

Comunità OCPA Modello a REGIME della Comunità Tecnologica

KIT di riuso Fase C – Organizzazione a regime della
Comunità

C2. Strumenti organizzativi

Data rilascio: 30/10/2022

Versione: 1.0

Sommario

Premessa	2
1. Fattori organizzativi per la valutazione del processo di rafforzamento	3
1.1. Fattori di valutazione della Comunità a Regime	5
2. Modello organizzativo dei servizi di Comunità	10
2.1. Organizzazione interna di governo e di erogazione servizi della Comunità.....	11
2.2. Organizzazione inerente alle politiche di riuso della Comunità.....	13
2.3. Organizzazione per il mantenimento del KIT	15
2.4. Comunità e riuso, concetti e adempimenti conseguenti	16
2.5. diffomità o evoluzione dal modello OCPA	20
3. Descrizione organizzativa delle strutture	22
3.1. Organi di Gestione.....	22
3.2. Hub di Conoscenza, Formazione e comunicazione	24
3.3. Laboratorio	26
3.4. Help Desk ICT.....	27
3.5. Comunicazione	28
3.6. Formazione.....	28
3.7. Modello evolutivo della Comunità a regime	28
4. Organizzazione del rapporto pubblico privato.....	30
4.1. Competenze interne di governo del rapporto con il privato	30
4.2. Fornitori di Servizi.....	31
4.3. Privati interessati a conoscenza KIT riuso	32
5. Documenti di interesse per il modello organizzativo a regime	35

Premessa

Il documento raccoglie gli **strumenti organizzativi del kit di riuso per la fase C** di gestione a regime ed è il terzo di tre documenti che attraversano, per il tema d'Ambito, le fasi del ciclo di vita che caratterizza una Comunità: Costituzione(A) , Realizzazione (B) e Gestione (C).

In entrambi i casi è chiaro che entrambi i Soggetti sono una Comunità e quindi il valore aggiunto di questa componente del KIT in entrambi i casi è quello di fornire elementi conoscitivi e di confronto, strumenti di valutazione e riscontro utili per analizzare i modelli e la struttura organizzativa della Comunità a regime.

Il documento affronta la descrizione organizzativa che la Comunità Tecnologica OCPA si dovrà dare per la gestione ordinaria del ruolo e della missione che ha messo a punto in fase di realizzazione. Questo aspetto porta poi a descrivere, se pensato, il processo di revisione dei contenuti di ruolo e funzione della Comunità nel tempo perché elemento critico di successo principale è proprio la capacità della Comunità stessa di adattarsi ai cambiamenti dovuti alle problematiche delle norme, delle funzioni, del digitale, del contesto dei membri e delle pratiche amministrative adottate, nonché delle esperienze messe in campo per dare risposte alle esigenze dei membri.

A riguardo i temi affrontati in questa parte nel percorso riguardano:

- Quadro del rafforzamento raggiunto e monitorato nel tempo
- Modello di governo delle pratiche amministrative e del riuso
- Architettura organizzativa e competenze messe a regime nella Comunità
- Strutture tecniche e funzionali stabilizzate
- Rapporto pubblico privato

In questo contesto si riprende quanto descritto nel documento FASE B – B2, che trattava il modello organizzativo predisposto per la Comunità in fase di realizzazione e si verifica se quel modello è rimasto valido o meno una volta posta la Comunità in esercizio a regime.

Questo è fisiologico se si considera che l'intervallo di tempo tra la fase B e la Fase C a volte è significativo e quanto predisposto in una fase, va necessariamente rivisto nella successiva per ottimizzare e revisionare il modello alla luce del contesto e di quanto emerso nella FASE precedente (B).

1. Fattori organizzativi per la valutazione del processo di rafforzamento

Il Progetto di realizzazione della Comunità descritto in FASE B ha comportato la messa a punto di un modello organizzativo di funzionamento affrontando una serie di aspetti di diversa natura:

1. **organizzativi in termini di capacità** di supporto di una Comunità verso un singolo membro o un insieme di membri o un territorio. A tal fine il Comitato di indirizzo e quello Tecnico ha nella propria missione come elemento propulsivo primario proprio questo: costituire un modello organizzativo a regime dove le esigenze dei singoli o di gruppi di Enti possano essere prese in considerazione e sviluppate in termini di decisioni e di soluzioni. Allora, costituire un Progetto di azione unito ad uno organizzativo diventa essenziale, sia per costruire soluzioni ragionate e condivise tra tutti membri, sia, soprattutto, integrabili e coerenti con i Piani di digitalizzazione e semplificazione presenti nel territorio e adottati dalla Comunità. Per questo nella fase di regime (C), è possibile anche che, quanto elaborato in fase di costituzione (B) sia rivisto e adattato al percorso e alla sensibilità operativa e politica dei Territori. Questo, soprattutto, per la organizzazione che la Comunità si è data che è probabile debba essere rivista considerando interessi e aspettative diverse tra due FASI così caratterizzanti il processo del ciclo di vita della Comunità. A riguardo, tra l'altro, le dinamiche della Transizione Digitale, l'innovazione continua delle cose e, non ultime, le esigenze mutevoli dei territori portano nel tempo ad una rimodulazione organizzativa stessa naturale, maturando l'idea di una organizzazione percepita, rispetto ad una magari più strutturata interna. Questo è naturale se si considera la funzione di una Comunità Tecnologica che internamente opera quasi come una Società, ma all'esterno è vista come un erogatore di servizi a richiesta, professionali e/o strumentali. Pertanto, si suggerisce di approntare un vero e proprio processo interno di analisi che, con periodicità almeno biennale riveda il modello in relazione alle risposte date e alle performance di attuazione, al fine di valutare la corrispondenza tra funzione e/o ruolo attesi e percepiti. A questo poi si affiancano problematiche proprie delle organizzazioni aperte come la revisione periodica dei processi interni quali gli ingressi importanti di membri in una Comunità, o l'attivazione di un nuovo progetto/servizio/esperienza, ecc...;
2. **Organizzativi nella definizione di un connotato "ripetibile" delle pratiche amministrative** di cui la Comunità si è dotata, escludendo in modo assoluto ogni carattere di artigianalità di risultato, pensato più per risolvere un problema del singolo servizio di un Ente e come tale non pensato per essere mantenuta e ancor meno evoluta. Questo è un elemento centrale nella Comunità Tecnologica, perché è nella sua natura produrre risultati che siano distribuibili, attuabili in contesti diversi, che abbiano connotati uniformi di attuazione e consentano integrazione e interoperabilità tra processi operativi e amministrativi primari per il funzionamento della Macchina pubblica. Quindi è essenziale che, entrata nella fase di Regime, una comunità tecnologica effettui un check specifico e analitico della capacità di dare risposte che abbiano connotati "industriali" ripetibili e diffondibili attraverso degli standard. In questo caso la Comunità stessa deve operare in stretta collaborazione con i decisori e i legislatori territoriali in modo che quanto previsto sia sempre corroborato o allineato con regole e norme che i territori si sono dati. Questo peraltro favorisce e rende meno problematico il processo che ogni Centro di competenza ha, quello di assicurare la manutenibilità nel tempo delle soluzioni;
3. **Organizzativa nella gestione delle soluzioni condivise** con una logica di trasferimento guidato di servizi di supporto verso il mercato per potersi assicurare come ritorno servizi professionali da Soggetti privati, per non assumere in se connotati di Assistenza e servizi a regime non propri di una Comunità, (semmai coordinati da un Laboratorio di Comunità). Questo aspetto si collega ai due precedenti e afferma e rafforza la necessità che la Comunità diventi luogo di condivisione delle soluzioni a livello territoriale nella maniera più ampia possibile (ideale e sufficiente sarebbe quello territoriale come standard minimo), in cui le soluzioni siano viste come patrimonio di tutti e la loro presenza sia vista

come supporto operativo integrante ed aggregante dei processi della Pubblica Amministrazione, soprattutto in riferimento al multilivello amministrativo ed alla interoperabilità tra Enti;

4. **Organizzativa delle strutture di supporto**, con la presenza del Laboratorio o dell'Hub di conoscenza a supporto di servizi primari che restano in capo alle strutture interne della Comunità. Questo è un elemento distintivo nel progetto umbro OCPA, perché si è scelto di NON dotare le Comunità Tematiche e/o Territoriali di expertise tecnica interna oltre certe funzioni, tipicamente quelle dei laboratori tecnologici di OCPA, ma di concentrare l'esperienza tecnica digitale in un contesto unico a livello regionale quale luogo di dibattito, analisi ed elaborazione delle esigenze espresse dai Territori. Ciò al fine di ottimizzare le competenze digitali concentrandole in un unico luogo, non disperdere la conoscenza tra strutture divise e assorbite da esigenze limitate come popolazione e dimensione, rendere circolare la conoscenza di quanto viene fatto nell'intera regione, ma soprattutto poter pianificare in modo condiviso e integrato una azione di trasformazione digitale che sia omogenea e coerente con un piano di sviluppo dell'intero territorio. Questo ottimizzando le risorse e le professionalità disponibili a servizio dell'intera Comunità e in risposta alla richiesta di qualità della vita dei cittadini in termini di servizi e di interazione con la P.A.

Gli aspetti citati se da un lato condizionano le fasi di Costituzione e di Realizzazione della Comunità, dall'altro portano ad una riflessione profonda nella sua fase di gestione a regime che, più delle altre, indirizza verso scelte ed economie di scala negli investimenti prevalentemente fatti con risorse proprie. Ciò pone l'obiettivo di avere così una Struttura tecnica a supporto stabile e funzionale nel tempo. In questo riferimento è opportuna, per una valutazione più possibile oggettiva, la messa a punto dei fattori di successo della Comunità, che ne diano misura del rafforzamento amministrativo ottenuto. A riguardo fattori ritenuti di interesse sono quelli in grado di misurare la forza aggregativa della Comunità. Questi diventano un elemento essenziale di valutazione del progetto realizzato, ma soprattutto del modello di gestione a regime.

1.1. Fattori di valutazione della Comunità a Regime

La Tabella costituisce un insieme di indicazioni per la elaborazione di fattori utilizzati nella valutazione periodica delle funzioni e delle risposte della Comunità Tecnologica ai territori rappresentati dalle organizzazioni dei membri, beneficiarie delle soluzioni. Questo al fine di analizzare la coerenza tra Organizzazione della Comunità ed efficacia della sua azione verso le esigenze dei membri.

Indicatore	Valore target	Tollerabilità di successo	Valore Misurato	Priorità Indicatore (A/M/B)	Nota descrittiva Elementi e strumenti di valutazione dell'azione della Comunità a regime (fattori possibili suggeriti da prendere in considerazione in tutto o in parte) (Oggetto di interesse è la Comunità tecnologica vale l'identità Soluzione = Riuso)
Capacità di supporto della Comunità verso i membri					
Corrispondenza del ruolo della Comunità rispetto agli interessi dei membri partecipanti <i>(Verifica del successo della tipologia di Comunità scelta)</i>	>90%	10%	<i>(sul n. di membri)</i>	Alta	<i>Rapporti da misurare annualmente:</i> <ul style="list-style-type: none"> • tra tipologie di esigenze prospettate e soluzioni proposte • tra esigenze di interazione tra soluzioni e quelle predisposte • tra Enti interessati ad una soluzione e Enti che la usano • tra soluzioni realizzare localmente e acquisite all'esterno • tra riusi di cui la Comunità è titolare e riusi di cui è riusante • tra Progetti dei membri e quelli in cui è stata coinvolta la Comunità Tec
Di Rilevanza strategica della Comunità in risposta alle esigenze che hanno portato i membri a associarsi <i>(Valore positivo target per ogni scheda all'80%)</i>	80%	10%		Alta	<i>Elementi da misurare annualmente:</i> <ul style="list-style-type: none"> • % Servizi digitali condivisi dagli Enti sul totale di quelli usati presso gli uffici • % di attività di analisi, comprensione, acquisizione fatte rispetto alle richieste • % di attività di predisposizione, sperimentazione, Condivisione fatte rispetto alle richieste • % di attività di Consolidamento, ingegnerizzazione, adozione fatte rispetto alle richieste • % tra soluzioni di mercato e soluzioni a riuso scelte dalla Comunità Tec • Servizi e livelli di manutenzione assicurati alle soluzioni a riuso rispetto a quelli necessari • % dei riusi adottati gestiti in autonomia rispetto a quelli offerenti ad accordi con Cedenti esterni
Quantità di resistenza al cambiamento organizzativo da parte delle strutture interne dei membri della Comunità.	15%	5%		Bassa	<i>Misura l'efficacia dell'azione della Comunità verso le strutture dei membri e del change management come approccio di attivazione del riuso in sostituzione delle pratiche esistenti</i> <ul style="list-style-type: none"> • % formazione digitale erogata su totale personale interessato • % di servizi digitali sostituiti dai Progetti condivisi rispetto a totale usato • % di progetti presentato per fascia (abitanti) di Enti membri • % consulenze richieste dai membri su totale Studi effettuati da Comunità • % richieste di manutenzione dai membri rispetto a servizi condivisi

Indicatore	Valore target	Tollerabilità di successo	Valore Misurato	Priorità Indicatore (A/M/B)	Nota descrittiva Elementi e strumenti di valutazione dell'azione della Comunità a regime (fattori possibili suggeriti da prendere in considerazione in tutto o in parte) (Oggetto di interesse è la Comunità tecnologica vale l'identità Soluzione = Riuso)
					<ul style="list-style-type: none"> • % richieste di servizi di interoperabilità rispetto a quelli disponibili • Valore hh pro-capite sul personale erogata da Guide e accompagnatori digitali
Livello di copertura di assistenza della Comunità verso i riusanti in relazione all'attivazione della pratica Amministrativa	100%	20%		Alta	<p>Misura il ruolo della Comunità nel processo di diffusione delle pratiche amministrative tra i membri, offrendo un parametro di valutazione della funzione di rafforzamento amministrativo generato dalla Comunità stessa, come rapporto di collaborazione tra Amministrazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • % membri gestiti dalla Comunità rispetto al totale • % servizi interni rispetto a quelli esterni contrattualizzati dai membri • % del valore tra servizi interni ed esterni • % di incidenza tra Bisogni dichiarati dai membri e servizi della Comunità • % servizi (valore) acquisiti dai membri direttamente sul mercato, rispetto a quelli presi dalla Comunità (come autoprodotta o da fornitore della Comunità) • % di copertura di Assistenza rispetto alle problematiche del riuso
Numero di Enti coinvolti nel riuso di soluzioni tra i membri	100%	10%		Media	<p>Valutazione sul complesso dei Comuni per riuso se più riusi ognuno va valutato autonomamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di Enti membri riusanti la soluzione rispetto al totale • Numero degli Enti riusanti la soluzione rispetto al totale dei membri • Valore dei servizi assicurato dalla Comunità ripartito sul Tot membri • Media incremento riusanti dal primo rilascio della soluzione • Anni di esercizio della Soluzione diffusa come Comunità
Definizione di un carattere "industriale" delle soluzioni/pratiche					
Richieste pervenute dai membri alla Comunità per una gestione congiunta a regime dei Kit per consolidare un piano di servizi regime	100%	-5%		Alta	<p>Misurazione delle richieste di interesse unilaterali dei membri circa la messa a punto di servizi a regime</p> <ul style="list-style-type: none"> • % delle richieste di manutenzione pervenute dai membri alla Comunità rispetto al totale delle manutenzioni oggetto della soluzione • Numero delle richieste di consolidamento degli aggiornamenti di release da parte di Riusanti, rispetto agli aggiornamenti fatti e decisi dalla Comunità • % di impegno Comunità su realizzazione e manutenzione riusi rispetto al totale delle attività svolte

Indicatore	Valore target	Tollerabilità di successo	Valore Misurato	Priorità Indicatore (A/M/B)	Nota descrittiva Elementi e strumenti di valutazione dell'azione della Comunità a regime (fattori possibili suggeriti da prendere in considerazione in tutto o in parte) (Oggetto di interesse è la Comunità tecnologica vale l'identità Soluzione = Riuso)
Riconoscimento dei membri sulla opportunità e sulla funzione del ruolo del Repository e della sua collocazione eventuale in rete AGID con regole di uniformità, contenuti omologati e criteri di interazione definiti;	70%	10%		Media	<i>Misurazione della propensione della Comunità ad esercitare logiche di riuso attive e propositive, nonché apertura dei membri al confronto con Amministrazioni riusanti o cedenti esterne</i> <ul style="list-style-type: none"> • Valore medio di investimento annuo nella gestione del KIT • Numero di riusi presenti nel Repository tra creati e adottati • Presenza del Repository del riuso presso la Comunità tecnologica • Numero di richieste di informazioni per il riuso
Riposte di assenso da parte di membri della Comunità a promuovere le esperienze sviluppate e a comunicarle in modo promozionale al Enti Sovraordinati	50%	10%		Media	<i>Misura il grado di percezione delle Amministrazioni di appartenenza alla P.A. nazionale e al modello di concambio di esperienze del Processo di innovazione digitale e semplificazione</i> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di contatti esistenti tra Comunità e Amministrazioni regionali e Centrali rispetto ai riusi • Numero progetti di interoperabilità con altre Amministrazioni rispetto ai contatti
Numero delle buone pratiche che affrontano il multilivello amministrativo con obiettivo di semplificazione e efficienza delle politiche di gestione del territorio.	Tutte	50%		Media	<i>Misura della adeguatezza delle soluzioni previste nelle pratiche. Questo è un parametro di valutazione della trasformazione digitale gestita da una Comunità (soluzioni sono intese a riuso)</i> <ul style="list-style-type: none"> • % di soluzioni che prevedono interoperabilità rispetto al totale • % di soluzioni che hanno definito algoritmi di semplificazione amministrativa delle pratiche rispetto al totale • % di soluzioni che hanno generato un modello condiviso di gestione delle pratiche sul totale dei riusanti • % di soluzioni che gestiscono i rapporti territoriali tra gli Enti con trasferimento dati rispetto al totale delle soluzioni
Gestione in KIT di riuso delle pratiche amministrative esteso.	100%	50%		Basso	<i>Misura la propensione della Comunità ad assicurare le politiche del riuso nel rispetto delle linee guida OCPA, con un'ottica alla valorizzazione dell'esperienza attraverso la diffusione della buona pratica con l'accesso all'acquisizione diretta da parte di una P.A. esterna alla Comunità.</i> <ul style="list-style-type: none"> • % dei riusi in cui si è prodotto un KIT descrittivo della soluzione IT • % dei riusi in cui è stata prevista la manutenzione del KIT • % riusi per cui esiste la comunicazione degli aggiornamenti • % dei riusi in cui gli aggiornamenti avvengono anche da Riusanti

Indicatore	Valore target	Tollerabilità di successo	Valore Misurato	Priorità Indicatore (A/M/B)	Nota descrittiva Elementi e strumenti di valutazione dell'azione della Comunità a regime (fattori possibili suggeriti da prendere in considerazione in tutto o in parte) (Oggetto di interesse è la Comunità tecnologica vale l'identità Soluzione = Riuso)
					<ul style="list-style-type: none"> • % dei riusi in cui gli aggiornamenti sono condivisi tra Cedente e Riusanti
Numero di Collaborazioni tra Comunità per la realizzazione o la presa in riuso o la gestione delle pratiche amministrative (possibile 3 indicatori distinti: Realizzazione Riuso Gestione)	1	0		Alta	<p>Misura la sua capacità di accettare e interagire strutturalmente con altre Comunità aventi lo stesso tema o buona pratica. Questo pone la propensione di una Comunità convergere verso una già esistente o viceversa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di accordi di manutenzione verso Comunità tematiche e/o Territoriali o altra tipologia • Numero di accordi di collaborazione con altre Comunità tecnologiche Pubbliche e/o Private • Numero di accordi di servizio con altre Comunità tecnologiche Pubbliche o Private
Gestione con impiego di professionalità esterne					
Creazione di market Place di Comunità per l'incontro domanda (esigenza) e offerta (soluzione).	Na	Si/No		Media	<p>Misura la capacità organizzativa di una Comunità che tenga conto di due aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % servizi Tecnici resi dalla Comunità sul totale servizi richiesti o previsti • % dei servizi tecnici contrattualizzati all'esterno dalla Comunità sul totale di quelli previsti • % dei servizi tecnici per cui membri sono lasciati agire sul mercato
Ufficio gestione acquisto beni e servizi di funzionamento	Na	Si/No		Media	<p>Misura la presenza di una competenza nella Comunità con carattere di centrale acquisti per i membri in relazione ai compiti della missione di Comunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Comunità tecnologica ha una sua centrale acquisti • La Comunità tecnologica ha attività di stazione appaltante
Presenza strutture di supporto interne					
Livello di consapevolezza dei membri dell'equilibrio delle esperienze tra componente tecnologica di supporto e esigenze di carattere procedurale e organizzativo nel processo amministrativo posto all'attenzione della Comunità	70%	10%		Media	<p>Misura il grado di percezione dei membri circa la costituzione della Comunità in alternativa all'attività di una stazione appaltante per la ricerca di una soluzione tecnologica</p> <ul style="list-style-type: none"> • % di compiti tecnologici assolti dalla Comunità sul totale • % di compiti Amministrativi di approvvigionamento assolti dalla Comunità sul totale

Indicatore	Valore target	Tollerabilità di successo	Valore Misurato	Priorità Indicatore (A/M/B)	Nota descrittiva Elementi e strumenti di valutazione dell'azione della Comunità a regime (fattori possibili suggeriti da prendere in considerazione in tutto o in parte) (Oggetto di interesse è la Comunità tecnologica vale l'identità Soluzione = Riuso)
Presenza di un nucleo di analisi delle problematiche di Servizio e di analisi delle norme e delle direttive a coordinamento d'ambito	100%	100%		Alta	Misura la capacità della Comunità di avere autonomia e capacità di governo delle funzioni di definizione del fabbisogno e di capacità di gestire la definizione di una soluzione <ul style="list-style-type: none"> • % di competenze tecnologiche assunte dalla Comunità sul totale di quelle attese dai membri (Enti) • % di competenze progettuali rispetto alle soluzioni create e/o adottate a riuso • % di competenze di PM nel governo delle soluzioni tecnologiche
Presenza di un HUB di conoscenza come strumento della Comunità	SI	SI		Alta	Misura la presenza di competenze interne per la gestione della buona pratica come asset di sviluppo dei servizi delle Amministrazioni e/o del territorio. <ul style="list-style-type: none"> • Presenza nella Comunità di un ruolo di HUB di conoscenza tecnologico • Conferimento alla Comunità di un ruolo di Nodo di competenza Territoriale Tecnologico per il riuso di soluzioni (AGID)
La presenza di un laboratorio operativo di presa in carico della buona pratica.	Na			Alta	Misura la presenza di una struttura interna alla Comunità o collegata in modo preferenziale (accordo di servizio), dedicata totalmente alla manutenzione del KIT di riuso che vede nella titolarità della buona pratica la capitalizzazione del Bene stesso se mantenuto o la "redditività" della P.A. data dai servizi gestiti in proprio (minor costi per le P.A. membri) <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di funzioni tecnologiche interne di Manutenzioni dei riusi • Presenza interna di competenza sulle tecnologie dei riusi • Presenza di riusi attivi o passivi mantenuti direttamente • Presenza di un Organo di governo della manutenzione dei riusi
Numero di unità di personale coinvolte nell'uso della piattaforma sul totale di addetti dei membri coinvolti	>70%	15%		Media	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolo sul totale del personale Tecnico sul totale di quelli agenti all'interno della Comunità

Il quadro di elementi misurati da conto del livello di servizio della Comunità nel percorso di rafforzamento amministrativo ed operativo e sono i punti di arrivo di una valutazione del successo scaturito dal bisogno della Comunità.

2. Modello organizzativo dei servizi di Comunità

La sezione analizza la problematica dell'organizzazione della Comunità nella fase di gestione, frutto del lavoro già svolto in quella di realizzazione (documento B2 fattori organizzativi del KIT). Nello specifico sono di interesse le scelte fatte dalla Comunità a regime come strategia di mantenimento e di evoluzione delle soluzioni adottate dai membri, nonché i contenuti dei servizi necessari ai loro fabbisogni. Si ricorda che si sta trattando di una Comunità tecnologica che ha come missione il supporto per problematiche tecniche ad Enti e/o Organizzazioni di Enti (comprese le Comunità territoriali e tematiche OCPA).

In un tale contesto tra i 3 scenari possibili di evoluzione a regime dell'Organizzazione di una Comunità, quello su cui si pensa di posizionare una Comunità tecnologica in modo preponderante è sicuramente quello che vede al suo interno una serie di servizi a supporto, in grado di strutturare la risposta operativa verso i membri, o di contro il modello di approvvigionamento sul mercato dei soggetti privati ICT o di servizi. In questa seconda fattispecie però **ESCLUSIVAMENTE** per avere prodotti o servizi IT di cui detiene completamente il controllo e la capacità gestionale.

In questo scenario è anche possibile che la Comunità tecnologica curi gli sviluppi, con l'inserimento di soluzioni acquisite all'esterno, come riusi o open source, attuando forme partecipative di collaborazione nell'assistenza e come supporto, magari arrivando a costituire in aggregazione un Centro di Competenza a valenza più ampia rispetto al proprio territorio di competenza.

Decidere come strutturarsi in termini di competenze, e pensare per questo ad una organizzazione, è fondamentale perché la Comunità, nella FASE C, ha come obiettivo quello di operare nel tempo, in funzione di un ruolo e di un insieme di servizi che essa stessa è chiamata a sviluppare ed esercitare nei confronti dei membri che, nel caso dell'Umbria, possono concepire anche forme aggregative di Enti in cui le competenze tecnologiche sono fatte ricadere all'esterno. In questa accezione l'Umbria ha una propensione sviluppata per il riuso di cui è titolare (Cedente), ma anche Riusante attivo o propositivo, adottando e modificando il software alle proprie esigenze di Amministrazione locale, quasi sempre arrivando a caratterizzare modelli aggregati di servizi, in una propensione a condividere nel territorio soluzioni sviluppate su una base comune e secondo modelli di buone pratiche distribuite ed omogenee. Questo ha favorito da un lato il conferimento ad Soggetto ad hoc delle competenze "laboratoriali", dall'altro a preferire per questo compito strutture pubbliche con alte competenze verso la P.A. locale. Non si dimentichi che l'Umbria dal 1973 ha iniziato modelli di interazione pubblico-pubblico creando Società cui delegare strumenti, servizi e funzioni digitali (a riguardo si veda prima stesura linee guida OCPA Umbria). Con tale approccio definire una Comunità Tecnologica trasversale alle Amministrazioni locali umbre a cui demandare la gestione della transizione digitale, con funzione di coordinamento dei Progetti e dell'innovazione, è in linea con la storia di questo territorio. A tale Comunità viene riconosciuto il ruolo di aggregazione e coordinamento dell'azione dei Responsabili della Transizione Digitale degli Enti e di gestore e/o coordinatore dell'uso delle strumentazioni e delle soluzioni Pubbliche presenti sul territorio, oltre a riconoscere la stessa un compito di innovatore nella progettazione delle tecnologie e dei servizi stessi ad esse collegate.

Un tale approccio, suddiviso per competenze, libera le Amministrazioni dalle incombenze tecniche, non naturali nella missione riconosciuta dalle norme, e ottimizza le risorse pregiate disponibili per il tramite di modelli organizzativi condivisi che assicurano servizi disponibili e diffusi, senza differenze sostanziali tra Amministrazioni. Esso, costituisce una decisione fondamentale che rende disponibile un supporto tecnico indipendente e organizzato di ausilio agli utilizzatori dei servizi, uffici pubblici che hanno adottato la soluzione, e assicura un piano di sviluppo della stessa all'interno del percorso di rafforzamento amministrativo comune tra i membri, che di fatto hanno la percezione non di condividere una soluzione, ma la pratica amministrativa per cui essa è supporto digitale.

Essendo il perimetro di azione quello della Pubblica Amministrazione, le scelte fatte prevedono atti e documenti da segnalare e mettere a disposizione, in quanto di aiuto a chi si accinge a studiare questo modello. Proprio per questo il presente documento del KIT introduce e affronta aspetti organizzativi che andranno disciplinati e rapportati alle norme che regolano il funzionamento dei Soggetti Pubblici, e che confluiscono in sistemi di decisioni articolati secondo le problematiche che la messa a regime di una Comunità dovrà affrontare. Proponendo una schematizzazione è possibile, a riguardo, distinguere una serie di informazioni di interesse organizzativo che una Comunità può documentare per rappresentare il suo modello di lavoro a regime:

- Organizzazione interna di governo della Comunità
- Organizzazione inerente le politiche di riuso della Comunità
- Organizzazione per il mantenimento di una soluzione (KIT)

2.1. Organizzazione interna di governo e di erogazione servizi della Comunità

(I servizi presenti presso le strutture della Comunità sono stati oggetto di descrizione nell'allegato 2B del KIT, in quanto definiti in fase di realizzazione, qui vengono analizzati gli aspetti di conferimento organizzativo interno o esterno e dell'eventuale definizione contrattuale)

Strutture di servizio della Comunità

Struttura	Presenza SI/NO	Appartenenza Interna/Altra Comunità/Centro Competenza	Modello di ingaggio	Modello organizzativo di funzionamento <i>(Descrizione sintetica eventuale paragrafo campo libero di descrizione successivo alla tabella)</i>
Hub di Conoscenza	SI	Interna	Per esigenze al Team tecnico Per problematiche tecnologiche al Comitato Tematico	Competenze esclusivamente di consulenza per il Tema delle tecnologie e della loro integrazione nella realizzazione e di soluzioni digitali
Laboratorio	SI	Interna	Per esigenze al Team tecnico Per problematiche tecnologiche al Comitato Tematico	Competenze di analisi e intervento sulle soluzioni tecnologiche conferite per competenza alla Comunità tecnologica dai membri
Help desk 1 livello (*)	NO			Essendo rivolta agli aspetti funzionali delegata dai membri ad altri Soggetti esterni
Help Desk 2 livello	NO			
Help Desk ICT	SI	Interna	Team tecnico	Esercitata come Service Desk di ascolto degli uffici delle P. A, membri della Comunità
Comunicazione (*)	Si	Interna	Comitato tecnico	Esercita un compito di comunicazione e informazione circa il lavoro svolto dalla Comunità, a seguito di incarichi da parte dei membri, o su iniziative aventi valenza

				tecnologica o presenza di finanziamenti in materia rivolti alle P.A.
Formazione (*)	SI	Interna	Comitato Tecnico	A seguito di produzione di Piani annuali di formazione per il personale tecnico delle Amministrazioni. Questo ha il fine di mantenere un livello di conoscenza distribuito tra il personale tecnico presenti presso gli Enti
Analisi funzionale (*)	No			Prodotta dai membri esternamente alla Comunità tecnologica
Maintainer Repository	SI	Interna Regionale	Società in house	Questo compito è riconosciuto alla Società in house della Regione attraverso un atto deliberativo DGR 1572/2015

(*) inglobata in Hub di conoscenza se presente, se diverso indicare

Organizzazione interna a Regime (segue da organizzazione interna doc B2 del KIT)

Organizzazione interna	Scopo OCPA	Confermata SI/NO	Descrizione Sintetica se diversa da scopo OCPA (a integrazione di quanto indicato in B2)
Comitato di indirizzo	Definire le strategie di sviluppo della Comunità, verifica del livello di soddisfazione dei Soggetti della Comunità	SI	Confermato
Comitato Tecnico	Tradurre le strategie di sviluppo della comunità e interfacciarsi con i soggetti preposti alla loro realizzazione Consegnare un prodotto o servizio Rilevazione dei fattori facilitanti e/o ostativi percepiti dai Soggetti della Community	SI	Confermato
Team di Progetto	Implementare le azioni specifiche definite a livello di indirizzo o coordinamento (es: evoluzione della soluzione, definizione/integrazione/aggiornamento kit di riuso, servizi di supporto, servizi di formazione, etc.)	SI	Confermato
Comunicazione e rapporti con esterno	Raccogliere e trasmettere informazioni e condividere la conoscenza, disseminando i risultati ottenuti	SI	Confermato

Stato d'uso riscontrato a Regime

Non istruita perché il presente documento descrive il modello a tendere a regime della Comunità in corso di trasformazione alla data di stesura

Indicatori	Numero Riusanti membri ultimi 12 mesi	Numero Riusanti ultimi 12 mesi NON appartenenti Comunità
-------------------	--	---

<i>(non considerare i membri fondatori)</i>		
Andamento popolazione interessata al Riuso		
Soggetti Richiedenti riuso (non fondatori)		
Enti richiedenti ingresso in Comunità		
Aggregazioni richiedenti ingresso in Comunità		
Soggetti richiedenti Servizi alle strutture Comunità		
-Servizi erogati della Comunità		
tipo informativo		
Assistenza tecnica al riuso		
Consulenza e Formazione		
Analisi fabbisogni fino a progetto di soluzione		
Interventi di trasferimento KIT a riusante		
CSP/CNS accesso operativo a riuso come servizio		

2.2. Organizzazione inerente alle politiche di riuso della Comunità

(In questa sezione vengono analizzate le politiche organizzative di gestione del riuso e dei modelli di relazione che la Comunità ha inteso adottare a regime verso le soluzioni adottate e verso i Soggetti interni di interesse)

Indicatore della politica di governo	Modello OCPA (SI/NO)	Motivazione sintetica	Organo Comunità referente
Acquisizione soluzioni/pratiche secondo linee guida AGID	SI	Obbligo di legge. L'attività svolta attraverso l'applicazione della valutazione comparativa tecnico-economica Per la soluzione di Titolarità "Umbra" è prevista la creazione di documentazione tecnica secondo le indicazioni del KIT di riuso OCPA (FASE A)	Team di progetto
In riuso disponibilità ad accordi verso Cedente	SI	Nel Caso di adozione di un riuso, il Comitato di indirizzo, avuta la relazione e il parere dal Comitato tecnico, Pone verso il Cedente la richiesta di un accordo di collaborazione per l'evoluzione della soluzione e il mantenimento di una release unica tra Amministrazioni. Un riuso adottato, pone sempre la problematica del fork generato dalla necessità di adattare la soluzione alle esigenze dell'Ente adottante. Questo va gestito ed evitato in via di principio, perché si perde il senso stesso della natura a regime di un riuso. Esso, infatti, non è solo l'impiego di una soluzione per una necessità, ma l'adozione di una pratica Amministrativa che ne ha motivato la realizzazione. Pertanto, la disponibilità ad accordi con il Cedente deve essere sempre presa in considerazione e perseguita, in quanto rende più forte e duratura la scelta fatta,	Comitato di Indirizzo

		abbassando i rischi tipici conseguenti ad un riuso (vedi Osservazione al riuso OCPA).	
In riuso prevista acquisizione soluzione con gestione in proprio del fork del KIT eventuale	SI	La Comunità è dotata dei Team di Progetto che sono in grado di acquisire la soluzione a riuso e di definire autonomamente le linee di evoluzione, anche senza avere contatti con il Cedente, previa consigliata verifica iniziale dello stato e dei contenuti del riuso (Vedi Osservazione al riuso OCPA). Questo viene svolto con la presa in carico e l'attivazione di un processo di change management della soluzione anche contattando il mercato dei Soggetti che conoscono la soluzione, oltre al vaglio della documentazione. Inoltre, come motivazione, viene comunque tenuta in conto la procedura del Pull Request che contempla comunque gli adempimenti informativi verso il Cedente e verso AGID. Il prodotto realizzato andrà comunque sottoposto a registrazione su Developers Italia	Team di progetto
In riuso disponibilità a documentare esperienza con KIT da collegare a quello del Cedente	SI	E' comunque prevista nel codice di comportamento sul riuso la disponibilità data al Cedente di consegna della documentazione del lavoro fatto sulla soluzione per una eventuale integrazione nella sua documentazione del KIT da parte del Cedente (Pull Request del CAD)	Team di Progetto
Come Cedente, disponibilità a supporto verso riusante	SI	E' la vocazione della Comunità Tecnologica dare supporto alle Amministrazioni che intendono attuare l'innovazione digitale attraverso i percorsi di condivisione delle soluzioni open Source e/o a riuso	Comitato di Indirizzo
Come Cedente, disponibilità a ingresso in Comunità	NO		
Come Cedente, disponibilità altre modalità di collaborazione (se NO precedente)	SI	Come Comunità gestore di soluzioni a riuso e di piattaforme digitali, è prevista la disponibilità a forme di collaborazione anche attraverso riusi in modalità cloud, Saas, o forme di condivisione e evoluzione di soluzioni attraverso una rete di Soggetti tecnologici che operano in modo condiviso.	Comitato di Indirizzo
Come Cedente, gestita la pubblicazione della "Public Licence" dell'Open Source	SI	Questo adempimento è indicato come esercizio d'obbligo nelle linee guida AGID per l'acquisizione del software della pubblica amministrazione	Comitato Tecnico
Repository di Comunità per le soluzioni adottate	SI	La Comunità ha al suo interno come Soggetto operante PuntoZero, Società in house della Regione Umbria. Essa ha conferito una serie di obblighi per il riuso, tra cui la tenuta del Repository regionale DGR 1572/2015.	Comitato Tecnico
Repository di Comunità interoperante con Developers	SI	Il Repository regionale GITHUB della Regione Umbria DEVE interagire con Developers Italia come previsto da CAD	Comitato Tecnico
Repository di Comunità federato ad altro Repository	SI	E' in corso una progettazione di questo modello all'interno del progetto OCPA che ha prodotto la presente documentazione di KIT	Comitato Tecnico

Disciplinato ruolo del Maintainer con Ordine del servizio o altro provvedimento	SI	Questo ruolo ricoperto dalla Società in house PunZero, partecipante alla Comunità è regolato dalla DGR 1572/2015	In House della Regione
Disciplinato ruolo di animatore con Ordine del servizio o altro provvedimento	SI		
Manutenzione delle soluzioni a riuso di cui Comunità è cedente in proprio	SI	Per le Soluzioni Di Titolarità regionale la cui realizzazione è stata affidata a PuntoZero, la stessa di occupa della manutenzione dei Software	Comitato Tecnico
Contratti di manutenzione di Open Source con Soggetti esterni privati	SI	Per questa tipologia di soluzioni al Comunità provvede attraverso Avvisi pubblici e reperire sul mercato operatori in grado di assicurare tali attività. Per questo è organizzata con un ambiente Show room Digitale di accesso al materiale informatico della soluzione per l'analisi e conoscenza da parte degli operatori di mercato interessati. Il materiale è comunque accessibile da Developers Italia.	Comitato Tecnico
Contratti di manutenzione di Open Source verso centro di competenza	No	Al momento non previsti, ma possibili in casi di riuso gestiti da tali Centri. Si è in attesa degli sviluppi del concetto di NCT AGID per capire come si caratterizzeranno e che funzione e servizi assumeranno	Comitato Tecnico
Accordi di Manutenzione Open source o KIT con Amministrazione Cedente esterna Comunità	SI	Si questo è stato previsto dalla Comunità attraverso accordi di collaborazione atti a condividere la manutenzione della soluzione e a pianificare in modo congiunto gli investimenti che comunque partono dagli Hub di conoscenza tematici o territoriali fruitori delle soluzioni.	Comitato Tecnico
Adesione al trattamento Open source secondo KIT riuso Agid	SI	In questo caso per le soluzioni gestite direttamente dalle strutture tecniche della Comunità tecnologica, o contrattualizzate o condivise con Entità esterne, comunque l'adempimento CAD di produzione della documentazione e del materiale informatico previsto deve essere prodotto	Comitato Tecnico
Adesione a trattamento pratiche/esperienze secondo KIT OCPA	SI	In questo caso il modello è quello già previsto per le Comunità Tematiche e Territoriali, cui è affidato la gestione dei KIT di riuso. In caso di soluzioni gestite dalla Comunità tecnologica, essa parteciperà per le proprie competenze al mantenimento dal KIT	Comitato Tecnico
Altro			

2.3. Organizzazione per il mantenimento del KIT

(In questa sezione vengono analizzate le politiche organizzative di gestione del KIT delle soluzioni adottate e delle esperienze sviluppate)

Attività di gestione del ciclo di vita della soluzione	Laboratorio di Comunità	Hub conoscenza	Help desk	Altro Soggetto	Motivazione
Gestore della proprietà intellettuale e diritti d'autore della soluzione e dei suoi sviluppi				X	Regione o Ente Cedente (norma) Con DGR 1572/2015 per la Regione PuntoZero
Gestione del repository				X	PuntoZero DGR 1572/2015
Programmazione, coordinamento Attività su KIT	X				Unità tecnologica competente
Definizione degli obiettivi operativi per il KIT		X			Luogo di generazione del bisogno
Individuazione delle funzionalità da implementare	X	X			Tecniche Lab / funzionali Hub
Valutazione dell'implementazione delle evoluzioni				X	Comitato Tecnico
Quantificazione del piano dei costi	X				Unità economica competente
Gestione di evoluzioni e del cofinanziamento				X	Comitato Tecnico
Monitoraggio e valutazione dei risultati prodotti		X			Sono i luoghi di definizione del bisogno e di utilizzo delle soluzioni
Realizzazione di un centro di formazione per Enti e imprese				X	Potrebbe essere PuntoZero per le soluzioni di Titolarità Regionale
Organizzazione di una struttura di supporto agli Enti per il dispiegamento delle soluzioni	X				Solo come supporto tecnologico di accompagnamento al processo di diffusione affidato eventualmente anche a Soggetti esterni
Organizzazione di eventuali altri servizi di cui la Comunità manifesta la necessità				X	Comitato Tecnico

2.4. Comunità e riuso, concetti e adempimenti conseguenti

Quanto descritto è stato dettagliato in un documento a corredo delle linee guida OCPA "Manuale per la predisposizione di procedure coerenti alla realizzazione o acquisizione di soluzioni a riuso di software Pubblico".

Questa sezione del documento introduce un elemento essenziale nella valutazione di un modello a regime di una Comunità Tecnologica, che nei suoi adempimenti e funzioni può assumere una serie di ruoli. A titolo non esaustivo le possibili funzioni incrementalmente che nel tempo può assumere una Comunità Tecnologica:

- Supportare i Responsabili della Transizione Digitale nel contesto dei Piani triennali di digitalizzazione;

- Coordinare i processi di onboarding dei servizi da parte delle Amministrazioni, favorendo l'uniformità di scelta e l'integrazione tra sistemi;
- Analizzare le soluzioni adottate e renderle riusabili;
- Sviluppare la capacità degli Enti di acquisire e utilizzare i dati pubblici disponibili;
- Assicurare i servizi digitali a supporto della Capacitazione delle P.A.;
- Contribuire per le proprie competenze a Costruire Comunità di Amministrazioni in cui diffondere i servizi offerti dalle soluzioni adottate;
- Attuare la creazione di competenze per lo sviluppo e la Gestione della transizione digitale;
- Costituire un Osservatorio per la Trasparenza, la semplificazione e la valorizzazione dell'informazione;

Tra esse figura quella evidenziata che nel caso Umbria ha costituito il punto di collegamento tra Comunità di Soggetti Pubblici previsti dal Progetto OCPA Umbria. In questa situazione, come già spiegato in premessa si è pensato di istituire un Soggetto con funzioni prettamente tecnologiche a servizio di tutti i Soggetti Pubblici del Territorio. Questo per concentrare e ottimizzare le risorse presenti ma, soprattutto, dare la possibilità ai singoli Enti di poter avere un luogo di comune confronto e costruzione del modello digitale territoriale conforme alle esigenze di circolarità di informazione, alla automazione dei servizi, alla interoperabilità dei processi e alla capacità delle persone di sapere utilizzare la tecnologia. Obiettivo di questo approccio comune e condiviso tecnico è quello di poter arrivare nella P.A. all'uso dei dati in sostituzione dell'uso degli atti, digitali che siano. Cioè la vera semplificazione offerta dal digitale sarà data dalla possibilità di poter assicurare tra Enti e tra questi e il cittadino la condivisione circolare dei dati, eliminando l'equivalente per gli atti compilati ogni volta con i dati già in possesso dell'Amministrazione.

Questo è un modello definito a tendere per L'Umbria che ha una determinata storia sulla digitalizzazione dei servizi per la P.A. locale e, pertanto, va analizzata tenendo conto del contesto pregresso e dell'abitudine degli Enti a lavorare da sempre insieme ed a condividere le risorse e le esperienze, nella migliore tradizione del riuso AGID.

Proprio questo aspetto ha portato a definire una Comunità Tecnologica asservita al territorio e a riguardo si pone l'attenzione del lettore alla differenza della posizione delle due parole. *"Comunità Tecnologica OCPA"* è **Soggetto** creato appositamente per supportare le Amministrazioni sul tema del digitale con servizi e competenze, cosa bene diversa da *"Tecnologie di Comunità"* che è un modello di intervento che utilizza gli strumenti digitali per aumentare l'empowerment delle persone, rafforzare le relazioni e costruire un capitale sociale all'interno di una Comunità.

Le due definizioni aiutano a dare uno scenario operativo al contesto di Comunità OCPA della Pubblica Amministrazione e a introdurre il concetto di convivenza nel ruolo tra Comunità Tematiche o Territoriali e Comunità tecnologica.

Le prime sono aggregazioni di Soggetti che si sviluppano intorno ad una idea, ad una voglia di fare insieme e di condividere avendo tra gli obiettivi quello di introdurre le Tecnologie di Comunità all'interno e far crescere i membri nell'esperienza digitale. Per questo un ruolo fondamentale in OCPA Umbria lo gioca proprio la Comunità tecnologica che ha il ruolo di accompagnare Enti e Comunità di Enti verso l'ingresso, l'uso e lo sviluppo della conoscenza circa le Tecnologie di Comunità. A riguardo anche un Ente singolo è coinvolto in questo processo, perché la sua digitalizzazione, comunque, si muove nel contesto dell'interazione e interoperabilità con altre Amministrazioni e altri sistemi. In questo contesto trovano collocazione proprio le funzioni incrementalmente sopra descritte.

Considerato, pertanto, questo ruolo di propulsione verso il digitale integrato e interoperante basato su nuovi

paradigmi come il cloud, la dematerializzazione, l'Io e l'intelligenza artificiale, la centralità dei dati nella vita delle persone, la presenza dell'approccio al riuso delle esperienze e, conseguentemente, delle soluzioni di supporto adottate, pone la necessità per la comunità tecnologica di dover considerare, come propria competenza, la presenza di una serie di adempimenti, derivanti dalla Titolarità se Cedente o dalla Adozione se riusante, governati dalle norme e dalle linee guida nazionali derivata dal Codice dell'Amministrazione Digitale. Infatti, la tipologia, la complessità e la significatività delle questioni da affrontare nelle sue caratterizzazioni di ruolo possono essere evidenziate in riferimento a 4 possibili situazioni del ciclo di vita di un riuso o di trattamento di un Open Source (per questo in parte):

1. Acquisizione o realizzazione di una soluzione informatica avente titolarità pubblica
2. Contrattualizzazione di una fornitura di sviluppo software con rilascio a titolarità pubblica
3. Progettazione di un Intervento di realizzazione e/o di impianto di un software di titolarità pubblica
4. Acquisizione a regime dei servizi di manutenzione ed Assistenza di un software di Titolarità pubblica.

L'insieme degli elementi individuati in queste situazioni consentono di dare una serie di indicazioni e di note operative utili per un corretto Governo del riuso da parte di una P.A. nell'accezione di Cedente o di Riusante la soluzione. Questo favorendone la conoscenza del ruolo e la consapevolezza della responsabilità, ma anche dei vantaggi.

Nella tabella seguente vengono riportati in una sintesi schematica gli adempimenti in capo alle due fattispecie di Amministrazioni, in relazione al Concetto di riuso che si sta producendo o acquisendo. Si ricorda a riguardo, come da Piano triennale AGID, che un riuso non è la semplice adozione di una soluzione, ma anche dell'esperienza di chi, Amministrazione, l'ha già adottato e sperimentato nella propria organizzazione.

Concetto da considerare	Adempimento CEDENTE	Adempimento RIUSANTE
Riuso della soluzione visto unitamente all'esperienza che ne ha generato il bisogno e caratterizzato la soluzione	<p>Offrire alla Pubblica consultazione le soluzioni a riuso attraverso il Catalogo di Developers Italia</p> <p>Specificare e consentire l'eventuale reperimento delle pratiche in cui tale riuso è stato utilizzato come esperienze sviluppate</p> <p>Definire gli elementi salienti della soluzione che consentono al potenziale Riusante di poter svolgere la Valutazione comparativa tecnico-economica</p>	<p>Valutare il riuso possibile di una soluzione attraverso anche il riscontro della presenza di analoghe adozioni da parte di altre Amministrazioni.</p> <p>Valutare il riuso attraverso l'utilizzo dello strumento di Valutazione comparativa tecnico-economica, confrontando con altri tipi di soluzione</p>
Riuso predisposto e rilasciato attraverso le indicazioni delle Linee guida AGID	<p>Dare indicazioni amministrative e civilistiche della soluzione a riuso</p> <p>Definire i modelli di riuso con cui rende disponibile la soluzione ad altre Amministrazioni (sorgente / Saas/...)</p>	<p>Cercare e Trovare il riuso attraverso un canale formale</p> <p>Evincere il tipo di riuso possibile e la sua licenziabilità pubblica</p> <p>Raccogliere elementi utili alla valutazione in analogia ai prodotti di mercato o altre soluzioni</p>

Riuso come modello di coerenza con le logiche di mercato	<p>Fornire parametri dimensionali, funzionali ed economici per la valutazione economica</p> <p>Indicare lo stato di attuazione del ciclo di vita dell'investimento software realizzato e il livello di upgrade e manutenzione adottato</p> <p>Costituire un processo di aggiornamento della soluzione nel contesto del Catalogo nazionale di Developers Italia, con trattamento delle Release</p>	<p>Valutare economicamente il costo del riuso rispetto al mercato delle soluzioni</p> <p>Comprendere la possibilità di ricevere livelli di manutenzione ed assistenza applicativa e/o servizi adeguati nel contesto di Comunità Pubbliche o di mercato di servizi</p>
Riuso come Prodotto digitale con esperienze di servizi e interventi da parte di Operatori di Mercato	<p>Offrire la possibilità al mercato di conoscere le soluzioni a riuso attraverso documenti ed ambienti digitali pensati per questo</p> <p>Verificare con periodicità triennale lo stato della soluzione rispetto ai competitori di mercato</p> <p>Caratterizzare i processi di gestione e diffusione dei riusi con accorgimenti di tipo Open Source tali da evitare situazioni di Lock in</p>	<p>Trovare sul mercato elettronico la possibilità di acquisire servizi dal mercato</p> <p>Confrontare le soluzioni anche in riferimento ad eventuali benchmarking prodotti dal mercato o dal Cedente</p> <p>Rendere disponibile ad eventuali fornitori la documentazione della soluzione in caso di ricerca di mercato o avviso pubblico per la gestione</p>

Questa sintesi mostra come il riuso sia un percorso di trasformazione dell'Amministrazione che, prendendo coscienza del ruolo, delinea una serie di temi che dovrà affrontare e gestire per non incorrere in problemi di coordinamento e gestione della digitalizzazione intrapresa. Di seguito un **elenco delle problematiche riscontrate nelle due fattispecie di ruoli della P.A.**, per le quali è necessario avere indicazioni o trovare una risposta di processo (a riguardo si può andare a leggere il manuale indicato ad inizio paragrafo).

1. Acquisizione o realizzazione di una soluzione informatica avente titolarità pubblica
Analisi del bisogno e delle specifiche dell'esigenza con produzione valutazione comparativa
Valutazione fattori abilitanti e ostacolanti
Individuazione e Verifica degli atti di incarico e/o di adozione della soluzione
Verifica del fabbisogno architetture di risorse tecnologiche
2. Contrattualizzazione di una fornitura di sviluppo software con rilascio a titolarità pubblica
Individuazione del processo di realizzazione e gestione della soluzione
Creazione dei presupposti amministrativi di Titolarità consapevole del Software
Definizione di un accordo di change mng con fornitore ICT e identificare la licenza Pubblica della soluzione
Definizione del modello di rapporto tra Amministrazione e Fornitore
Definizione di un ambiente di CO-Working tra Amministrazioni Riusanti che collaborano
Formalizzazione amministrativa di modelli di servizi cogestiti tra Amministrazioni
Formalizzazione di un modello di accordo per mantenimento release unica di soluzione a riuso
Condivisione dei capitolati di fornitura della soluzione da parte del mercato
Formalizzazione amministrativa della licenza Pubblica della soluzione

Adottabilità del Pull Request sempre da parte del Riusante con richiesta modalità a Cedente
Approfondimento della possibilità di accordo di collaborazione Cedente – Riusante su manutenzione
3. Progettazione di un Intervento di realizzazione e/o di impianto di un software di titolarità pubblica
Individuazione della modalità più conveniente di Riuso se presenti alternative (sorgente, SaaS, Cloud)
Predisposizione strutturata della procedura del Pull Request in questa fase di realizzazione se Riusante
Verifica della documentazione a disposizione e se necessario chiedere l'integrazione
Gestione anche tecnica dello sviluppo di un software da parte di un Fornitore
Raccolta documentata di tutte le licenze d'uso dei prodotti presenti nella soluzione
Costituzione di una ambiente di sviluppo presso l'Amministrazione committente lo sviluppo
Definizione di format documentali strutturati per la documentazione della soluzione
Definizione di un processo di Change mng con il fornitore in fase di realizzazione o dispiegament
Definizione in questa fase dei servizi a regime in funzione del change mng effettuato
Predisposizione del processo di Pubblicazione della soluzione su Developers italia
4. Acquisizione a regime dei servizi di manutenzione ed Assistenza di un software di Titolarità pubblica.
Costruzione condizioni di affidamento all'esterno della manutenzione della soluzione
Costruzione dei fattori organizzativi abilitanti la presenza di processi di gestione della soluzione
Predisposizione atti e provvedimenti di affidamento dei servizi di supporto alla gestione verso Mercato
Provvedimenti atti a garantire la titolarità della soluzione nel tempo alla Pubblica Amministrazione
Definizione delle risorse tecniche necessarie e individuazione del modello di erogazione più conveniente

I temi rappresentati sono una esplicitazione di come la costituzione di una Comunità Tecnologica a supporto delle Amministrazioni del Territorio sia una struttura essenziale per dare un processo strutturato e diffuso ai riusi, soprattutto per quegli Enti più piccoli e meno organizzati che intendano sviluppare processi di innovazione digitale, ma soprattutto farlo non rivolgendosi solo al mercato dei fornitori, ma supportati dall'esperienza di altre Amministrazioni. In questo consiste l'esperienza offerta con il riuso e il ruolo di mediatore tecnologico tra questi Enti e il mercato è essenziale con la Transizione digitale in corso e il cambio dei paradigmi di informatizzazione dei supporti ai processi amministrativi ed operativi.

Questo oggi è più che mai attuale se si guardano i percorsi attivati dall'Amministrazione Centrale con il porting (replatform) delle soluzioni digitali, con la costituzione del Nodi di Competenza Territoriale del riuso e i Centri Servizi della Coesione e la capacitazione amministrativa.

2.5. difformità o evoluzione dal modello OCPA

Sezione del paragrafo dedicata alle dichiarazioni di non aderenza, alle osservazioni e integrazioni rispetto alle indicazioni del modello OCPA

Argomento di caratterizzazione organizzativa	Elementi di difformità rispetto al modello OCPA
Organizzazione interna di governo e di erogazione servizi della Comunità	
Organizzazione interna di governo e di erogazione servizi della Comunità	
Organizzazione interna di governo e di erogazione servizi della Comunità	

Adempimenti conseguenti un riuso	Paragrafo nuovo creato in fase di stesura
----------------------------------	---

3. Descrizione organizzativa delle strutture

3.1. Organi di Gestione

Le strutture di gestione della Comunità sono state rappresentate nel documento FASE B – B2 che affronta le problematiche organizzative in fase di creazione della Comunità. Tali strutture a regime possono o meno essere confermate a seconda del ruolo e delle competenze riconosciute alla Comunità stesse una volta raggiunto il regolare esercizio di funzioni e servizi durevoli nel tempo.

Riprendendo quelle strutture si può pertanto confermare la presenza anche a regime di:

Struttura organizzativa	SCOPO
COMITATO di Indirizzo	Definire le strategie di indirizzo della Comunità, Verificare il livello di soddisfazione dei Soggetti della Comunità.
COMITATO TECNICO	Tradurre gli indirizzi di sviluppo della Comunità Interfacciarsi con i soggetti preposti alla loro realizzazione. Individuare la soluzione tecnologica/pratica amministrativa di interesse. Rilevare i fattori facilitanti e/o ostativi percepiti dai Soggetti della Community. Monitorare le attività svolte a livello di gestione operativa.
TEAM DI PROGETTO	Implementare le azioni specifiche definite a livello di coordinamento
TEAM DI NETWORK	Raccogliere e trasmettere informazioni Condividere la conoscenza e le scoperte fatte Disseminare i risultati ottenuti

Le diverse strutture avranno i compiti già loro assegnati in fase di realizzazione (FASE B) e manterranno le medesime competenze, semmai ampliandole in funzione dei ruoli, delle funzioni e dei servizi riconosciuti alla Comunità Tecnologica.

Le competenze delle strutture sono quelle già definite nel documento B2 di progettazione dell'organizzazione prevista nella fase di realizzazione della Comunità Tecnologica. In esse il Governo viene svolto in relazione a due fattori:

1. Le azioni previste sugli elementi di interesse identificati dalla Comunità tecnologica e descritti nel documento B2 par.1.1.1. Essi descrivono la Missione conferita alla Comunità in relazione ai livelli organizzativi definiti: Linea di soluzione che gestisce i prodotti, l'Ambito tematico che gestisce i temi di interesse per la Comunità stessa, il Territorio di applicazione del ruolo svolto che riguarda il modello di presidio e di operatività che intende esercitare verso non solo i membri effettivi della Comunità, ma anche le Amministrazioni comunque presenti. Essi nel loro integrarsi organizzativamente costituiranno i modelli di risposta ai bisogni attraverso processi operativi di cambiamento degli aspetti tecnologici utilizzati;
2. Gli attori che si potranno trovare in relazione o in ingresso nella Comunità tematica. I soggetti di riferimento componenti delle strutture di governo dell'organizzazione sono sicuramente gli informatici incaricati dalle Amministrazioni membri e in particolare i Responsabili della Transizione Digitale. Essi avranno un ruolo di coordinamento e di referenza tra la Comunità e le loro Amministrazioni. Altre realtà con cui l'organizzazione dovrà collaborare, peraltro già descritte e previste nei documenti di FASE A e B, sono le realtà strumentali degli enti (es. in house o Agenzie), le Comunità di innovatori, gli innovatori di filiera o facilitatori di innovazione e integrazione di tipo tematico su specifiche esigenze e sviluppi dei territori (es. partnership pubblico-privati), infine le Comunità P.A. delle esperienze presenti su territori diversi e con potenzialità di competenze tecnologiche di interesse (es. Cedenti di soluzioni della P.A.).

Con il modello organizzativo indicato e con la presenza e il coinvolgimento degli attori citati, il modello di governo pensato per la Comunità tecnologica eserciterà le sue funzioni in relazione a:

- A. Alimentare i processi di innovazione con contenuti acquisiti dai bisogni del territorio e trasformati in soluzioni di carattere tecnologico: questo deve essere fatto definendo l'intera filiera di intervento, dalla individuazione della soluzione, fino alla sua gestione e regime e alla disseminazione del tempo anche con il ruolo di maintainer delle soluzioni stesse e dei servizi ad esse associati;
- B. Predisporre, sperimentare e condividere le soluzioni adottate e predisposte sulla base della individuazione delle tecnologie disponibili, con particolare cura della verifica della trasformazione di soluzioni ai bisogni manifestati dai territori;
- C. Consolidare, ingegnerizzare l'adozione a regime delle soluzioni, costituendo piattaforme e servizi digitali a disposizione dei membri, dispiegabili come riusi e gestiti con i criteri di trasformazione di acquisizione e di accesso della Transizione digitale (es. cloud). In questo contesto è previsto una particolare attenzione alla interoperabilità tra Sistemi, in una ottica di circolarità dei dati e non degli atti.

Accanto a questi argomenti di carattere tecnologico delle soluzioni, la Comunità dovrà assorbire una funzione di supporto e consulenza all'azione di formazione e informazione degli utenti tutti relativamente all'uso delle tecnologie e all'accesso ai servizi. Questo aspetto viene descritto nella parte delle strutture che costituiscono la Comunità stessa.

Il contesto della organizzazione di Governo descritto incardina la Comunità Tecnologica in un concetto di "ufficio diffuso" e può essere pensato come un Nucleo Centrale di coordinamento con una rete di referenti all'interno delle Amministrazioni del Territorio. Questo in una logica Umbra di servizio di transizione alle Amministrazioni diffuso, considerando il basso numero di Soggetti istituzionali coinvolti e le dimensioni contenute delle strutture degli stessi.

Una organizzazione diffusa della Comunità Tecnologica, a rete sul territorio, è coerente con la predisposizione di una roadmap della trasformazione digitale per l'Umbria. Essa ha di fatto come obiettivi lo stimolo di adozione dei contenuti digitali, la sistematizzazione degli indicatori da monitorare (KPI) e, soprattutto, la creazione di un vero e proprio catalogo dell'innovazione Digitale che consenta di individuare i progetti in essere, collegarli agli indirizzi strategici regionali, mostrare in TRASPARENZA PUBBLICA il loro stato di avanzamento presso gli attori coinvolti, e offrire una descrizione in particolare delle azioni digitali e dell'evoluzione dei sistemi informativi e dei servizi. In pratica rendicontare Pubblicamente lo stato di avanzamento dell'Agenda Digitale dell'Umbria.

Questo disegno porta a dare alla Comunità un modello di Governo che si esplicita verso il territorio con una connotazione organizzativa "percepita", in cui l'immagine del modello di lavoro e di quello di interazione è mappata sulla Comunità. Questo consente una identificazione funzionale, uniforme e costante nel tempo, al variare degli Attori coinvolti o dei loro modelli organizzativi interni a vantaggio di una percezione costante della Comunità come interlocutore per il digitale. Questo disaccoppiamento tra Organizzazione interna, struttura tipica di Enti e di Società di produzione di beni e servizi e Organizzazione di intervento per l'Innovazione della P.A e lo sviluppo del territorio ha due vantaggi pratici di alto livello organizzativo:

- definire le competenze di intervento e di impegno all'interno senza mostrare le problematiche organizzative all'esterno, ma anzi offrendo una percezione di efficienza e dinamicità efficace nei progetti del Digital smart o Innovation;
- Dare la possibilità agli Attori coinvolti di non modificare i loro assetti, mantenendo il modello di "fabbrica" con i processi interni, ma costituendo un front end di competenze efficace davanti alla rapidità di sviluppo del digitale in un periodo come quello attuale dove soprattutto ci si aspettano

cambi di indirizzo, di contenuti e di evoluzione frequenti dovuti ad una correlazione variabile tra gli eventi e le decisioni in modo pressoché continuo (non a caso si parla di “Transizione” digitale, un percorso che deve mettere insieme percorsi paralleli indipendenti spesso con velocità diverse e, soprattutto, accelerazioni diverse).

3.2. Hub di Conoscenza, Formazione e comunicazione

L’Hub di conoscenza costituisce nella Comunità tecnologica la struttura di riferimento per le problematiche tecnologiche poste dai territori e di fatto rappresenta l’interfaccia tra il bisogno espresso e le soluzioni elaborate dalle strutture laboratoriali tecnologiche.

L’HUB di conoscenza è stato già descritto nel documento FASE B – B2 al par. 3.2 e di fatto costituisce il supporto al lavoro dei responsabili della Transizione Digitale nel contesto della azione svolta come Comunità. Come già riportato nel documento B2, la funzione dell’Hub è quella di perseguire i seguenti compiti operativi:

- Spiegare e dare risposte circa l’utilizzo delle soluzioni proposte dalla comunità verso i territori;
- Vagliare le proposte di evoluzione o di aggiornamento delle soluzioni formulate dagli utilizzatori;
- Monitorare e verificare i contenuti funzionali dei servizi e dei progetti che li hanno applicati elaborando i risultati ottenuti con la loro applicazione;
- Analizzare e proporre processi di capacitazione digitale dei referenti degli uffici degli Enti al fine di mantenere la conoscenza della transizione digitale diffusa sul territorio;
- Analizzare le forme di finanziamento disponibili su cui attivare le linee di progettazione tecnologica e elaborare progetti e schede tecniche di supporto;
- Gestire la politica di riuso delle soluzioni nel territorio con iniziative specifiche e coordinamento dei progetti.

L’Hub di conoscenza, come descritto nel documento B2, è partecipato da un insieme di Soggetti individuati dalle organizzazioni partecipanti alla comunità e, in linea con quanto detto nei fattori di Governo che caratterizzano al Governance della Comunità, da Soggetti che possono essere coinvolti al suo interno. A riguardo si ripete in questa sede il seguente schema partecipativo alla Comunità a regime:

- In house regionali dedicate al supporto delle missioni del PNRR e delle misure/azioni della programmazione;
- Amministrazioni locali attraverso gli RTD incaricati;
- Comunità di innovatori, cioè quegli organismi pubblici che essendo “Cedenti” di soluzioni/pratiche, siano in grado di portare competenze nell’Hub e supportare l’individuazione di soluzioni tecnologiche a supporto delle necessità e delle esperienze;
- Guide Digitali definite attraverso una selezione di Unità con capacità digitale, formati alla comunicazione e a partecipare alle iniziative locali quale supporto tecnologico (Queste unità rientrano tra quelle messe a disposizione dei progetti PNRR della funzione Pubblica, del Dipartimento per l’innovazione, ANCI, ecc.);
- Laboratori di Comunità territoriali presenti sul territorio e definiti dalle Amministrazioni attraverso iniziative autonome, e dedicate a elaborare e mettere in opera soluzioni e a realizzare progetti;

- Accompagnatori digitali, messi a disposizione da PuntoZero, come supporto operativo alle iniziative di diffusione della Transizione digitale, anche attraverso una guida all'adozione corretta delle tecnologie disponibili;
- Reti di Comunità esterne alla Regione con cui esistono accordi di collaborazione nel contesto di progetti congiunti o di iniziative di Condivisione.

In questo connotato organizzativo e funzionale agli obiettivi della Missione assegnata alla Comunità Tecnologica, l'Hub di Conoscenza risulta da una parte elemento interno alle strutture organizzative della Comunità e dal canto suo generatore di alcune di esse. Di Seguito uno schema in tal senso.

Presente in		Genera
<ul style="list-style-type: none"> • Comitato di indirizzo, con un referente dell'Hub • Comitato tematico, con un referente dell'HUB 	HUB di Conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> • Team di progetto su specifiche esigenze raccolte • Team tematico all'interno del Comitato tematico per specifiche analisi e studio • Team di Network

Se fin qui il modello organizzativo dell'Hub di conoscenza descrive le competenze digitali volte a supportare il bisogno degli addetti ai lavori nel definire i requisiti delle soluzioni e delle prassi e pratiche digitali in trasformazione, l'Hub stesso può essere visto anche come uno strumento organizzativo per dare impulso a iniziative sul territorio di più ampia scala e di maggior respiro, in termini di incidenza della capacitazione digitale di un territorio.

E' questo l'ambito della crescita digitale dei cittadini, in cui l'HUB, interfaccia tra Addetti ai lavori e territorio può esercitare con efficacia, avendo tra le competenze quelle di:

- Analizzare le possibili soluzioni alle esigenze, anche in conformità alla peculiarità dei territori;
- Comprendere i livelli di interazione funzionale tra i sistemi e i servizi digitali per aumentare la circolarità dei dati e il dispiegamento delle soluzioni come rete di servizi integrata soluzioni diverse e cooperanti;
- Verificare la conoscenza digitale delle Amministrazioni e svilupparla con interventi di crescita delle professionalità;
- Supportare le Amministrazioni nei Piani di investimento nel digitale accompagnando le stesse nei circuiti dei programmi e dei finanziamenti per l'innovazione.

Queste competenze che esplicitano con un punto di vista diverso quelle precedentemente espresse, rendono chiara e funzionale agli obiettivi di una Comunità tecnologica la necessità di partecipare ad un piano di sviluppo della conoscenza digitale della cittadinanza.

Per questo ultimo aspetto l'Hub di Conoscenza ha le competenze adeguate per supportare il progetto di conoscenza digitale per i cittadini. Per questo l'Umbria già possiede, con un apposito progetto "DIGIPASS", una rete di spazi pubblici ad accesso libero e gratuito, dotati di strumentazioni dove tutti i cittadini possono recarsi e fruire, anche formandosi, delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, messe a disposizione, per migliore così le proprie competenze digitali. Questo è sostanzialmente interpretato attraverso un modello di colloquio, collaborazione e coinvolgimento dei cittadini nei processi di digitalizzazione della Società e del Paese, con particolare riferimento alla Pubblica Amministrazione e alla transizione digitale che la sta attraversando. Questa opportunità di maturazione delle conoscenze, già presente con la rete da oltre 7 anni,

è la base di un modello di servizi evoluto da sviluppare in un contesto strutturato, come la rete DIGIPASS, meglio se inseriti dentro una filiera di centri multidisciplinari di crescita della competenza digitale dei cittadini come elemento di inclusione sociale e digitale. Obiettivo: “non lasciare dietro nessuno nella transizione digitale”, considerando l’aumento significativo dell’aspettativa di vita della Società Umbra oggi.

I luoghi di incontro con i territori, così inseriti in un modello integrato di rafforzamento amministrativo delle Amministrazioni e di conoscenza dei cittadini, consentono di sviluppare quelle nozioni che consentono di cogliere meglio le opportunità del cambiamento e la comprensione della loro portata e del vantaggio di fruirne come cittadini integrati in un modo sempre più connesso e sociale. In questo la versione evoluta dei DIGIPASS, attraverso l’impegno della Comunità Tecnologica, nello specifico dall’azione dell’Hub di conoscenza, riesce a caratterizzare una offerta di servizi attivabili, testabili e modificabili o intercambiabili a secondo dei contesti, dell’accoglienza in seno alla Comunità generata e delle tecnologie disponibili a partire dal bisogno espresso dai cittadini, ma anche evolvendo l’esigenza con proposte innovative di mercato. L’azione informativa, partecipativa, erogativa, collaborativa, si pone come obiettivi:

- A. Attenzione alle persone
- B. sostegno alla alfabetizzazione digitale
- C. Inclusione digitale
- D. Crescita consapevolezza digitale
- E. Partecipazione digitale

I contenuti di questa iniziativa posta al vaglio degli organi Pubblici preposti è presente tra gli allegati del presente KIT.

3.3. Laboratorio

(testo ripreso dal documento B2 FASE B)

Nel contesto della Comunità Tecnologica, il laboratorio, o comunque nella sua accezione operativa “i Laboratori”, è il luogo di presenza di competenze e di professionalità in grado di supportare tecnicamente e digitalmente i membri della Comunità stessa, la cui tipologia è assimilabile a quella già descritta per l’Hub di Conoscenza. Cioè gli attori dell’Hub diventano gli utenti del Laboratorio. *D’altra parte il laboratorio e l’hub di conoscenza sono strumenti fondamentali nel disegno operativo e, nel modello organizzativo OCPA, possono essere incardinati o nel Comitato Tematico o nel Team Tecnico. La Comunità tecnologica dell’Umbria ha posto l’HUB come “attivatori” di Team tematici e il laboratorio lo ha posto 1:1 come Team Tecnico della Comunità.*

Proprio per questa connotazione il Laboratorio della Comunità a regime continua ad essere costituito da:

- Personale tecnico di PuntoZero scarl (rappresenta l’Area ICT della Organizzazione);
- personale tecnico della Amministrazioni messo a disposizione per i Progetti o la realizzazione di componenti di servizio previsti dai Piani di investimento della Transizione Digitale;
- Personale del Servizio Digitale della Regione per la realizzazione dei Progetti delle missioni del PNRR e del PDRT;
- Personale esterno di Soggetti privati provenienti dal mondo dell’industria digitale. In questo caso elemento centrale di coinvolgimento è il partenariato o FAbLab inteso come luogo di presenza di facilitatori di innovazione e integrazione su temi verticali, mettendo in gioco le esperienze professionali anche delle proprie strutture. In questo rientra la formula del “rapporto pubblico-privato” centrale nella Comunità Tecnologica essenziale per fare fronte agli obiettivi delle missioni del

PNRR e della 21-27. A regime questa funzione anche esercitata verso la popolazione per il tramite dei DIGPASS.

Il “Laboratorio nella Comunità tecnologica” è stato impostato per essere uno strumento operativo tecnologico per l’intera Comunità e per il Territorio finalizzato a supportare gli Enti nella gestione di soluzioni, esperienze, progetti, problematiche in ambito digitale. In questo modo, allargando il concetto a tutta la Comunità, il Laboratorio è da intendersi come una struttura dedicata al mantenimento a regime di tutta la tecnologia messa a disposizione attraverso Piani triennali e Impegni annuali di manutenzione ed evoluzione dei beni acquisiti, utilizzati e diffusi dalla Comunità ai territori. Se questo era il modello in fase di realizzazione della Comunità, in esercizio (regime) esso ha il compito di supportare l’Hub nei processi di innovazione e di evoluzione del digitale verso i nuovi intendimenti e i nuovi traguardi naturali nella dinamica tecnologica dei servizi a supporto del lavoro delle Amministrazioni. Proprio per questo, il Laboratorio, per come è stato pensato, è aperto al mercato privato. Il suo modello organizzativo prevede una propensione alla collaborazione pubblico-privata per la parte tecnica, sebbene la gestione dei fabbisogni rimanga in capo alla Comunità.

Partendo da queste considerazioni nella fase di regime (esercizio) la presenza del Laboratorio caratterizza ora per la Comunità tecnologica una progressione a livelli, per arrivare fino a quello atteso dal Progetto di Comunità stessa che ne ha determinato l’esigenza di costituzione. Questo risultato finale a cui puntare nella fase di Regime garantirà l’affermazione del tempo dell’intera organizzazione a conferma la funzione strutturale della Comunità nel Territorio per il ruolo descritto nel presente documento. Alla base di questo percorso c’è la presenza di PuntoZero scarl (In House regionale) che, partendo dalla realtà territoriale in cui la Pubblica Amministrazione si poteva assimilare ad un insieme di Soggetti che cercavano di condividere un fabbisogno, trasformandolo in una esperienza, in alcuni casi anche in una soluzione pensata, magari anche con un sorta di HUB di conoscenza, ha messo a punto un “Ambiente di incontro di attori” che evolvono e adeguano la soluzione alle esigenze della realtà di interesse attraverso l’interazione di più strutture specializzate nelle competenze necessarie.

L’organizzazione del Laboratorio è descritta nel documento del KIT B2, cui si rimanda par.3.3, in quanto è confermata in fase di regime, ulteriormente arricchita dall’ampliamento di interlocutori (Attori) descritto nel precedente modello di Governance della Comunità.

3.4. Help Desk ICT

Questa è una organizzazione che gestisce processi di servizio strutturati ed organizzati per dare assistenza operativa agli utenti (professionali in questo caso) che ruotano intorno alla Comunità. Se si potesse dare una definizione standard si potrebbe dire “Servizio di assistenza di secondo livello”, cioè previsto per dare supporto agli addetti ai lavori.

La sua funzione è organizzata secondo due modalità.

Help Desk tecnico

Il servizio è rivolto al personale tecnico degli Enti membri della Comunità per le seguenti casistiche:

- Anomalie di funzionamento hardware e software di struttura di competenza della Comunità
- Software applicativi relativi a soluzioni gestite dal Laboratorio di Comunità

Si accede attraverso un Single Point of contact che richiede l’essere iscritti e si trova la possibilità di un format di richiesta o una interazione con operatore in orario di ufficio. In questo modo vengono aperte delle richieste che sono trasferite prevalentemente alle strutture laboratoriali di competenza della Comunità.

Questo servizio per la Comunità Tecnologica non è centrale, in quanto non è questo il compito operativo di ruolo, demandando in ad altri Soggetti, attivati nell'ambito degli accordi di servizio sviluppati per la realizzazione o l'acquisizione di soluzioni, che prevede contratti diretti tra utilizzatori (Enti) e fornitori di servizi. Questi ultimi possono essere anche contrattualizzati con la Comunità, soprattutto per i riusi di cui la Comunità o i laboratori hanno Titolarità, o per le piattaforme regionali abilitanti, gestiti direttamente dalla Comunità, come nel caso di Ecosistemi.

Avere però questo servizio è importante per la Comunità in quanto può restare comunque in relazione con le realtà Territoriali che utilizzano le soluzioni che la Comunità progetta e/o rilascia ai Territori. Questo è stato a regime valorizzato dalla Comunità estendendo le funzioni del servizio anche a funzioni di interlocuzione a valore aggiunto. Questo ha spostato in esercizio la funzione di Help Desk verso quella di "Customer Service", con valutazione nel disegno del servizio di una serie di parametri che prendono in considerazione la qualità, la preparazione, la disponibilità del personale impiegato, nonché la capacità organizzativa delle risorse dedicate in generale. Questo ha fatto fare una evoluzione al primo servizio previsto in fase di Progettazione, verso un nuovo modello che è in grado di offrire ai referenti tecnici della Comunità:

- Interlocuzione di relazione con l'utenza in termini di informazione, supporto, assistenza, nonché attività di consulenza nell'utilizzo dei servizi predisposti dalla Comunità verso gli Enti;
- Un unico punto di riferimento per l'accesso alle strutture della Comunità per dare indicazioni e spiegazioni relative all'accesso ai servizi o per l'adozione delle soluzioni tecniche rese disponibili a riuso, fornendo anche la documentazione disponibile o indirizzando l'utenza agli ambienti telematici ove è disponibile. Quest'ultimo è il caso di una Assistenza di accesso al Repository delle soluzioni.

Help Desk organizzativo

In questa funzione il servizio previsto nella Comunità Tecnologica ha una funzione operativa di ascolto dei referenti IT dei membri per raccogliere le problematiche aprire richieste di approfondimento, di incontri di analisi, di attivazione studi e analisi, di richieste su prodotti, soluzioni e servizi resi disponibili dalla Comunità. Inoltre, lo stesso servizio è dedicato a raccogliere esigenze di formazione tecnologica per gli addetti dei servizi presso gli enti, e a raccogliere anche esigenze di incontri presso gli Enti per presentazioni di Progetti agli Amministratori e Dirigenti, nonché il coinvolgimento di servizi professionali di Comunità in progetti attivati dagli Enti membri.

Si tratta a tutti gli effetti di un ufficio dedicato a raccordare, unire, uniformare e strutturare le richieste dei referenti IT che orbitano nella Comunità, con il compito di trasferire alle strutture preposte (Laboratori e Hub di Conoscenza, o Comitato Tecnico, Team di progetto o Tema di Network) le richieste raccolte.

3.5. Comunicazione

Assorbita dall'Hub di conoscenza descritto nel par.3.2

3.6. Formazione

Assorbita dall'Hub di conoscenza descritto nel par.3.2

3.7. Modello evolutivo della Comunità a regime

(Prima di entrare nel merito delle strutture tecniche previste in seno all'organizzazione della Comunità è elemento di interesse il piano di affermazione e caratterizzazione della stessa a seguito della sua messa a regime. Consideriamo questo il percorso evolutivo o strategico di una Comunità che realizzata intorno ad un bisogno o alla condivisione di un'esigenza, arriva a maturare la consapevolezza e diventa gestore della/e soluzione/i attraverso un piano di rafforzamento amministrativo che apre processi di preparazione del

personale, di organizzazione di strutture interne e di incontro pubblico-privato intorno all'interesse, di quest'ultimo di entrare nella conoscenza dei beni presenti nel riuso. Per questo OCPA ha disegnato un percorso di evoluzione della Comunità che sottopone alla Comunità interessata e la stessa potrà modificarlo come ritiene alla luce del proprio Piano di evoluzione).

Modello organizzativo OCPA di sviluppo possibile di una Comunità

Passo di evoluzione / sviluppo	Previsto <i>(Si/No)</i>	Descrizione sintetica <i>(paragrafi seguenti dettaglio a testo libero)</i>
Comunità che si evolve verso il modello di Hub di conoscenza	SI	È già di per se un Hub di conoscenza Tecnologico
Comunità in cui i servizi perseguiti all'interno si sviluppano in una organizzazione di laboratorio, in grado di assicurare operatività	SI	La gestione tecnica è propria di questa Comunità
Comunità con Servizi di prestazione dirette all'utenza dei membri come Help Desk, consulenza, analisi e progettazione, organizzazione, appaltante	SI	Già lo prevede
Comunità con Laboratorio per i processi di mantenimento delle pratiche adottate	SI	
Comunità con Pratiche caratterizzate in componenti applicative e documentali organizzate e strutturate secondo apposite strutture KIT (OCPA)	NO	
Comunità con produzione di Open Data derivanti dall'applicazione delle pratiche	NO	
Filiere di servizi e di interessi con accordi istituzionali o di servizio, attraverso cui costruire processi amministrativi più estesi rispetto alla portata della singola pratica	NO	

4. Organizzazione del rapporto pubblico privato

Il rapporto Pubblico – privato (detto anche “operatore economico”) si sviluppa attraverso una interazione individuata attraverso le fattispecie contrattuali e/o operative non esaustive:

- Fornitore di beni e servizi di Progetto o Servizio attivato dalla Comunità, nelle diverse fattispecie organizzative e di servizio dipendenti dall’organizzazione che si è data la P.A.;
- Richiedente accesso ad un KIT di riuso del Repository della Comunità, come previsto dalle linee guida Agid nel contesto di accesso all’Open Sources;
- Richiedente supporto per conoscenza della soluzione a riuso, come nel caso di Soggetti Tecnologici operanti per conto della P.A.
- Collaborazione in filiera di interesse dove la Comunità interagisce con Soggetti esterni per una iniziativa specifica dentro un modello più articolato e/o vasto (es. piano di sviluppo turistico territoriale, dematerializzazione dei processi amministrativi inerenti adempimenti amministrativi a domanda) dove si possono pensare modelli di interazione tra Sistemi digitali Pubblici e privati condivisi su un unico Ecosistema, oggi in fase di attuazione se non operativi presso Pubbliche Amministrazioni.

Questa rappresentazione delle fattispecie è quella che si trova nel contesto della Comunità Tecnologica, chiamata per ruolo a gestire le tecnologie o le professionalità necessarie presenti nel mercato. In questo rapporto si colloca anche la presenza di soluzione presso la Comunità di Titolarità pubblica, riconducibili al riuso, che introducono una serie di elementi delicati e peculiari già descritti in un precedente paragrafo del documento.

Sui processi di coinvolgimento dell’operatore economico si rimanda anche alla lettura del documento Fase B – B2 del KIT, ritenendo le forme di collaborazione descritte e i modelli di relazione validi anche per la fase a regime. Di seguito si riportano invece delle schede di rappresentazione del rapporto in funzione della organizzazione della Comunità e delle competenze che la stessa si è data o pensa di trovare nel mercato.

4.1. Competenze interne di governo del rapporto con il privato

Caratteristiche interne della Comunità necessarie per la gestione operativa dei Fornitori

Caratteristica della competenza	Presente (Sì/No)	Struttura o Referente competente di Comunità	Note e Descrizioni
Capacità di saper spiegare e informare il Soggetto privato sui contenuti e le specifiche della soluzione e sul modello organizzativo predisposto per l’impiego della stessa	SI	Team di Progetto	Questo è l’organismo deputato a dare informazione e formazione circa le specifiche della soluzione e su come rendere disponibile la stessa presso una organizzazione
Presenza in proprio o in forma di Comunità di un laboratorio in grado di fornire i dettagli tecnici di conoscenza e il supporto di assistenza ai Soggetti Privati che intendano cimentarsi nella manutenzione degli strumenti della pratica	SI	Laboratorio	Questo è l’organismo titolato a rilasciare informazioni e conoscenza circa i contenuti tecnici delle soluzioni
Competenza formativa sull’uso degli strumenti e sulla interpretazione delle	SI	Hub di conoscenza	Questo è l’organismo competente per la conoscenza di quali siamo le

problematiche di interazione con la soluzione			problematiche e le esigenze per cui la soluzione è adeguata
Presenza di competenze di analisi dei fabbisogni e dei processi in grado di rappresentare in forma strutturata l'esigenza e descrivere i processi di attuazione degli iter della pratica	NO		Non previste competenze sugli aspetti collegati alle pratiche che utilizzano la soluzione

4.2. Fornitori di Servizi

Tipologie di Privati interagenti con la Comunità

Non istruita perché il presente documento descrive il modello a tendere a regime della Comunità non ancora costituita.

Tipologia Privato	Presenti (Numero)	Descrizione rapporto
Interessati alla attivazione, manutenzione, gestione delle soluzioni tecnologiche installate presso i Riusanti		
Interessati alle attività di progettazione e sviluppo di componente software degli strumenti digitali a supporto della pratica		
Interessati alla promozione di soluzioni di proprietà integrabili nella piattaforma come pacchetti di servizio verticali specialistici		
Interessati alla conoscenza della pratica per utilizzo delle funzioni nel contesto di prestazioni in convenzione		

Attività affidate a Soggetto privato

Attività previste	Conferite a Soggetto privato (Sì/No)	Descrizione (Incarico e Organizzazione lavoro)
Consulenza per analisi dei fabbisogni e dei requisiti e delle specifiche di progettazione dell'attivazione della pratica o della gestione a regime		<i>Tipi Incarico:</i> <i>modalità di esecuzione:</i>
Supporto tecnico alle attività di attivazione della pratica		
Manutenzione del software delle soluzioni a riuso		

Manutenzione del KIT attraverso supporto specialistico		
Servizio di Help Desk di 2 livello e specialistico		
Servizi di gestione infrastruttura hw delle soluzioni		
Altro		

4.3. Privati interessati a conoscenza KIT riuso

Quanto qui rappresentato è stato previsto nella fase di esercizio della Comunità che potrà sviluppare forme di servizio e/o di collaborazione con gli operatori economici volte a:

- costruire un modello di servizi dell'offerta basata sul catalogo (repository) dei servizi connessi al riuso;
- formare le l'Operatore perché conoscano la piattaforma e gli applicativi realizzati dalla P.A. e facenti parte del catalogo (repository);
- dare loro gli strumenti per introdurle nel mercato del riuso, favorendo la cultura del costruire, caratterizzare e proporre servizi e soluzioni basate sui prodotti in riuso e le conseguenti specializzazioni;
- stimolare l'investimento delle Società della rete al fine di sviluppare per i prodotti del Repository nuove soluzioni e servizi in grado di arricchire il contenuto della stessa soluzione a riuso;
- Costruire una matrice di servizi pubblico privata sulla base delle soluzioni disponibili a modellare questo come un marketplace dell'offerta da istituzionalizzare nelle forme previste delle norme.

Modello organizzativo di accesso al KIT di riuso OCPA

Azione	Previsto SI / No	Motivazione OCPA o Diversa
Avviso di interesse al Mercato per l'ingresso nella "Piattaforma della Comunità", cioè nel contesto dei Soggetti non P.A. con cui la Comunità dialoga per il suo stesso funzionamento. La piattaforma, a seconda della organizzazione, potrà essere più o meno complessa. Con precise regole e termini di riferimento	SI	OCPA: Questa è il passo formale di apertura del "marketPlace" in cui si indica la piazza di incontro tra Comunità e stackholder e che può essere inteso nei gerghi dell'innovazione "Piattaforma, Marketplace,, Laboratorio,....", o altri modi che hanno come obiettivo la descrizione e l'organizzazione di un luogo di incontro tra chi ha interesse a comprendere gli interessi e i beni messi a disposizione da una Comunità COMUNITA':
Meeting rivolto alle Società per presentare le soluzioni e i servizi con la possibilità di una analisi as is e To be.	SI	OCPA: Questa è l'azione di informazione e di approfondimento degli interessi reciproci e di disegno del modello e dei contenuti volti alla partecipazione ed all'ingresso nel percorso di conoscenza offerto dalla Comunità COMUNITA':
Colloquio personalizzato per ogni Soggetto al fine di definire il proprio coinvolgimento, in relazione alla Comunità e/o al Laboratorio	SI	OCPA: Il momento informativo è seguito da un colloquio singolo per Soggetto in cui si disegna il profilo e l'interesse di partecipazione alla conoscenza, al fine di ottimizzare gli impegni delle parti e classificare il tipo di interesse per uniformare i momenti di studio COMUNITA':
Piano di formazione per Società sui temi di interesse riscontrati per le soluzioni esistenti o i servizi previsti richiesti dal mercato della Comunità	SI	OCPA: Questa è la fase di programmazione della partecipazione di standardizzazione dei percorsi di acquisizione delle competenze per tipologia di interesse COMUNITA':

Piano di apprendistato attraverso il coinvolgimento dei Soggetti nel contesto delle attività della Comunità per un periodo massimo di 3 mesi a seconda del profilo individuato per la Società sulla base dei punti informativi di cui sopra	NO	OCPA: Questa è l'azione in cui viene data la possibilità di sperimentare sul campo l'applicazione e l'inserimento della pratica nel contesto della P.A. riusante, attraverso una vera e propria formula di stage COMUNITA':
Attestato alla società di partecipazione al processo di informazione e conoscenza della pratica	NO	OCPA: Questa azione è conseguenza di una relazione sul beneficio ricevuto con le azioni precedenti dal Singolo partecipante e consente al Referente della Comunità di attestare la presenza allo "stage" di conoscenza COMUNITA':
Piano di aggiornamento per le Società in relazione al piano di rilascio di nuove versioni degli strumenti tecnologici	SI	OCPA: Questa azione è prevista come momento successivo periodico di informazione, effettuato con segnalazione, presenza di documentazione nel Repository o incontri in presenza o Web con le Società che hanno seguito l'iter. E' conseguenza del processo di evoluzione della pratica COMUNITA':
Segnalazione tramite elenco delle Società fornitrici di servizi alla Comunità o a P.A. riusanti per le buone pratiche oggetto di interesse. L'inserimento è condizionato ad aver erogato una fornitura con conclusione della stessa e esito positivo dichiarato dalla P.A. riusante la pratica	SI	OCPA: Questa è l'azione, per la trasparenza, di pubblicazione e gestione dell'elenco dei Soggetti che a seguito dell'iter, scaturito dal bando di interesse, hanno poi svolto attività in autonomia relativamente alla pratica COMUNITA':

5. Documenti di interesse per il modello organizzativo a regime

Strumenti a disposizione per curare gli aspetti organizzativi in fase di costituzione di una Comunità

Sono presenti nella sezione degli Allegati al documento C2 “strumenti organizzativi OCPA”

(potrebbero essere gli allegati prodotti dalla sperimentazione prevista dai Piloti)