



# Progetto SISO

## KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della buona pratica

### C1. Strumenti gestionali

C1.1 Contesto della fase di regime

C1.2 Gli elementi di servizio del Piano di gestione

C1.3 Quadro di stima dei costi di gestione a regime

Data rilascio: 30/10/2022

Versione: 1.0

## Sommario

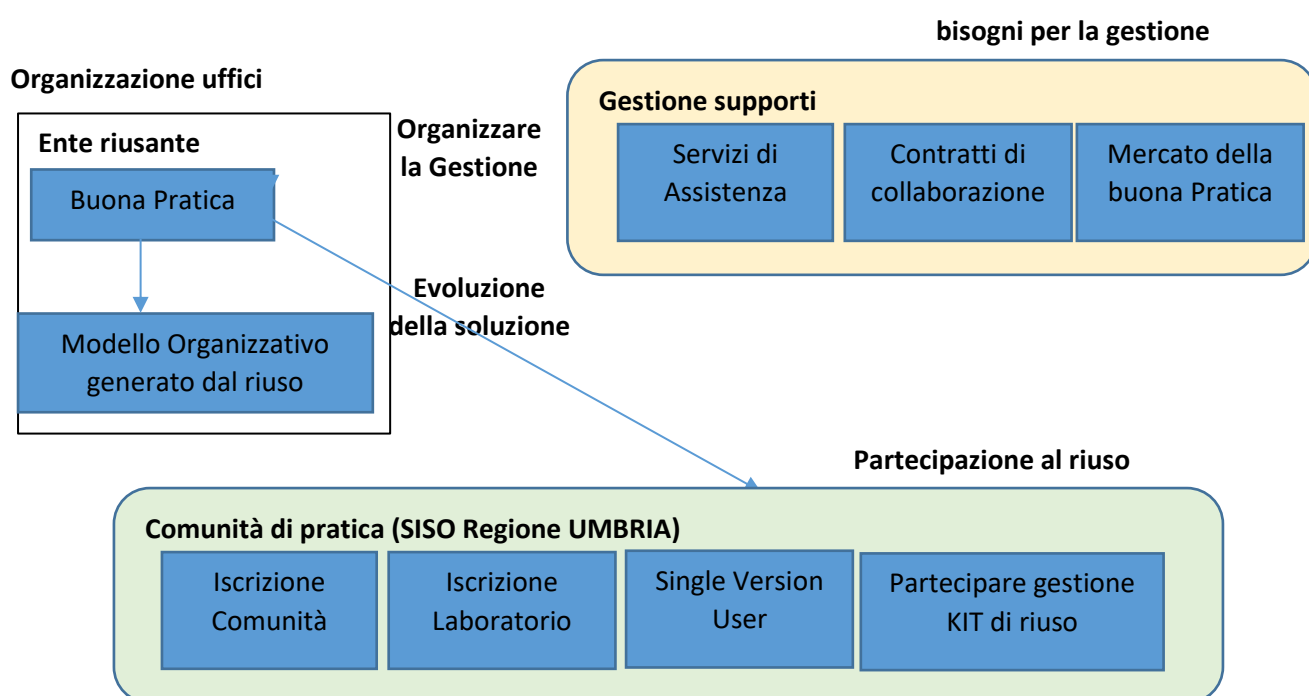
1. Scenario della fase di Regime	3
2. Contenuti del Piano di servizi per il mantenimento della buona pratica	14
3. Quadro di stima dei costi di gestione a regime	15

## 1. Scenario della fase di Regime

### 1.1. Il contesto di azione del Riusante

Il presente documento raccoglie gli **strumenti gestionali del kit di riuso per la fase C** – Gestione a regime della buona Pratica. Gli strumenti gestionali, come previsto dal progetto OCPA Umbria 2020, hanno lo scopo di supportare operativamente il riusante durante il processo post acquisizione e attivazione, sia relativamente alla gestione autonoma della Buona pratica nel suo complesso, sia per la partecipazione alle opportunità offerta dalla scelta di riuso effettuata. Su quest'ultimo punto il documento riporta quanto messo in essere dal cedente verso i riusanti che intendono partecipare alla Comunità posta intorno alla pratica SISO.

Il riuso di una buona pratica pone il riusante in un contesto gestionale rappresentato dalla seguente schematizzazione.



Essa mostra come la parte di gestione a regime, che chiameremo rilascio del riuso, presenta 3 ambiti di azione per il riusante:

1. Il primo è quello interno fatto di azioni amministrative e organizzative degli uffici, degli accordi di servizio e dei processi di lavoro.
2. Il secondo è quello della gestione dei fabbisogni di supporto alla gestione che riguardano i servizi di assistenza tecnologica, le attività di collaborazione, concessione o convenzione e di supporto specialistico se necessario, e manutenzione dei componenti digitali attraverso l'esperimento nel mercato delle procedure di acquisizione dei servizi di manutenzione (MAC) ed evoluzione (MEV) necessari.
3. Il terzo è quello relativo alla peculiarità del riuso come procedura di acquisizione di un nuovo modello di funzionamento dei Servizi Sociali di un Ente/Ambito/Zona/Distretto Locale. In esso sono previsti i

temi di ingresso nella Comunità di pratica, di compartecipazione alle attività di laboratorio che può condizionare una parte del punto precedente, di condivisione del riuso non solo come Soggetto riusante ma come Cedente verso altre Amministrazioni, o all'interno del proprio territorio, e, infine, come compartecipazione al mantenimento del KIT di riuso attraverso la documentazione della propria esperienza.

Nel caso del SISO Umbria quanto descritto nei tre punti è stato assorbito in un modello regionale volto a supportare gli uffici dei Comuni che assorbe i costi all'interno del Piano di Esercizio Regionale (per le evoluzioni tramite appositi progetti e piani di investimento gestiti dalla Direzione regionale della Sanità dell'Umbria). Tutto questo avviene attraverso un impatto economico di spesa dei Comuni per l'uso del SISO nullo, fatto salvo l'impegno degli uffici all'utilizzo dello strumento come supporto digitale alle pratiche amministrative ed operative e la restituzione in forma di debito amministrativo dei dati di interesse regionale (Sistema informativo socio-sanitario) e nazionale (SIUSS, SINA, SINBA, GEPI, ISTAT, altri).

Questo porta a dire che, data l'organizzazione dell'Ente locale (per il SISO è la Zona Sociale, aggregazione di più Comuni), lo stesso potrà accedere al SISO disponibile in modalità SaaS e potrà fruire dei dati dell'Anagrafe Sanitaria e dei flussi da e verso i Sistemi Centrali.

Questo comporta che per il riuso del SISO Umbria da parte di un Comune della Regione, le seguenti problematiche a regime sono assicurate dal livello regionale:

#### **Gestione della soluzione**

- Accesso in modalità SaaS al SISO per l'uso da parte degli uffici
- Manutenzione del SISO con fruizione dei servizi di Laboratorio regionale
- Servizi di Assistenza ed Help Desk
- Formazione periodica sul SISO

#### **Evoluzione della soluzione**

- Partecipazione alla Comunità SISO in cui i Comuni umbri sono di fatto inseriti
- Evoluzione dei servizi digitali di supporto di SISO
- Manutenzione del KIT di riuso unico per tutti i Comuni

Questo se da un lato assicura agli Enti locali la possibilità di fruire di un modello di software a riuso condiviso con una platea di Amministrazioni molto più ampia, e pertanto in continua evoluzione e manutenzione, dall'altro affranca gli enti stessi da una partecipazione attiva alla Comunità stessa, senza però escluderla. Ciò è provato da alcuni Enti umbri che di fatto partecipano alle iniziative della Comunità circa la decisione di evoluzioni e di diffusione della soluzione presso altre Amministrazioni. Nella sostanza questo se da un lato ha anestetizzato la percezione di Comunità presso gli Enti, soprattutto più piccoli, dall'altro ha consentito alla Regione di avere un modello amministrativo ed operativo unico ed uniforme nel territorio, con un successo verso l'utenza finale: i cittadini.

Pur nel contesto di questo modello di gestione resta inteso che i caposaldi del riuso, così come indicato nelle stesse linee guida AGID, restano validi in termini di opportunità riconosciute alle P.A., a cui si chiede una diversa consapevolezza che si sostanzia nei seguenti concetti:

- acquisire un riuso vuol dire portare nella propria Amministrazione un patrimonio di investimenti della P.A. Infatti il riuso di suo ha la caratteristica di inserirsi dentro il mercato delle soluzioni digitali pagate e di proprietà dell'Amministrazione Pubblica tutta (Europea), pertanto è un contesto de facto valido di fatto e non ha alcun elemento di disturbo in quanto fatto quasi sempre con attività di mercato e comunque con spesa di denaro pubblico che ha trasformato risorse finanziarie dei cittadini in soluzioni di servizio e di funzionamento della macchina amministrativa.
- Partecipare ad un riuso vuol dire contribuire al mantenimento dell'investimento pubblico capitalizzando l'esperienza di altri e ampliandola con la propria, dando al riuso stesso un valore incrementale direttamente proporzionale alla diffusione.
- Partecipare alla gestione a regime di un riuso nella forma associata in Comunità o comunque collegata ad essa, nel mantenimento di una unica release del KIT, vuol dire assicurare alla finanza pubblica una patrimonializzazione di un bene prodotto da un insieme di investimenti e non l'esecuzione di una spesa corrente. Questo è un principio essenziale per comprendere il valore del riuso e il suo mantenimento.
- Contribuire al mantenimento ed alla evoluzione della Buona pratica vuol dire dare seguito nel tempo al rafforzamento amministrativo messo in atto con il percorso fatto e mantenere la buona pratica rispondente alle necessità e ai cambiamenti conseguenti all'incedere di norme, prassi e contesti di erogazione e esercizio, oltre a dare un percorso virtuoso alla riqualificazione del personale della P.A. coinvolto dentro un modello di funzionamento condiviso e omogeneo tra le Amministrazioni stesse, a immagine di una realtà uniforme e funzionale alla semplificazione.

Questi aspetti sono stati citati per introdurre il corretto approccio alla interpretazione della fase post-attivazione della buona pratica che possiamo sostanziare nelle seguenti azioni:

1. Definire l'organo interno all'Ente per il supporto all'organizzazione riusante;
2. Definire un piano di servizi di assistenza per il mantenimento;
3. Definire se disponibili gli accordi con l'Amministrazione cedente;
4. Acquisire sul mercato professionali e servizi necessari per la gestione.

### 1.2. Organo di supporto alla gestione della buona pratica

Stante il contesto di organizzazione dei servizi SISO tra Cedente (Regione Umbria) e Riusanti (Comuni Umbri), il modello di governo della gestione in esercizio che l'Amministrazione ha inteso darsi si basa sulla ovvia e necessaria presa in carico del riuso della pratica amministrativa di cui essa stessa è Titolare. Pertanto, a regime l'obiettivo organizzativo è quello di mostrare come la gestione sia stata strutturata attraverso l'impiego di personale interno all'amministrazione (Rafforzamento Amministrativo per l'innovazione), in cui è compresa anche l'in house Puntozero scarl (ex Umbria Digitale), e quanto sia invece stato affidato ad operatori di mercato. Il tutto per dare corpo al modello di supporto ed assistenza pensato come Comunità OCPA del Welfare di SISO e, pertanto, anche verso eventuali Amministrazioni esterne. Queste ultime faranno fronte ai servizi attraverso risorse economiche proprie.

La Regione dell'Umbria come detto in altri contesti ha affidato con DGR 1572/2015 il ruolo di Maintainer e di Animatore, per le soluzioni a riuso di cui è Cedente, la propria Società in house PuntoZero scarl. I due

connotati operativi citati, uniti al compito di gestire il Repository regionale delle soluzioni di cui l'Umbria è Titolare, caratterizzano la missione della In House nel contesto dei servizi collegati e collegabili al riuso e, pertanto la sua prestazione, pur soggetta a rimborso dei costi, è ritenuta come Servizio svolto da personale interno all'Amministrazione, anche se di seguito distinta ai fini descrittivi.

Questa analisi complessiva della capacità di gestire in autonomia le attività di gestione ed evoluzione delle soluzioni digitali a riuso e dei servizi a supporto delle buone pratiche di cui la soluzione è strumento è dirimente per comprendere il livello di capacità operativa che l'Amministrazione, Cedente o Riusante che sia (infatti quanto detto vale anche nel caso di KIT OCPA descrittivi di una esperienza dei Riusanti), ha maturato con l'esperienza fatta durante l'adozione della soluzione presso la propria organizzazione. Il cambio di approccio della P.A. verso la trasformazione digitale e la semplificazione attraverso strumenti e progetti adeguati deve sempre più essere visto come un percorso interno all'Organizzazione e non come un prodotto di fornitura esterno del mercato. Il mercato deve supportare le scelte dell'amministrazione non risolvere i problemi del suo funzionamento.

Pertanto, la scelta dell'organizzazione interna all'Amministrazione che provveda alla gestione e al mantenimento del riuso deve essere fatta attraverso la considerazione del seguente scenario operativo in cui, definito il livello di autosufficienza, devono essere individuate risposte alle esigenze dell'organizzazione per consentire l'operatività della buona pratica. Per il SISO sono state previste le seguenti competenze e la relativa scelta esterna nel caso di impossibilità da parte dell'Ente. La tabella seguente dà un quadro del range di fabbisogno di competenze interne e di come oggi sia disegnato il modello organizzativo delle competenze reperibili all'interno degli Enti Riusanti/Cedente o del Maintainer in house.

Competenza previste per la gestione a regime del SISO UMBRIA	Figura	Stato	Ente riusante	Comunità o In House	Fornitore Esterno	Consulente
Supporto formativo per interpretazione d'uso degli strumenti presenti a supporto degli operatori degli uffici e rilascio nuove funzioni	Referente funzionale	Obbligatorio		In House		
Assistenza di base all'uso degli strumenti presenti a supporto della buona pratica per gli operatori degli uffici	Formatore	Obbligatorio		In House		
Assistenza specialistica all'uso degli strumenti presenti a supporto degli operatori degli uffici	Formatore	Obbligatorio	SI	Comunità		
Formazione di fornitori dell'Ente cui affidare la manutenzione dei servizi digitali della buona pratica	Formatore	opzionale		In House		
Referente per la gestione dei rapporti con fornitori di soluzioni digitali complementari a quelli della buona pratica e da integrare o interoperare	Referente funzionale	opzionale		In House		
Rapporti di servizio con fornitori esterni che hanno in carico attività di supporto di gestione della buona pratica	Referente funzionale	Obbligatorio		In House		
Gestione dei rapporti verso la Comunità degli utilizzatori SISO per le problematiche di analisi, progettazione e sviluppo, manutenzione delle soluzioni degli strumenti di supporto alle Buone pratiche	Referente funzionale	Obbligatorio (solo se con Comunità)	SI			Possibile

Competenza previste per la gestione a regime del SISO UMBRIA	Figura	Stato	Ente riusante	Comunità o In House	Fornitore Esterno	Consulente
Ufficio di monitoraggio dei dati di prodotti nella gestione dei servizi della buona pratica e gestione debito informativo	Referente Tecnico	Obbligatorio	SI	In House		Possibile
Gestione della organizzazione d'ambito circa le problematiche di utilizzo degli strumenti della buona pratica e i processi organizzativi del lavoro predisposti	Referente funzionale	Obbligatorio	SI			
Gestione amministrativa di appartenenza alla Comunità e modalità amministrative ed economiche	Referente funzionale	Obbligatorio (solo se con Comunità)	SI			
Gestione degli accessi degli utenti e gestione delle logiche di privacy determinate dal DGPR	Referente tecnico	Obbligatorio		In House		
Ascolto cittadini utenti dei servizi o operatori in convenzione su possibili interazioni on line al servizio	Referente funzionale	opzionale	SI	In House		
Gestione del KIT dell'esperienza fatta con il riuso della buona pratica adottata	Referente tecnico	opzionale	Possibile	In House		

#### Leggenda tipo di Figure

Figura	Figura professionale
Referente funzionale	Compito di intercettare i problemi di lavoro degli uffici, di inserimento delle informazioni e di interpretazione delle norme attraverso l'uso dello strumento. Ad esso spetta il compito di raccogliere gli elementi di criticità organizzativa, operativa e strumentale e segnalare gli stessi alla propria organizzazione
Referente Tecnico	Compito di gestire le problematiche sistemiche, di configurazione del software, di corretto funzionamento tecnico, di controllo dei cataloghi delle base dati e dei servizio di cooperazione e interoperabilità tecnica
Formatore e HelpDesk di primo livello	<i>Può essere anche la stessa figura del "Referente funzionale" per le organizzazioni più piccole.</i> Compito di formare e assistere i colleghi sull'uso dell'applicativo e costituire il punto di richiesta dei chiarimenti di utilizzo del software. Responsabili della profilazione degli utenti e di parametrizzazione dei dati di configurazione organizzativa della piattaforma in funzione dell'organizzazione degli uffici
Servizio Help Desk di secondo livello	Assistenza tecnico funzionale specialistica sull'applicativo SISO a supporto di problematiche di funzionamento o di progettazione soluzione parametrizzabile o analisi intervento evolutivo
Manutentore software	Assistenza su interventi software correttivi ed adeguativi sulla piattaforma e sui dati

### 1.3. Connotati di comunità dell'Amministrazione cedente

L'acquisizione di una buona pratica OCPA non produce alcun effetto se non quello di trasferire il possesso della soluzione stessa all'Amministrazione riusante che potrà disporre come meglio intende, nel rispetto delle condizioni della "Public licence" data alla soluzione acquisita.

L'acquisizione in riuso (art.68 e 69 del CAD e linee guida AGID) attiva un iter di presa in carico della soluzione che, nel caso di SISO, prevede il diritto di una Pubblica Amministrazione di diventare co-proprietaria della soluzione secondo le regole fissate dalla Licenza EUPL 1.2 che ne caratterizza la regola di utilizzo.

Il KIT riuso scaricato da GITHUB consente all'amministrazione di procedere nei passi necessari per l'attivazione e la messa a regime, nonché contiene le indicazioni per la gestione in questa ultima fase dell'acquisizione, dove il riusante è completamente svincolato da ogni obbligo verso il cedente.

Un'alternativa che il riusante può prendere in considerazione è quella di entrare, compatibilmente con la condivisione dell'esperienza della buona pratica nella Comunità già esistente di SISO e partecipare alla vita della stessa. Le Amministrazioni partecipanti sono almeno quelle riportate nei documenti del KIT di riuso e riguardano Comuni, Regioni, Società in House, Associazioni/Consorti di Enti che hanno deciso di costituire un gruppo di lavoro/studio/expertise intorno a questa soluzione.

A riguardo si rimanda alle linee guida OCPA sul modello della Comunità e nella fattispecie di SISO agli atti e alle descrizioni relative alla specifica comunità SISO, che potranno essere richieste al laboratorio della Regione dell'Umbria, gestore del Kit di riuso.

Nel documento si parla di SISO in quanto è la pratica oggetto del KIT messa a riuso dalla Regione dell'Umbria per le Amministrazioni, mentre con SIRPS, Smart-Welfare, SISO Umbria, SIGeSS e altri si intendono i progetti, che hanno predisposto la buona pratica "servizi Sociali" presso i Riusanti, realizzati adottando come modello di riferimento la pratica originaria SISO. Essendo questo termine condiviso tra tutte le Amministrazioni riusanti, la Comunità prende il nome di "Comunità SISO".

Essa operativamente consiste nelle seguenti strutture interoperanti dentro un contesto di collaborazione tra Amministrazioni Cedente/i e Riusante/i (in consolidamento la partecipazione di privati e cittadini):

1. **Laboratorio tecnico**, (eventuale Nodo Territoriale di Competenza) costituito da un contesto di Gruppi di lavoro tecnico funzionale. A riguardo L'Umbria ha scelto di NON dotare le singole Comunità attivate sul territorio di Laboratori presenti al loro interno, ma di pensare una struttura tecnica, che fa capo alla in House regionale PuntoZero scarl. Titolata come maintainer delle soluzioni pubbliche a riuso (DGR1572/2015), di supporto alle Comunità di Enti del Territorio, essa ha una serie di compiti descritti più avanti legati al SISO e a tutte le soluzioni a riuso utilizzate a livello territoriale;
2. **Hub di Conoscenza** (eventuale Centro Servizi), presenti nelle Comunità territoriali o tematiche, in cui si incontra il bisogno e l'analisi delle soluzioni con expertise lasciata a referenti delle Amministrazioni che hanno funzioni di ascolto dei bisogni e disegno funzionale ed organizzativo delle soluzioni da sottoporre al Laboratorio.

Questo modello è stato analizzato e testato attraverso il Progetto Pilota di OCPA Umbria 2020 a supporto dell'Agenzia per la Coesione Territoriale che ha prodotto, tra l'altro, il SIGESS per l'Umbria.

Vengono riportati di seguito i connotati dei Soggetti che popolano le due strutture che caratterizzano la Comunità stessa:

#### Laboratorio ( Centro di Competenza Territoriale o Tematico) descritto per il SISO

- Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva della buona pratica
- Gestione nel Repository GITHUB Regione Umbria di SISO, SISO e SIRPS in accordo con Le Amministrazioni titolari dei progetti
- Formazione imprese ICT e start-up attraverso percorsi formativi concordati per Aziende utilizzatrici delle buone pratiche o interessate ad assicurare servizi complementari alla buona pratica
- Accompagnamento e verifica dei Soggetti tecnici erogatori di servizi per il SISO



### Hub di conoscenza di SISO

- Pubbliche Amministrazioni utilizzatrici costituita da tavoli di lavoro congiunti per l'analisi dei fabbisogni, delle evoluzioni e dei servizi nuovi da integrare. Gruppo di Enti incaricati dei test di rilascio degli strumenti a supporto della Buona pratica. Curatori del piano annuale di formazione seminariale sui temi della buona pratica per il personale degli Enti;
- Soggetti Pubblici e/o privati interessati alla gestione integrata dei servizi previsti nel contesto della buona pratica o nella piattaforma delle buone pratiche per la filiera;
- Erogatori e/o produttori di servizi iscritti alla Comunità e presenti nelle filiere di interesse, nel contesto di formazione o co-progettazione e sviluppo delle soluzioni e nelle liste dei soggetti certificati dalla Comunità stessa
- Attori partecipanti a Bandi di finanziamento individuati attraverso raggruppamenti di portatori di interesse per la partecipazione ai Bandi di finanziamento Europeo e nazionali della programmazione 2014-2020. Ufficio della Comunità incaricato a monitorare, promuovere e proporre la partecipazione ai bandi, nonché la costituzione dei gruppi di partecipazione con la ricerca delle competenze e della collaborazione presso le diverse tipologie di frequentatori del Laboratorio registrati e/o Certificati

Le due macro strutture di Comunità esprimono i connotati operativi di supporto ai membri della Comunità che si sono ritrovati intorno alla buona pratica con un modello partecipativo così strutturato:

<b>Appartenenza alla Comunità di un membro</b>	<p>Essere membro di una Comunità NON ha oneri verso la Comunità. Infatti l'acquisizione in riuso della buona pratica può dare luogo ad una richiesta di essere inserito nell'elenco delle Amministrazioni riusanti e interne alla Comunità SISO (vedi format allegato di richiesta in repository del KIT Fase C)</p> <p>Il membro della Comunità ha accesso ai documenti della Comunità prima che siano pubblici e può interloquire con gli altri membri al fine di avere conoscenza e fare proposte o segnalare situazioni o specifiche questioni</p> <p>Il membro riceve il piano degli aggiornamenti delle piattaforme telematiche di supporto alla buona pratica e il calendario dei piani di formazione presso gli altri membri</p> <p>Il membro è parte coinvolta, su proposta, nei progetti e nelle attività di acquisizione di risorse economiche provenienti dai Bandi di programmazione nazionale e locale a seguito della sua accettazione</p>
<b>I servizi gestiti dalla Comunità e il loro rapporto con i membri</b>	<p>Il membro può attivare percorsi di spesa nel contesto della Comunità SISO o chiedere supporto nella attuazione degli stessi fuori della Comunità SISO (forniture di servizi dal mercato delle imprese). Inoltre, il "valore" della presenza del membro nel contesto della Comunità sarà funzione anche del ruolo passivo o attivo che deciderà di svolgere nel contesto dei servizi e delle prestazioni di seguito indicate e che un qualsiasi membro, nei piani annuali di programmazione delle attività della Comunità, può richiedere o interagire. Si tratta di processi di servizio in seno alla Comunità:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Servizi al costo del contributo di mantenimento del software di piattaforma adeguativa e correttiva su richiesta o istanza di segnalazione. Resta gratuita quella attraverso lo scarico dal Repository della release di prodotto, senza però avere diritto di sollevare problemi o necessità. Questo si inquadra nella formula dei costi a contributo fisso annuo.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Servizi al costo di prestazione per assistenza di Help Desk di primo e secondo livello verso i suoi operatori. Questi servizi, se richiesti alla Comunità saranno erogati attraverso il modello di prestazione in essere stabilito dai membri che attualmente vede un modello misto di collaborazione tra un primo livello gestito dai membri e un secondo assicurato dal laboratorio di Regione Umbria. Questo si inquadra nella formula dei costi a canone.</li> <li>● Servizi al costo di prestazione per studi e progetti fino alla conduzione dei lavori circa esigenze di evoluzione della piattaforma di supporto alla buona pratica eventualmente in forma congiunta con altri membri della Comunità. Questo si inquadra nella formula dei costi a progetto.</li> <li>● Servizio di gestione in cloud della piattaforma digitale SISO attraverso il Centro Servizi della Regione Umbria, previo processo di convenzionamento al Servizio stesso regionale (vedi format proposta di servizio allegato presente in archivio FASE C)</li> <li>● Servizio di assistenza tecnica sulla piattaforma digitale SISO su Centro Servizi esterno alla Comunità. Servizio offerto da Umbria Digitale con atto specifico di servizio amministrativo.</li> <li>● Servizi di formazione del personale utilizzatore degli strumenti informatici di piattaforma o di seminari organizzati per formazione funzionale e procedurale. Segnalazione e richiesta progettazione corso, con accettazione successiva proposta operativa ed economica di svolgimento, in funzione della ripartizione dei costi tra membri aderenti alla proposta stessa.</li> <li>● Servizi al costo di formazione di Fornitori esterni del membro, attraverso un percorso di segnalazione e iscrizione del fornitore al percorso formativo SISO del laboratorio e la valorizzazione di una proposta sulla base del profilo di interesse dichiarato.</li> <li>● Servizi di analisi e produzione quadri informativi di monitoraggio sulla base dei dati presenti nei data base di SISO del membro e fornitura dei flussi e tracciati necessari. Attività su richiesta e valorizzata sulla base delle tipologia di elaborazione e sulla eventuale necessità di periodicità e di autonomia nelle fasi temporali ripetitive di estrazione</li> <li>● Servizio di Direzione lavori e di project management di progetti aventi come carattere sviluppi o diffusione di SISO. Questo è un costo a progetto e definito sulla base degli accordi tra laboratorio e membro richiedente la prestazione</li> </ul>
<b>Centro di riferimento della Comunità</b>	<p>Nel caso di SISO il Centro di riferimento è rappresentato dalla Regione Umbria che stipula accordi con le Amministrazioni partecipanti che chiedono una presenza in Comunità per il tramite di Convenzioni art.15 L.241/90 (Comune interesse) o le stesse Amministrazioni interagiscono direttamente con Umbria Digitale scarl, in House della Regione dell'Umbria, che ha avuto con DGR 1572/2015 il ruolo di animatore delle Comunità sorte dal riuso e mantainer delle soluzioni.</p>

	<p>Nel Caso di SISO pertanto, in relazione al profilo di interesse della singola Amministrazione riusante, la stessa potrà interagire con Regione o Umbria Digitale al fine di costituire il proprio profilo di presenza nella Comunità come portatore di professionalità, richiedente servizi o interessato ad un Piano di sviluppo basato sulla buona pratica in cui sia possibile ravvisare lo spirito del dettato della L.241.</p> <p>L'attuale Comunità SISO vede riconosciuto il ruolo di Laboratorio ad Umbria Digitale, mentre l'HUB Competenza risulta costituito da Umbria Digitale, Regione Marche, Comune di Roma in fase di accordi, Comune di Monza, Comunità Montana delle Velli dei Verbano, Comune di Vigevano, Anci Lab di Anci Lombardia, impegnati operativamente in attività di analisi e di Help Desk</p>
<b>Membri della Comunità</b>	<p>I membri della Comunità sono alla data attuale Pubbliche Amministrazioni e costituiscono la parte degli "Attori" del Network SISO che rappresenta gli utilizzatori finali della buona Pratica, ma anche i proprietari della stessa. I Membri così individuati sono suddivisi in 3 tipologie:</p> <p>Membri registrati alla Comunità dormienti. Sono i riusatori che hanno adottato la piattaforma SISO e la utilizzano in modo esterno alla Comunità, compreso lo scarico autonomo e indipendente delle release SISO rilasciate nel Repository della Regione dell'Umbria &lt;&gt; Developers Italia.</p> <p>Membri registrati e fruitori di servizi o che hanno Progetti di diffusione o evoluzione in seno alla Comunità. Questo sono i membri che hanno investito e che mettono in campo risorse economiche per avere servizi o evoluzioni del SISO. Queste ultime saranno poi riversate dentro il repository che possiederà esclusivamente una UNICA release di supporti digitali operativa.</p> <p>Membri registrati con ruolo attivo di partecipazione ai Servizi di Comunità con impiego di risorse proprie gestite autonomamente o coordinate dal Centro di riferimento di SISO nel contesto dei servizi di Comunità</p>
<b>Hub di conoscenza della Comunità</b>	<p>Struttura operativa formata da "Attori" e "Contenuti" volti a costruire una interazione anche pubblico-privata (obiettivo in fase di predisposizione in SISO) per la crescita digitale e lo sviluppo dei territori con obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● rafforzamento Amministrativo degli Enti locali attraverso trasformazione digitale e organizzazione dei processi;</li> <li>● ascolto dei fabbisogni del territorio e messa a fattor comune di progetti, servizi e analisi;</li> <li>● formazione Aziende sugli investimenti Pubblici digitali della P.A.;</li> <li>● progettualità degli operatori privati su contenuti di innovazione volti alla possibilità di erogare servizi di interesse per i riusatori di SISO</li> </ul>
<b>Struttura regionale di supporto tecnico al riuso (Laboratorio OCPA)</b>	<p>Luogo di competenze anche di SISO in grado di sostenere la manutenzione, l'evoluzione e il riuso della buona pratica. Obiettivi di struttura sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● presenza di conoscenze progettuali e di governo della buona pratica;</li> <li>● presenza di modello pubblico-privato di collaborazione aperto;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacità di integrazione di SISO con le piattaforme locali e nazionali di interesse tra quelle stabilite da Norme e modelli di lavoro tra Amministrazioni coinvolte;</li> <li>● Capacità di rappresentare tecnicamente l'interazione di SISO con altre piattaforme di Centri competenza diversi, es. Sociale - Lavoro;</li> <li>● Soluzione digitale e documentazione mantenuta aggiornata in modo costante a tutela dell'investimento SISO realizzato;</li> <li>● Gestione del riuso da parte di altre realtà pubbliche e private italiane, con possibilità di attivare canali di servizio dalla stessa dei membri privati presenti ed operanti nel centro di competenza e/o nelle filiere di interesse;</li> <li>● Capacità di problem solving su temi di interesse generale attraverso un aggregatore di esperienze e di idee da trasformare in soluzioni e poter sperimentare in loco.</li> </ul>
Repository regionale a servizio delle Comunità	<p>La Regione dell'Umbria è dotata di un Repository finalizzato a concentrare tutti i prodotti realizzati o acquisiti come software pubblico dalla P. A. locale regionale, come previsto ai punti 5.10 e 6.8 del <i>"Disciplinare per l'attuazione della legge regionale n. 9/2014 "</i> di cui alla DGR n.1778 del 22/12/2014, e consente la raccolta di tutti gli investimenti digitali realizzati o acquisiti localmente e a disposizione delle P.A. umbre. L'acquisizione nel Repository riguarda, per estensione del modello delle linee guida AGID, le Buone pratiche e pertanto non solo il software realizzato a supporto, ma l'intera documentazione che consente il riuso di una "buona pratica" secondo le linee guida OCPA 2020. La conservazione in aderenza ai dettami delle linee guida AGID 9 maggio 2019 avviene attraverso delle regole di licenza in conformità alla pratica internazionale legata ad <i>open source</i> ed <i>open content</i> sotto licenze di tipo <i>"copyleft "</i> come EUPL e CCBY, o similari, compatibili con il dettato della legge regionale 25 luglio 2006, n.11, <i>"Norme in materia di pluralismo informatico, sulla adozione e la diffusione del software a sorgente aperto e sulla portabilità dei documenti informatici nell'amministrazione regionale "</i> così come aggiornata dalla citata l.r. n.9/2014, che per quelli adottati attraverso il riuso passivo da altre amministrazioni.</p> <p>In questa accezione il Repository regionale è da intendere come il contenitore delle Buone pratiche acquisite dalle Amministrazioni umbre consentendo le seguenti funzioni di servizio a disposizione anche della Comunità SISO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Archiviazione e gestione dei KIT delle buone pratiche e dei rilasci nel tempo interni ad esse, con evidenza dell'ultimo operativo.</li> <li>● Correlazione con il Repository del riuso Nazionale AGID;</li> <li>● Correlazione con gli altri repository istituzionali dello Stato, attraverso appositi protocolli di interazione che riconoscono nel Repository developers Italia di AGID e nel Portale Italia smart cities i canali nazionali di accesso alla rete dei Repository delle soluzioni pubbliche;</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Registro dell'acquisizione di prodotti in riuso di altre amministrazioni come utilizzo passivo e attivo all'interno di progetti regionali o in partecipazione con altre Amministrazioni;</li><li>● Consentire l'accesso ad utenti di tipo pubblico ed a Soggetti economici per la acquisizione delle informazioni di interesse e prevedere ambienti di interazione in convenzione o accordo per l'acquisizione e l'utilizzo delle soluzioni.</li></ul> |
|--|--|

## 2. Contenuti del Piano di servizi per il mantenimento della buona pratica

La fase di gestione a regime di un riuso implica un approccio di pianificazione di referenti interni all'Amministrazione, nonché di risorse necessarie, una volta recepito che il riuso non è l'acquisto di una soluzione ma la presa in carico e l'adattamento alla propria organizzazione di una soluzione utilizzata già da altre Amministrazioni. Pertanto, analogamente alla fase di attivazione l'Amministrazione riusante dovrà prevedere un piano di gestione che tenga conto dello scenario descritto nello schema all'inizio del presente documento. A riguardo il fabbisogno di consolidamento è rappresentato in modo sintetico dai seguenti Servizi essenziali che andranno previsti nel Piano di organizzazione della gestione:

Tipo Servizio	Descrizione
Assistenza	Ascolto funzionale verso gli operatori (I Livello)
Assistenza	Supporto funzionale e tecnico verso i referenti di progetto (II livello)
Consulenza	Analisi delle problematiche di adattamento ed evoluzione della buona pratica
Applicativa	Manutenzione correttiva supporti ICT
Applicativa	Manutenzione adeguativa e evolutiva supporti ICT
Sistemistica	Gestione infrastruttura hw
Amministrativa	Gestione atti e procedimenti di collaborazione e di fornitura

### Legenda Servizi

<b>Assistenza tecnico sistemistica</b>	Riguarda l'infrastruttura ospitante con ogni probabilità in modalità SaaS (Cloud o ASP) derivante dal carattere di copertura d'ambito/zone/distretto della buona pratica che consente la gestione del servizio nella modalità Associata o in rete, propria dei servizi Sociali;
<b>Manutenzione correttiva e adeguativa</b>	Riguarda i servizi di manutenzione a seguito di variazioni normative o organizzative, nonché di errori segnalati dai software di piattaforma. In questo contesto il riuso di SISO offre la massima apertura prevista dalla norma consistente in modalità alternative: manutenzione autonoma con reperimento di un Soggetto esterno attraverso procedura di Gara o Mercato elettronico, rapporto di interazione manutentivo con il Cedente, attraverso regole e disciplina dello stesso;
<b>Assistenza applicativa/funzionale e Help Desk</b>	Riguarda l'ascolto per l'utenza degli uffici nella formula di HelpDesk. Anche in questo contesto la documentazione del KIT di riuso consente all'Ente riusante di procedere attraverso una gestione autonoma di primo e/o di secondo livello, di diversificare i livelli tra competenze interne di primo livello ed esterne specialistiche di secondo livello o interamente tutto esterno. Anche qui le modalità possono essere di ricorso al mercato digitale o di adesione alla Comunità di pratica del cedente secondo le regole dallo stesso fissate;
<b>Consulenza e analisi applicativa</b>	Riguarda servizi di analisi per la definizione di specifiche di intervento nella configurazione e nei servizi dovute a modifiche organizzative, gestione dell'utenza e della privacy, revisioni normative, interoperabilità tra sistemi, formazione del personale e analisi di trattamento fonti dati. Per questo bisogno come per tutti quelli precedenti l'Amministrazione Riutente è autonoma nel decidere se ricorrere a consulenza esterna, costruire competenze al proprio interno o se ricorrere alla Comunità di pratica a seguito della sua registrazione nella stessa.  Relativamente alle analisi di definizione delle specifiche segue il conferimento di una fornitura di sviluppo evolutivo del software di prodotto che non è da considerare come attività di progetto e non si gestione.

### 3. Quadro di stima dei costi di gestione a regime

	Servizi acquisibili come supporto standard alla Gestione			
Variabile	Servizi Tecnologici (Hosting)	Assistenza applicativa primo livello	Assistenza applicativa secondo livello	Manutenzione correttiva SISO
Range				
Media				
<b>Dimensione Ente (Ambito / ATS/ Zona/Distretto)</b>				
0 – 20.000 abitanti	↓	↓↓	↓↓	↓
20.000 – 80.000 ab	Media	Media	Media	Media
> 80.000 ab	↑	↑↑	↑↑	↑↑
<b>Adozione modulo SISO UDC</b>				
Sì	Media	Media	Media	Media
No				
<b>Adozione modulo SISO Cartella Sociale</b>				
Sì	Media	Media	Media	Media
No				
<b>N° utenti del sistema (valore medio stimato)</b>				
Da 10 a 20 utenti	↓	Media	Media	Media
Da 20 a 60 utenti	↑	↑↑	↑↑	Media
<b>Applicativi da integrare o con cui interoperare</b>				
Software interazione con Anagrafe Comunale	na	Assistenza Fornitore Anagrafe	Assistenza Fornitore Anagrafe	Integrazione canone gestionale
Software interazione con Casellario Sociale INPS	Nel Canone infrastruttura	Assistenza interna Ente	Assistenza SISO	Manutenzione in SISO
Software interazione con Anagrafe Sanitaria	Nel Canone infrastruttura	Assistenza interna Ente	Assistenza SISO	Manutenzione in SISO
Software interazione con ISEE INPS	Nel Canone infrastruttura	Assistenza interna Ente	Assistenza SISO	Manutenzione in SISO
Invio debito informativo Regione rendicontazione Fondi	na	Assistenza interna Ente	Assistenza SISO	Manutenzione in SISO
<b>N° Enti/soggetti coinvolti (Oltre i 9, num medio)</b>				
Sedi aggiuntive il numero medio (oltre le 9)	na	na	na	na
Regione per anagrafe Sanitaria e debito informativo	na	na	na	na
<b>Risultato autovalutazione</b>				