

FASE

C

GESTIONE  
A REGIME

Guida per la costruzione e l'utilizzo  
del kit di riuso delle soluzioni  
e delle pratiche realizzate  
dalle Pubbliche Amministrazioni

# Costruzione del KIT di riuso OCPA



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la  
Coesione Territoriale*



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento per gli  
Affari Regionali  
e le Autonomie



AGID | Agenzia per  
l'Italia Digitale



Regione Umbria



puntozero  
LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE



## Riuso VBG/SUAPE 3.0

### KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della soluzione

#### 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

Versione: 1.0



## Sommario

<b><i>Contributo alla “Valutazione comparativa tecnico - economica”</i></b>	<b>3</b>
1. Scenario della fase di Regime	4
2. Contenuti del Piano di servizi per il mantenimento della soluzione	7
3. Quadro di stima dei costi di gestione a regime	Errore. Il segnalibro non è definito.



## Contributo alla “Valutazione comparativa tecnico - economica”

COD Voce	Descrizione sintetica	Valore
OP01	<b>OP01 - Canone annuale di fruizione da cloud (SaaS) / Hosting</b>	
OP02	<b>OP02 - Licenze software</b>	
OP03	<b>OP03 - Consulenza di supporto annuale</b>	
OP04	<b>OP04 - Manutenzione</b>	
OP05	<b>OP05 - Danni</b>	



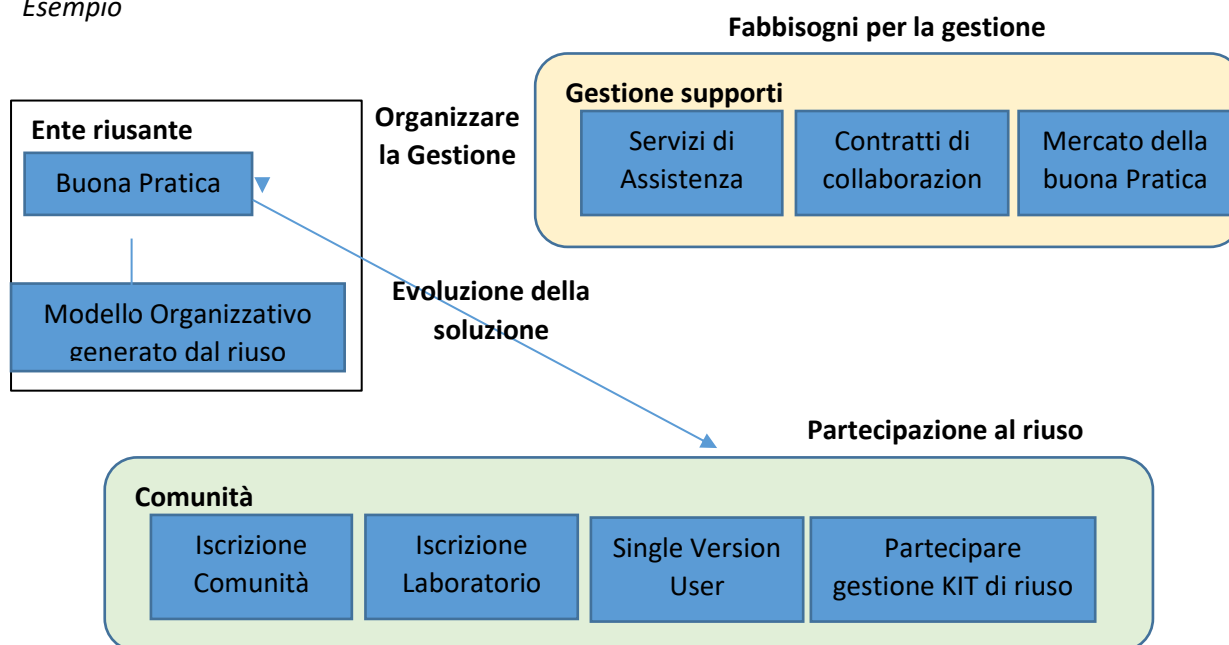
## 1. Scenario della fase di Regime

Il presente documento raccoglie gli strumenti gestionali del kit di riuso per la fase C – Gestione a regime della Soluzione, come previsto dall'Avviso OCPA2020<sup>1</sup>, e ha lo scopo di supportare operativamente il riusante durante il processo post acquisizione e attivazione, sia relativamente alla gestione autonoma della Soluzione nel suo complesso, sia per la partecipazione alle opportunità offerte dalla scelta di riuso effettuata.

### 1.1. Il contesto di azione del Riusante

Il riuso di una soluzione pone il riusante in un contesto gestionale rappresentato dalla seguente schematizzazione:

*Esempio*



Intorno al riuso di VBG/SUAPE 3.0 si è costituita una Comunità di Enti che utilizzano la soluzione. La Comunità attraverso il suo Hub di conoscenza si pone come obiettivo il mantenimento nel tempo della Community attraverso la costituzione di partnership e sinergie tra i soggetti interessati. L'Hub si pone nei confronti dei membri della comunità o nei confronti dei riusanti come riferimento per l'analisi e per la condivisione delle esigenze e della buona pratica. Pertanto i referenti della Comunità hanno il compito di essere in ascolto all'esigenze di assistenza e di evoluzione al fine di analizzare le attività necessarie e fornire le opportune indicazioni coinvolgendo eventualmente il Comitato Tecnico.

<sup>1</sup> OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni.



## 1.2. Organo di supporto alla gestione della Soluzione

Questo adempimento organizzativo della gestione riguarda il modello di governo che l'Amministrazione Riusante dovrebbe darsi, a seguito del riuso, per la gestione della Soluzione con impiego di personale interno.

Esso è dirimente per comprendere il concetto di riuso che lo stesso riusante ha maturato con l'esperienza fatta che, se da un parte non è altro che l'acquisizione di un "pacchetto" di soluzione a supporto della esigenza, dall'altra introduce un ragionamento più esteso sul cambio di approccio della P.A. verso la trasformazione digitale e la semplificazione; tale ottica, attraverso strumenti e progetti adeguati, deve sempre più essere vista come un processo interno all'organizzazione e non come un prodotto di fornitura esterno del mercato. La logica del riuso sposta l'approccio al mercato dell'Amministrazione che vede i fornitori come supporto alle scelte fatte e non come soluzione ai problemi del suo funzionamento.

Questo porta alla naturale decisione per una Amministrazione di sviluppare una organizzazione interna che provveda alla gestione e mantenimento del riuso attraverso uno scenario in cui venga definito il livello di autosufficienza, individuando l'ordine delle risposte alle esigenze che l'organizzazione dovrà assicurare per l'operatività della Soluzione. Per differenza il resto potrà essere conferito al mercato.

Di seguito due tabelle con dati esempio di figure professionali e relative competenze necessarie alla gestione a regime della soluzione VBG/SUAPE 3.0 considerando il modello organizzativo impostato che prevede la presenza di una Comunità open e del ruolo di Punto Zero in qualità di Regione Umbria come maintainer della soluzione.

Competenza possibile o necessaria da prevedere	Figura	Stato	Ente	Comunità	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	SI	possibile		
Assistenza di base all'uso degli strumenti presenti a supporto della Soluzione per gli operatori degli uffici	Formatore	Obbligatorio	SI	Possibile	Possibile	Possibile
Assistenza specialistica all'uso degli strumenti presenti a supporto degli operatori degli uffici	Formatore	Obbligatorio	Possibile	Possibile	SI	Possibile
Formazione di fornitori dell'Ente cui affidare la manutenzione dei servizi digitali della Soluzione	Formatore	Opzionale	Possibile	Possibile		SI
Referente per la gestione dei rapporti con fornitori di soluzioni digitali complementari a quelli della Soluzione e da integrare o interoperare	Referente funzionale	Opzionale	SI	Possibile	Possibile	Possibile
Rapporti di servizio con fornitori esterni che hanno in carico attività di supporto di gestione della Soluzione	Referente funzionale	Opzionale	SI		Possibile	
Gestione dei rapporti verso la Comunità degli utilizzatori SUAPE 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	Possibile
Ufficio di monitoraggio dei dati di prodotti nella gestione dei servizi della Soluzione e gestione debito informativo	Referente Tecnico	Possibile	SI			Possibile



## KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della soluzione

### C1. Strumenti gestionali

Gestione della organizzazione d'ambito circa le problematiche di utilizzo degli strumenti della Soluzione e i processi organizzativi del lavoro predisposti	Referente funzionale	Possibile	SI	Possibile		
Gestione amministrativa di appartenenza alla Comunità e modalità amministrative ed economiche	Referente funzionale	Obbligatorio (solo se con Comunità)	SI	Possibile		
Gestione degli accessi degli utenti e gestione delle logiche di privacy determinate dal GDPR	Referente tecnico	Obbligatorio	SI	Possibile	Possibile	Possibile
Ascolto cittadini utenti dei servizi o operatori in convenzione su possibili interazioni on line al servizio	Referente funzionale	Opzionale	SI	Possibile	Possibile	
Gestione del KIT dell'esperienza fatta con il riuso della Soluzione adottata	Referente tecnico	Opzionale	SI	Possibile	Possibile	Possibile

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 servizi di cooperazione e interoperabilità tecnica
Formatore e Help Desk 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 a supporto di problematiche di funzionamento o di progettazione soluzione parametrizzabile o analisi intervento evolutivo
Manutentore software	Assistenza su interventi software correttivi e adeguativi sulla piattaforma e sui dati

Per maggiori informazioni sulla missione della Comunità del Territorio della Regione Umbria, i servizi offerti e la sua organizzazione si rimanda al KIT Comunità del Territorio presente nel repository della Regione Umbria (<https://github.com/OCPA-OpenCommunityPA/KIT-Comunit-del-Territorio>).



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

La fase di gestione a regime di un riuso implica un approccio che contempli anche la revisione della struttura organizzativa interna all'Amministrazione, posto che il processo di riuso non consiste nell'acquisto di una soluzione, ma nella presa in carico e nell'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. Al riguardo, il fabbisogno di consolidamento è rappresentato in modo sintetico dai seguenti servizi essenziali che andranno previsti nel piano di organizzazione della gestione:

Le tabelle di seguito riportano le tipologie di servizi e la relativa descrizione della mansione nello scenario di gestione a regime della soluzione.

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 Soluzione
Applicativa	Manutenzione correttiva supporti ICT
Applicativa	Manutenzione adeguativa ed evolutiva supporti ICT
Sistemistica	Gestione infrastruttura HW
Amministrativa	Gestione atti e procedimenti di collaborazione e di fornitura

### Legenda Servizi (Esempio)

<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 Soluzione 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 SIGESS 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 Help Desk. 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





## KIT di riuso Fase C – Gestione a regime della soluzione

### C1. Strumenti gestionali

quelli precedenti l'Amministrazione riusante 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 di gestione.