



REGIONE DEL VENETO



Regione del Veneto
Sezione Sistemi Informativi

Standard Regionali

Presentazione

Standard del Cluster

Cluster Società dell'Informazione

Versione **1.0.0**



SOMMARIO

1	APPROVAZIONI.....	3
2	LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	3
3	STORIA DELLE MODIFICHE.....	3
4	RIFERIMENTI.....	3
5	COPYRIGHT	3
6	E-GOVERNANCE	4
7	CLUSTER SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE.....	6
8	AREE DI INTERESSE.....	6
9	ORGANIZZAZIONE	7
10	PRODOTTI.....	8
11	SERVIZI	8
12	COMUNITA'	13



1 APPROVAZIONI

Attività	Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail
Verifica	Antonino Mola	Regione del Veneto		
Approvazione	Andrea Boer	Regione del Veneto		

2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail	Tipo
Territorio	Regione del Veneto			

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

3 STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione

4 RIFERIMENTI

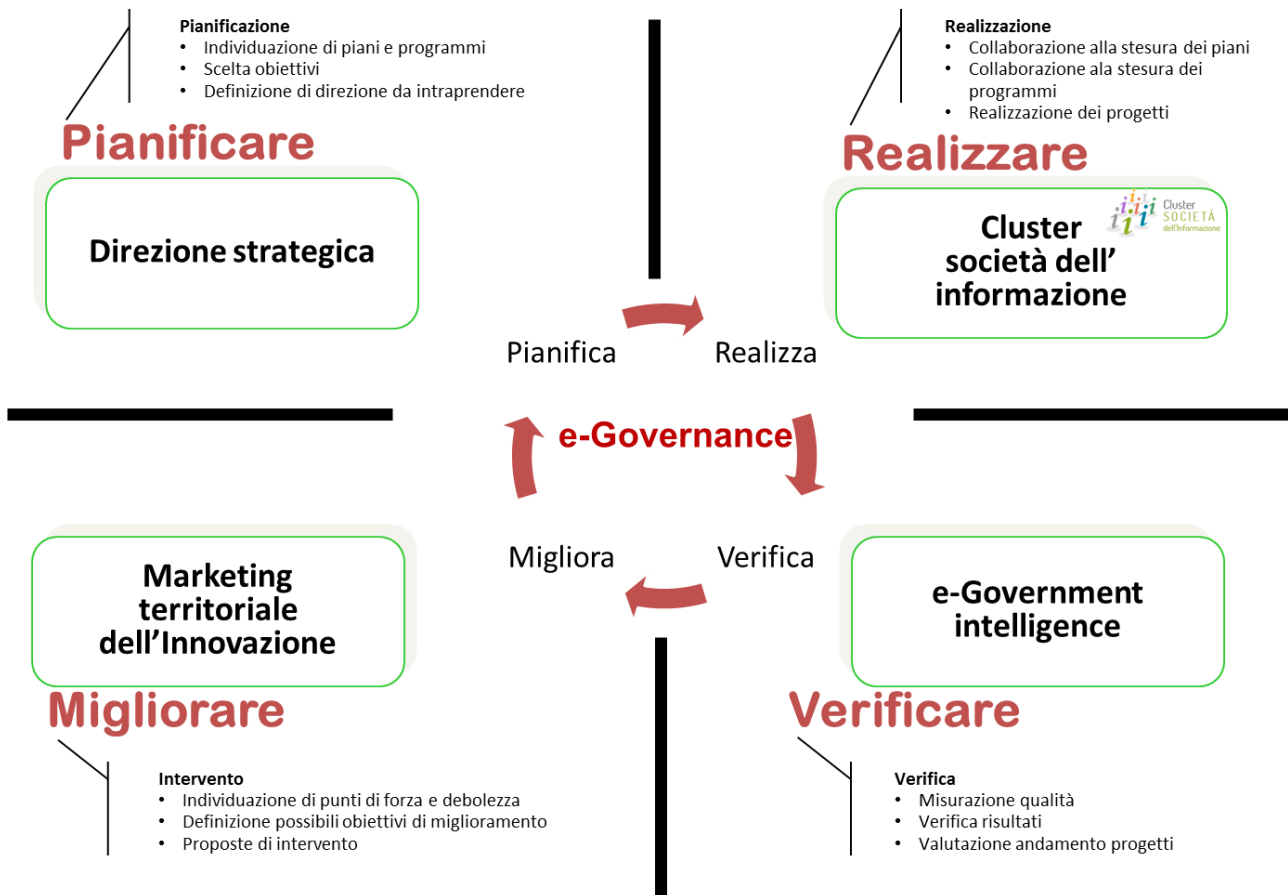
N.	Titolo	Autore	Versione	Data

5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

6 e-GOVERNANCE

Nell'ambito dello sviluppo delle politiche regionali per la promozione dell'e-Government e della Società dell'Informazione, le esperienze maturate hanno consentito di mettere a punto un modello operativo di intervento (e-Governance). Il modello, realizzato grazie anche alla collaborazione con il mondo accademico nell'ambito del laboratorio Veneto di e-Government (Ve-GLab - <http://www.dais.unive.it/~acadia/veg-lab-it/>), si propone di realizzare un circolo virtuoso di innovazione nella nostra Regione.



Le quattro fasi individuate sono: pianificazione, realizzazione, verifica, miglioramento.

Il ciclo inizia con la fase di pianificazione è compito delle componenti regionali che scelgono gli obiettivi strategici definiscono le politiche individuano i piani e i programmi operativi.

Nella fase di realizzazione si procede, attraverso la collaborazione nella definizione dei piani e dei programmi, allo sviluppo dei progetti che vengono istanziati per garantire il raggiungimento delle politiche di innovazione tecnologica. In quest'ambito, la Sezione Sistemi Informativi si è dotata di un modello operativo denominato Cluster Società dell'Informazione (di seguito CLUSTER) che sarà descritto più dettagliatamente in questo documento.

La fase di monitoraggio e verifica rappresenta uno dei momenti fondamentali attraverso i quali si misura la qualità dei progetti e dei deliverables, dei risultati attesi e dei loro impatti, delle ricadute complessive dei vari progetti legati ai piani e programmi delle politiche di innovazione. In quest'ambito sono stati realizzati vari studi di ricerca che hanno consentito di individuare uno specifico modello di intervento denominato "e-Government Intelligence" basato su di un motore di raccolta e analisi di indicatori a frequenze variabili e su di un cruscotto di indagine e verifica di questi indicatori (SMED).

Infine, viene sviluppata un'attività per la verifica dei punti di forza e di debolezza del territorio, per la definizione di possibili obiettivi di miglioramento, per la proposta e condivisione di iniziative di miglioramento. Anche in questo caso è stato individuato un modello operativo (Marketing Territoriale dell'Innovazione)

Il modello di e-Governance ha individuato, inoltre, una formula di intervento che si ritiene indispensabile per qualsiasi iniziativa di innovazione tecnologica che si prefigga reali ricadute ed effettiva sostenibilità delle politiche.

La formula, denominata formula del cluster, si basa sul principio che qualsiasi iniziativa che si proponga la digitalizzazione dei sistemi di servizio verso i cittadini e l'impresa non possa prescindere dallo sviluppo delle competenze digitali degli stessi, da iniziative per promuovere la collaborazione tra Enti e operatori, dalla ricerca di nuovi modelli e tecnologie capaci di aggiornare e rendere sempre più efficiente ed efficace l'iniziativa della PA.



Di seguito in questo documento verrà descritto il modello organizzativo del CLUSTER individuato come strumento per contestualizzare la fase di realizzazione del modello di e-governance.



7 CLUSTER SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Il Cluster Società dell'Informazione (di seguito CLUSTER) è un modello organizzativo progettato per promuovere lo sviluppo della Società dell'Informazione ovvero il processo di digitalizzazione della nostra società.

E' una struttura operativa incardinata nel Settore E-Government della Sezione Sistemi Informativi che

- agisce su di un ventaglio di **AREE DI INTERESSE**,
- è composta da un'**ORGANIZZAZIONE** fatta di persone, risorse e competenze,
- sviluppa **PROGETTI** e offre **PRODOTTI** di innovazione tecnologica,
- eroga **SERVIZI**
- si rivolge a una **COMUNITA'** di soggetti

a vantaggio del sistema della PA Veneta, al fine di migliorare l'offerta di servizi digitali rivolti a cittadini e imprese.

Gli obiettivi il CLUSTER si prefigge sono i seguenti:

- *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di servizi digitali;
- *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni;
- *economie di scala* attraverso le pratiche del riuso e dello sviluppo aperto, partecipato e condiviso.

8 AREE DI INTERESSE

Le Aree di Interesse su cui attualmente opera il CLUSTER sono le seguenti:

- Collaborazione
- Conoscenza
- Identità
- Multimedialità
- Pagamenti
- Portali
- Ricerca
- Standard

Ciascuna area è organizzata per cluster o nodi regionali intesi come insieme di progetti, prodotti, servizi, omogenei utili a contribuire allo sviluppo della società dell'informazione nel Veneto (<https://myextranet.regione.veneto.it/>).

Nodo regionale della collaborazione

La collaborazione tra Istituzioni e la condivisione tra operatori è una delle leve più importanti per promuovere l'innovazione tecnologica. Nel catalogo di questo nodo sono presenti strumenti e vengono realizzate iniziative per agevolare il trasferimento di conoscenza tra operatori e incentivare la cooperazione tra Enti per lo sviluppo di servizi direttamente fruibili a cittadini e imprese. Tra questi strumenti, il prodotto MyExtranet il portale per la condivisione e collaborazione tra operatori della PA.

Nodo regionale della conoscenza

La diffusione delle competenze digitali nella PA viene unanimemente riconosciuto come uno dei fattori più critici per lo sviluppo dell'amministrazione digitale. I servizi e le iniziative realizzate nel contesto di questo nodo mirano a principalmente ad individuare le migliori competenze nella PA del Veneto, promuovere la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo di buone pratiche e linee guida. Si citano ad esempio le campagne per lo sviluppo delle competenze



digitali degli operatori della PA che solo l'anno scorso hanno coinvolto 1600 operatori e 350 Enti.

Nodo regionale dell'identità digitali

L'obiettivo di semplificare le modalità di utilizzo dei servizi digitali da parte del cittadino può avere un importante impulso dalla disponibilità di un unico account (utente e password) per tutti i servizi erogati dalla PA. Il nodo regionale persegue questo obiettivo - in stretta collaborazione con l'iniziativa dell'Agenzia per l'Italia Digitale denominata SPID (Sistema Pubblico Identità Digitale) - erogando il servizio MyID in attesa del completamento delle linee guida nazionali in tema di identità digitali.

Nodo regionale della Multimedialità e multicanalità

L'innovazione dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione può trovare un forte impulso anche dalla capacità di adattare le interfacce di dialogo ai nuovi strumenti e linguaggi di comunicazione. Da diversi anni la nostra Regione persegue questo obiettivo attraverso la realizzazione di strumenti e l'erogazione di servizi che hanno avuto anche importanti riconoscimenti a livello nazionale. Trai servizi più rilevanti del nodo spicca la Veneto Library un sistema per la condivisione del patrimonio audiovisivo prodotto dalle PA.

Nodo regionale dei pagamenti

I pagamenti elettronici rappresentano uno dei fondamentali strumenti per dare impulso allo sviluppo di un'economia digitale. La Regione del Veneto è la prima regione in Italia ad essersi dotata di servizi e strumenti per aderire alle normative italiane ed europee. Gli strumenti e i servizi erogati dal nodo regionale permettono oggi alla nostra regione di mettere a disposizione dell'intero sistema della PA un'infrastruttura in grado di consentire i pagamenti di qualsiasi dovuto a qualsiasi PA.

Nodo regionale dei portali

La competitività di un territorio si misura anche dalla quantità e qualità di servizi on line offerti al cittadino e all'impresa. Il nodo regionale da diversi anni mette a disposizione un'infrastruttura composta di progetti, prodotti e servizi per contribuire a realizzare questo obiettivo. Attualmente sono 150 le Pubbliche Amministrazioni del Veneto che si servono dei servizi regionali.

Nodo regionale della ricerca

Per lo sviluppo della società dell'informazione risulta fondamentale realizzare una stretta collaborazione con gli Enti di ricerca e con le imprese del territorio. Il nodo ha l'obiettivo di mantenere in linea con l'evoluzione delle tecnologie i servizi digitali verso il cittadino e l'impresa. A questo scopo sono stati realizzati in questi anni numerosi studi di ricerca con le più importanti istituzioni accademiche regionali. Tra le altre iniziative è stato promosso un ambito permanente di intervento nel settore della ricerca, mediante la costituzione del «Laboratorio Veneto di e-Government (Ve-GLab)» in collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia.

Nodo regionale degli standard

La diffusione dell'utilizzo dei servizi digitali nel territorio richiede un'importante sforzo di standardizzazione capace di promuovere l'integrazione tra sistemi eterogenei. Il nodo regionale ha l'obiettivo di sviluppare iniziative di collaborazione tra Enti, imprese e Istituti con lo scopo di realizzare concrete esperienze di integrazione tra sistemi e con queste la definizione degli standard che andranno a popolare i cataloghi regionali.

9 ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione del Cluster Innovazione è strutturata in 4 gruppi di lavoro:



GRUPPO ASSISTENZA: rappresenta il primo punto di riferimento per l'assistenza ai prodotti offerti dal Cluster Innovazione per il Territorio. Contribuisce alle fasi organizzative delle aree Aree di Interesse, dei Prodotti, dei Progetti e dei Servizi.

GRUPPO GESTIONE: si occupa di organizzare le Aree di Interesse, i Prodotti, i Progetti ed i Servizi. Gestisce interoperabilità dei gruppi di lavoro stabilendo i processi di lavoro. Si interfaccia con il Territorio per le comunicazioni di varia tipologia (Avvisi, Appuntamenti, Notizie ecc) e tessendo le trame della Conoscenza, della Condivisione (MyExtranet), della Collaborazione (Gruppi di approfondimento), della Standardizzazione dei processi interni ed esterni verso il Territorio (ad esempio la gestione delle CR, le comunicazioni per gli aggiornamenti di software, o per il collaudo di nuove funzionalità tramite discussioni su forum della MyExtranet...).

GRUPPO MANUTENZIONE: dedito alla manutenzione dei prodotti dal punto di vista tecnico/architetturale e alla progettazione di nuovi sviluppi.

GRUPPO SVILUPPO: è composto da tecnici competenti per lo sviluppo dei prodotti e per la manutenzione di quelli consolidati.

10 PRODOTTI

Il catalogo dei prodotti è riassunto nel documento ClusterInnovazione_CatalogoProdotti.doc. L'elenco dei progetti e prodotti, raggruppati per area di interesse, sono consultabili sulla MyExtranet al seguente indirizzo <https://myextranet.regione.veneto.it/web/guest/prodotti>.

11 SERVIZI

Ogni Gruppo di lavoro su cui è organizzato il CLUSTER si occupa di erogare determinati servizi:

GRUPPO GESTIONE	ADESIONE
	AMMINISTRAZIONE
	ANIMAZIONE
	APPROFONDIMENTI
	CHANGE REQUEST (CR)
	COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO
	COMUNICAZIONE
	CONDIVISIONE CR
	CONSULENZA
	CONTATTO CON IL TERRITORIO
	COORDINAMENTO
	DIFFUSIONE DELLE COMPETENZE
	DOCUMENTAZIONE
	FORMAZIONE
	GESTIONE TICKET
	PROGETTI DI RICERCA
	PROJECT MANAGEMENT
	RIUSO
	SONDAGGI
STANDARDS	
GRUPPO ASSISTENZA	ADESIONE
	ANALISI DELLE RICHIESTE
	ASSISTENZA
	CHANGE REQUEST (CR)
	COMUNICAZIONE
	CONDIVISIONE CR
	CONSULENZA
	CONTATTO CON IL TERRITORIO
	DOCUMENTAZIONE
	GESTIONE TICKET
	MONITORING

Copyright Regione del Veneto – tutti i diritti riservati



	SONDAGGI
	STANDARDS
	TESTING
GRUPPO MANUTENZIONE	ADESIONE
	ANALISI DELLE RICHIESTE
	ASSISTENZA
	CHANGE REQUEST (CR)
	COERENZA ARCHITETTURE
	COMUNICAZIONE
	CONDIVISIONE CR
	DOCUMENTAZIONE
	GESTIONE TICKET
	MANUTENZIONE
	MODELLAZIONE
	MONITORING
	PIANIFICAZIONE
	PROGETTAZIONE
	PROJECT MANAGEMENT
	RIUSO
	SUPPORTO SVILUPPI
	SVILUPPI
TESTING	
TUNING	
VERIFICA IMPATTI	
GRUPPO SVILUPPO	ASSISTENZA
	CHANGE REQUEST (CR)
	CONDIVISIONE CR
	DOCUMENTAZIONE
	GESTIONE TICKET
	SVILUPPI
TESTING	

Di seguito una breve descrizione dei servizi erogati dal CLUSTER:

ADESIONE: Il servizio di Adesione viene erogato dalla Regione del Veneto all'utenza che ha richiesto l'attivazione di un prodotto installato e gestito nelle infrastrutture tecnologiche di Regione del Veneto.

L'utenza non ha alcuni oneri dal punto di vista della manutenzione fisica e intellettuale del prodotto i quali vengono demandati all'organizzazione della Regione del Veneto. Il CLUSTER si occupa di gestire i processi ed i progetti di attivazione dei prodotti richiesti in modalità di adesione da parte degli Enti del Territorio.

L'accesso e l'utilizzo, da parte di ciascun utenza, dei prodotti attivati, comportano la preventiva accettazione dei termini e delle condizioni che vengono opportunamente indicate all'interno del Disciplinare di ciascun prodotto.

AMMINISTRAZIONE: Il CLUSTER si occupa di gestire tutto ciò che ruota intorno al concetto di amministrazione. Ad esempio vengono gestiti accordi e convenzioni con gli enti, la gestione delle delibere regionali, l'attività di rendicontazione ecc.

ANALISI DELLE RICHIESTE: Il Cluster analizza la fattibilità delle richieste avanzate dal Territorio relativamente alle modifiche o estensioni dei prodotti.

ANIMAZIONE: Il CLUSTER ha come costante impegno quello stimolare, animare e coinvolgere colleghi del territorio e cittadini aprendo discussioni su Forum o invitandoli ad iscriversi a votazioni o sondaggi su particolari tematiche.

APPROFONDIMENTI: Il CLUSTER ha come costante impegno quello di organizzare iniziative incentrate sulla conoscenza e sulla collaborazione verso e con gli enti della Regione del Veneto per accrescere la conoscenza e la condivisione di esperienze su tematiche di particolare interesse alla Pubblica Amministrazione. Tra queste iniziative citiamo gli Incontri di



Approfondimento tra pari, i Gruppi di Approfondimento, i Bigini del Cluster, Corsi di formazione ecc....

ASSISTENZA: Realizza il punto unico di contatto (Single Point Of Contact - SPOC) per tutti i servizi erogati, fornendo assistenza di I° livello e gestendo le richieste di servizio e le segnalazioni inoltrate dagli utenti. Parte integrante del servizio è il sistema di Contact Center, che ha il compito di gestire i diversi canali previsti, ovvero:

"Telefono: 919000 numero verde gratuito per gli utenti esterni; la risposta alla chiamata telefonica, nell'orario di copertura previsto avviene ad opera degli operatori.

"Fax: 918000 le chiamate pervenute via fax sono inoltrate automaticamente al sistema di Service Desk e generano in automatico le segnalazioni corrispondenti, complete degli attributi caratteristici: numero di fax del chiamante, data/ora di ricezione e messaggio scansionato, gestito come allegato.

"Email: call.center@regione.veneto.it sono ricevute dal sistema di Posta Elettronica, su di una casella specifica, ed integrate nel sistema di Service Desk, sul quale danno origine automaticamente alle corrispondenti segnalazioni, complete degli attributi caratteristici: indirizzo del chiamante, data/ora di ricezione, testo della email ed eventuali allegati.

CHANGE REQUEST (CR): Quando una richiesta da parte del Territorio viene considerata come una richiesta di modifica di una funzionalità attualmente in esercizio oppure come una richiesta di nuova funzionalità, essa viene etichettata come Change Request (CR). Una CR viene sottoposta ad un iter ben specifico passando per un forum aperto per le discussioni e la approvazione da parte degli enti che condividono il prodotto; quindi viene effettuata una stima dal gruppo di manutenzione del prodotto; viene quindi posto all'attenzione del "Comitato Guida" di Regione del Veneto che approva o meno le giornate di sviluppo richieste. Infine la CR viene messa in lavorazione, poi messa al collaudo da parte del Territorio e quindi, una volta approvato il collaudo, viene portata nell'ambiente di Produzione.

COERENZA ARCHITETTURE: Il CLUSTER, effettua analisi di compatibilità e fattibilità degli sviluppi rispetto all'architettura e all'infrastruttura dei prodotti offerti.

COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO: Il CLUSTER è promotore di iniziative di collaborazione con le "Reti Regionali" individuate sul Territorio (GTA, GDA, Utenti Amici, ecc...).

COMUNICAZIONE: Tramite il servizio Comunicazione, il CLUSTER comunica al Territorio notizie, avvisi, appuntamenti e altre tipologie di informazioni attraverso canali come email, sms, internet, facebook, twitter ecc.

CONDIVISIONE CR: Il CLUSTER si impegna a condividere con il Territorio lo stato di avanzamento delle CR a partire dal momento in cui le richieste (da parte del Territorio) vengono dichiarate tali, fino al momento del rilascio nell'ambiente di produzione, passando per le fasi di approvazione e di collaudo.

CONSULENZA: Il CLUSTER si occupa di dare consulenza agli utenti che attivano o che vogliono attivare i prodotti, spiegando loro funzionalità e modalità di utilizzo.

CONTATTO CON IL TERRITORIO: Il CLUSTER si interfaccia costantemente con il Territorio per svariati contesti: per le iniziative di Conoscenza, di Collaborazione, di Ricerca e di Digitalizzazione che contraddistinguono il CLUSTER. In particolare, nell'ottica dei prodotti offerti dal CLUSTER, il Gruppo Gestione si impegna a comunicare al Territorio notizie relative ad aggiornamenti del software, alla disponibilità di collaudi e di forum per discussioni sulle Change Requests, ai possibili fermi programmati per attività sul prodotto ecc.

COORDINAMENTO: Il CLUSTER coordina i gruppi di lavoro, pianificandone le attività, al fine di organizzare al meglio il servizio offerto alle pubbliche amministrazioni ed ai cittadini.



DIFFUSIONE DELLE COMPETENZE: La diffusione delle competenze digitali nella PA viene unanimemente riconosciuto come uno dei fattori più critici per lo sviluppo dell'amministrazione digitale. I servizi e le iniziative realizzate nel contesto di questo nodo mirano a principalmente ad individuare le migliori competenze nella PA del Veneto, promuovere la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo di buone pratiche e linee guida. Si citano ad esempio le campagne per lo sviluppo delle competenze digitali degli operatori della PA che solo l'anno scorso hanno coinvolto 1600 operatori e 350 Enti.

DOCUMENTAZIONE: Il Cluster si occupa di gestire e mantenere tutta la documentazione amministrativa per i processi di adesione degli enti e quella tecnica, manualistica, funzionale, architeturale...relativa ai prodotti messi a disposizione del Territorio della Regione del Veneto.

FORMAZIONE: Il CLUSTER si occupa di organizzare Corsi Amministratori e Redattori per gli Enti che hanno aderito ai prodotti.

GESTIONE TICKET: Le segnalazioni da parte del Territorio vengono gestite da uno specifico gruppo di supporto del prodotto. Le segnalazioni possono essere di vari tipi e diventare delle richieste correttive ma anche richieste di modifica di attuali funzionalità o richiesta di nuove. Il gruppo di supporto ha il compito e le competenze necessarie per stabilire l'entità delle richieste e per avviare il processo che porta alla chiusura del ticket.

MANUTENZIONE: Il CLUSTER si impegna a mantenere il software dei prodotti sia a livello tecnologico restando il più possibile al passo con l'evolvere delle tecnologie, sia a livello funzionale, curando ed ottimizzando le funzionalità ed i servizi offerti da i prodotti.

MODELLAZIONE: Il CLUSTER si sforza per proceduralizzare le attività fra i gruppi di lavoro in modo che queste siano ripetibili, tracciabili e monitorabili.

MONITORING: Il CLUSTER si impegna a monitorare i sistemi di infrastruttura delle macchine ospitanti i prodotti offerti al Territorio garantendo un' efficiente erogazione dei servizi.

PIANIFICAZIONE: Il CLUSTER pianifica le attività di ciascun componente dell'organizzazione stabilendo tempistiche, scadenze e obiettivi.

PROGETTAZIONE: Il servizio di progettazione garantisce un'affidabile analisi architeturale, prima, e di dettaglio, poi, che porterà allo sviluppo vero e proprio di un progetto in quelle che sono le tipiche fasi del ciclo di vita del software in materia di Ingegneria del software.

PROGETTI DI RICERCA: Il CLUSTER crede molto nella Ricerca, per questo motivo spinge sui progetti di ricerca, sull'innovazione e su nuovi standard al fine di ottimizzare strumenti e modelli per promuovere la digitalizzazione della società.

PROJECT MANAGEMENT: Il CLUSTER si occupa di gestire le risorse necessarie per seguire gli sviluppi dei progetti e dei prodotti e di pianificare le attività emerse dalla fase di Progettazione o dai processi attivati dalla Gestione Tickets, ovvero dalle attività originate dalle richieste da parte del Territorio di modifiche o nuove funzionalità di un certo prodotto.

RIUSO: Tramite il Servizio di Riutilizzo, la Regione Veneto mette a disposizione della comunità, la possibilità che coloro che attivano il prodotto possano autogestirlo nella propria infrastruttura organizzativa e tecnologica ottenendo i codici sorgenti del prodotto stesso dalla Regione del Veneto.

L'accesso e l'utilizzo, da parte di ciascun utenza, dei prodotti attivati, comportano la preventiva accettazione dei termini e delle condizioni che vengono opportunamente indicate all'interno del Disciplinare di ciascun prodotto.



SONDAGGI: Il CLUSTER si impegna ad effettuare dei sondaggi di varia natura verso le "Reti" del Territorio al fine di avere feedback, spunti o preferenze nell'ottica di stabilire come gestire determinate attività od iniziative.

STANDARDS: Il CLUSTER si impegna quotidianamente di definire e rispettare gli standard su ogni contesto lavorativo (java, oper source, documentazione, processi, UML....)

SUPPORTO SVILUPPI: Il CLUSTER si occupa di supportare le fasi dello sviluppo interno ma anche esterno relativo ai prodotti offerti e alle eventuali integrazioni tecnologiche richieste.

SVILUPPI: Il Cluster si occupa dello sviluppo software dei prodotti.

TESTING: Il CLUSTER analizza la fattibilità delle richieste avanzate dal Territorio relativamente alle modifiche o estensioni dei prodotti.

TUNING: Il CLUSTER, ad intervalli regolari di tempo e nei momenti di "sofferenza", si applica per monitorare l'andamento generale dei prodotti in termini di performance e "salute del prodotto". La collaborazione ha la finalità di individuare le debolezze dei sistemi che orbitano intorno al prodotto e del prodotto stesso al fine di migliorare le performance del servizio e di poter reggere a momenti di particolare "stress" del prodotto.

VERIFICA IMPATTI: Il CLUSTER si impegna nella verifica degli impatti di Progetti, Prodotti e Servizi. Con "Verifica impatti di Progetti" si intende la verifica sulle tempistiche di realizzazione dei progetti rispetto alle pianificazioni. Con "Verifica impatti di Prodotti" si intende la ricerca di feedback sull'utilizzo del prodotto, sul grado di difficoltà riscontrato dagli utenti nell'utilizzo del prodotto, sull'efficacia e sull'utilità effettiva del prodotto.

12 COMUNITA'

Il CLUSTER si rivolge fondamentalmente a un insieme di categorie di persone raggruppate sulla base della seguente distinzione:

- Cittadini e imprese ossia i diretti fruitori dei prodotti e servizi.
- Operatori della PA suddivisi nelle seguenti categorie.
 - o Referenti degli enti
 - o Amministratori dei prodotti
 - o Referenti tavolo operativo
 - o Redattori dei prodotti
 - o Referenti tecnici e tecnici che collaborano con noi ad alcuni sviluppi e che ci supportano i prodotti
 - o Aziende: tavolo per collaborazioni per creare standard e connessioni per migliorare prodotti e servizi
 - o Accademia: sviluppo di progetti di ricerca con varie Università
- Aziende ICT che propongono i loro prodotti e servizi nel territorio regionale
- Stakeholder cioè le associazioni di categoria, la società civile, le imprese, i singoli individui interessati allo sviluppo delle tecnologie ICT
- Accademia ossia gli attori del mondo universitario e della ricerca che agiscono nel campo dello sviluppo della società dell'informazione.

Le categorie di persone a cui si rivolge il CLUSTER sono organizzate sulla base di specifiche reti di relazione- Le reti sono fondamentali per lo sviluppo del modello aperto partecipato e condiviso con il quale vengono sviluppate le singole attività.



Rete della Digitalizzazione

Rete del Tavolo Imprese: rappresentanti delle aziende che collaborano con gli Enti del Territorio e con Regione del Veneto al fine di condividere nuove metodologie, soluzioni, sinergie, standard, cooperazione, sviluppo del software partecipato e condiviso ecc.

Rete dei Cittadini Amici: cittadini che si sono offerti di collaborare dando feedback su prodotti del Cluster, suggerendo nuove funzionalità o evidenziando particolari esigenze.

Rete del Comitato Guida: gruppo di persone del Territorio tra cui i principali stackholder del territorio, i Centri Servizi Tecnologici e gli enti maggiormente coinvolti nell'utilizzo del prodotto MyPortal 2.5.



Rete degli Utilizzatori: gruppi di persone con diversi ruoli nell'ambito dell'adesione ad un prodotto (Amministratori, Redattori, Referenti tecnici, Referenti Tavolo Operativo....)

Rete degli Referenti degli Enti: figure di riferimento nell'Ente che si relazionano con Regione del Veneto.

Rete della Conoscenza

Rete dei Tutor: esperti di argomenti di forte interesse alle Pubbliche Amministrazioni che hanno ricoperto il ruolo di relatori agli Incontri di Approfondimento tra Pari e che hanno coordinato i Gruppi di Approfondimento al fine di dare alla luce i "Bigini del Cluster" disponibili sulla WikiVenetoPa come punto di riferimento per i colleghi del Territorio.

Rete dei Coach: persone che hanno partecipato attivamente ai Gruppi di Approfondimento e che hanno il compito di diffondere e mantenere vive le conoscenze assorbite rendendole disponibili ai colleghi delle Pubbliche Amministrazioni.

Rete degli Incontri di Approfondimento: persone della PA che hanno dimostrato interesse nel partecipare ai seminari su diversi argomenti cari alle PA.

Rete della Collaborazione

Rete dei Coordinatori dei GTA: i GTA (Gruppi Tecnici di Animazione) sono persone selezionate tra gli enti del Territorio per incontri sporadici al fine di discutere sulle esigenze delle PA dettate dalle normative.

Rete dei Gruppi di Approfondimento: persone della Pubblica Amministrazione che hanno partecipato agli incontri di Approfondimento tra Pari e hanno voluto collaborare per dare alla luce i "Bigini del Cluster" disponibili sulla WikiVenetoPa come punto di riferimento per i colleghi del Territorio.

Rete della Ricerca

Rete dei Laboratorio di e-GOV con l'obiettivo di approfondire scientificamente le migliori tecnologie e valutarne l'applicabilità tramite sperimentazioni in alcuni Comuni in un'ottica di continuità di sviluppo è stato costituito il Laboratorio di eGovernment in collaborazione tra la Direzione Sistemi Informativi della Regione Veneto ed il Dipartimento di Scienze Ambientali, Statistiche ed Informatiche (DAIS) dell'Università "Ca' Foscari" della Regione Veneto. Gli interessi e le competenze del Laboratorio si vanno progressivamente estendendo, grazie anche all'accordo di collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale.

Rete dei Tavoli di confronto: tavoli di incontro tra accademici, imprese e Pubbliche Amministrazioni al fine di condividere nuove metodologie, soluzioni, sinergie, standard, cooperazione, sviluppo del software partecipato e condiviso ecc.