

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI WEB PUBLISHING
REDAZIONALE E DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION PER INAIL – ID 1716**



INDICE

| | |
|--|----|
| 1. PREMESSA..... | 4 |
| 2. CONTESTO..... | 5 |
| 2.1 Ruolo dell'Inail nel sistema del Welfare: informazioni generali..... | 5 |
| 2.2 Contesto normativo..... | 6 |
| 2.3 Struttura preposta alla pubblicazione dei contenuti sul portale..... | 7 |
| 3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA..... | 8 |
| 3.1 OGGETTO | 8 |
| 3.2 DURATA | 8 |
| 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI..... | 9 |
| 4.1 Servizi previsti per la fornitura..... | 9 |
| 4.1.1 Servizi redazionali, di web publishing e di progettazione editoriale afferenti al portale 9 | |
| 4.1.2 Servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi e per l'attività di media relation | 11 |
| 4.1.3 Servizi di gestione dei canali social | 11 |
| 4.1.4 Servizi di contribuzione alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni del portale | 12 |
| 4.2 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi previsti per la fornitura..... | 13 |
| 4.2.1 Pianificazione Iniziale..... | 13 |
| 4.2.2 Fase di acquisizione know-how | 13 |
| 4.2.3 Presentazione CV..... | 14 |
| 4.3 Referenti..... | 15 |
| 4.4 Requisiti di qualità della fornitura..... | 17 |
| 4.4.1 Assicurazione di qualità..... | 17 |
| 4.4.2 Piano della Qualità Generale (Pqg)..... | 17 |
| 4.4.3 Revisione degli indicatori di qualità | 18 |
| 4.5 Orario di erogazione dei servizi..... | 18 |
| 4.5.1 Estensione programmata dell'orario di servizio | 18 |
| 4.6 Luogo di erogazione dei servizi..... | 19 |
| 5. DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO..... | 20 |
| 6. STRUMENTI E SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA..... | 22 |
| 6.1 Reporting sugli Indicatori..... | 22 |



| | | |
|-------|--|----|
| 6.2 | Rilevazione della Soddisfazione del Committente | 22 |
| 6.3 | Tracciatura delle richieste | 23 |
| 7. | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA | 24 |
| 7.1 | Pianificazione e consuntivazione..... | 25 |
| 7.1.1 | Piano di lavoro generale | 25 |
| 7.1.2 | Programmazione attività..... | 25 |
| 7.1.3 | Stato di avanzamento lavori..... | 26 |
| 7.1.4 | Consuntivazione | 26 |
| 7.2 | Trasferimento di know-how..... | 26 |
| 7.3 | Modalità di Consegna | 27 |
| 7.4 | Vincoli temporali sui prodotti della fornitura | 27 |
| 8. | GOVERNO DELLA FORNITURA..... | 30 |
| 8.1 | Accettazione/approvazione prodotti della fornitura..... | 30 |
| 8.1.1 | Piani di lavoro | 30 |
| 8.1.2 | Rapporti sugli indicatori di qualità..... | 30 |
| 8.2 | Verifiche di conformità | 31 |
| 8.3 | Soddisfazione del Committente (Customer Satisfaction)..... | 31 |
| 8.4 | Azioni contrattuali | 31 |
| 8.4.1 | Rilievi..... | 32 |
| 8.4.2 | Penali..... | 32 |



1. PREMESSA

Questo documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per Inail in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò implica che:

- il non rispetto in fase di offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Sono parti integranti del capitolato tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 2: Profili professionali.

Nel corpo del presente capitolato tecnico, si intende con il termine:

- **Amministrazione:** Inail. I servizi oggetto della fornitura rientrano nelle competenze della Direzione centrale pianificazione e comunicazione (Dcpc);
- **Fornitore:** l'Impresa fornitrice aggiudicataria;
- **Fornitura:** il complesso delle attività e dei servizi che Inail richiede nel presente capitolato tecnico;
- **Obiettivo:** unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi che richiedono la realizzazione di specifici contenuti e/o prodotti.



2. CONTESTO

2.1 Ruolo dell'Inail nel sistema del Welfare: informazioni generali

L'Istituto Nazionale contro gli infortuni sul lavoro (Inail) è un ente pubblico non economico che gestisce in Italia l'Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

L'Inail, quale parte integrante del sistema di welfare attivo del Paese, svolge la propria mission multidimensionale con l'obiettivo di garantire la tutela globale e integrata ai lavoratori infortunati o affetti da malattia professionale, mediante l'attività di prevenzione sui luoghi di lavoro, l'erogazione di prestazioni economiche e sanitarie, interventi di riabilitazione e progetti di reinserimento nella vita lavorativa, familiare e sociale, funzioni di ricerca scientifica finalizzate alla prevenzione nei luoghi di lavoro e di ricerca applicata nel campo protesico e riabilitativo, nonché attività di certificazione, omologazione e verifica.

L'Inail è dotato di una struttura organizzativa che prevede la seguente articolazione:

- *a livello centrale*, la Direzione generale - articolata in Direzioni centrali, Servizi, Dipartimenti di ricerca, Sovrintendenza sanitaria centrale, Avvocatura generale e Consulenze professionali centrali;
- *a livello territoriale*, le Direzioni regionali – articolate in Direzioni territoriali, Sovrintendenze sanitarie regionali, Avvocature regionali, Consulenze professionali regionali (Cte e Contarp) e Unità operative territoriali di ricerca, certificazione, omologazione e verifica – la Sede regionale di Aosta e le Direzioni provinciali di Trento e Bolzano.

Nell'ambito della Direzione generale, la Direzione centrale pianificazione e comunicazione (Dcpc) costituisce un presidio unitario che organizza e gestisce, a livello centrale, il patrimonio informativo dell'Istituto necessario alla pianificazione strategica e al monitoraggio delle azioni e dei progetti, e definisce lo "stile Inail" nelle attività di comunicazione interna, esterna e internazionale.

In tale contesto è centrale la funzione di comunicazione che garantisce la coerenza delle singole azioni con la strategia di comunicazione individuata in una logica di omogeneità e riconoscibilità dell'azione dell'Inail.

La diffusione delle funzioni, delle attività e dei servizi istituzionali sul versante interno ed esterno rivolta agli utenti deve assicurare la coerenza, correttezza, tempestività e tracciabilità delle informazioni pubblicate sul portale Inail, nonché la dinamicità e flessibilità del layout grafico in funzione dei contenuti pubblicati.

Per lo svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, l'Inail opera in coerenza alle previsioni normative vigenti: prescrizioni della l. 150/2000 per le attività di comunicazione e di informazione delle Pubbliche amministrazioni, del d.lgs 33/2013 per gli obblighi di trasparenza nonché del d.l. 90/2014 che disciplina l'efficacia dell'azione amministrativa, la semplificazione e l'accessibilità delle informazioni in favore dei cittadini/utenti, istituzioni, enti e organismi.



Pertanto, nella capillare azione di informazione esercitata prevalentemente attraverso il Portale, è necessario garantire elevati standard di qualità sia nella gestione ordinaria del ciclo di contribuzione/pubblicazione dei contenuti sia nella realizzazione e promozione di iniziative di informazione e comunicazione sempre più evolute, in un'ottica di personalizzazione del rapporto con l'utenza, anche attraverso la valorizzazione degli ambienti social e degli strumenti di community in una logica di sito web multicanale 2.0.

L'obiettivo è di assicurare la coerenza dell'azione comunicativa, l'uniformità nella gestione del portale istituzionale, il rispetto degli obblighi normativi, la comunicazione verso l'utenza interna/esterna in termini di qualità, efficienza e fruibilità dei contenuti nel rispetto dei principi di innovazione, flessibilità, accessibilità, trasparenza e semplificazione del linguaggio, coerentemente alle linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

2.2 Contesto normativo

I servizi di web publishing devono garantire il rispetto degli obblighi derivanti, tra l'altro, dalle seguenti previsioni normative:

- l. 241/1990 e s.m.i. nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- d.lgs 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice dell'amministrazione digitale;
- Linee guida per i siti web della PA, direttiva 8/09 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, e in particolare l'art.4 della direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione;
- d.lgs. 30 dicembre 2010, n. 235, Modifiche ed integrazioni al d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, e s.m.i.;
- l. 190/2012 disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- d.lgs. 28 maggio 2012, n. 69, Modifiche al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante codice in materia di protezione dei dati personali in attuazione delle direttive 2009/136/CE, in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, e 2009/140/CE in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori;
- l. 134/2012, (art. 18), conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, recante misure urgenti per la crescita del Paese;
- d.lgs. 14 marzo 2013, n.33, riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- d.l. 21 giugno 2013, n. 69, convertito in l. 9 agosto 2013, n. 98, Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia;
- Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie – Autorità garante della privacy – G.u. n. 126 del 3 giugno 2014;



- Linee guida in materia di trattamento dei dati personali - Autorità Garante della privacy – G.U. 134 del 12/6/2014;
- d.l. 24 giugno 2014, n. 90, Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari.

2.3 Struttura preposta alla pubblicazione dei contenuti sul portale

La struttura che sovrintende ai servizi oggetto del presente capitolato tecnico è la **Direzione centrale pianificazione e comunicazione** (Dcpc).

Nel modello organizzativo è prevista una figura professionale, collocata in posizione di staff al Presidente, al Direttore generale e al Consiglio di indirizzo e vigilanza, che svolge le funzioni di rapporto con la stampa. E' previsto che la Direzione pianificazione e comunicazione fornisca supporto a tali attività di media relation.

Tra le altre funzioni assegnate alla Dcpc vi sono quelle inerenti alla organizzazione e gestione del complesso delle informazioni necessarie alla pianificazione, al monitoraggio delle attività strategiche e al coordinamento legislativo, alla comunicazione interna, esterna e alle relazioni internazionali nonché alla definizione dello "stile Inail", in termini di riconoscibilità dell'identità istituzionale.

Dalla Dcpc dipende la Tipografia di Milano, per la realizzazione, produzione e distribuzione di prodotti editoriali e multimediali editi dall'Inail.

Per quanto di rilievo nel presente capitolato, fanno capo alla Dcpc in particolare le seguenti funzioni:

- definizione di piani di comunicazione interni/esterni e promozione di attività formative strumentali alla realizzazione dei piani di attività;
- produzione e organizzazione dei dati per la relazione annuale del Presidente e per i rapporti regionali;
- individuazione degli standard comunicativi in ordine a: informazioni tecniche e amministrative, dati e statistiche, materiali per la formazione, risultati delle attività di ricerca;
- armonizzazione, gestione e manutenzione dei contenuti informativi del Portale istituzionale;
- promozione e cura del sistema di relazioni internazionali a supporto degli organi e delle strutture centrali dell'Inail;
- promozione e organizzazione delle manifestazioni esterne e delle campagne comunicative/informative, in collaborazione con le Strutture centrali;
- supporto allo svolgimento dei compiti di rapporto con i media (conferenze stampa, comunicati stampa, , etc.), realizzazione di servizi informativi e prodotti multimediali destinati alla stampa;
- produzione editoriale e multimediale in collaborazione con le Strutture centrali e territoriali attraverso la Tipografia di Milano.



3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

Oggetto dell'appalto è l'acquisizione di servizi di *web publishing redazionale* per il Portale dell'Inail, finalizzati alla diffusione delle informazioni e conoscenza delle funzioni, attività e servizi istituzionali presenti sul portale, nonché dei servizi informativi per l'attività di *media relation* dell'Inail.

I servizi redazionali dovranno rispettare i requisiti minimi declinati al successivo capitolo 4.

Al Fornitore/aggiudicatario saranno affidate le seguenti attività:

- elaborazione di contenuti informativi web su tutte le attività e i servizi inerenti le tematiche istituzionali, a partire dalla documentazione amministrativa fornita dalle Strutture Inail;
- publishing redazionale finalizzato alla pubblicazione sui portali Internet e Intranet dei contenuti elaborati redazionalmente e della eventuale allegata documentazione amministrativa;
- realizzazione di news, focus, newsletter, servizi audiovisivi e altri prodotti informativi anche multimediali da pubblicare sul portale Inail;
- raccolta ed elaborazione di contenuti informativi a supporto dell'attività di media relation;
- gestione redazionale dei canali social istituzionali (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, ecc. (per veicolare contenuti, promuovere attività e servizi, animare dibattiti e inserire commenti);
- monitoraggio e analisi del flusso di informazioni social ai fini dell'analisi della *brand reputation* dell'Inail;
- gestione redazionale delle web community e dei canali interni di *social collaboration* e *social enterprise*;
- supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni del portale Internet/Intranet (mappatura, indicizzazione, taggatura e correlazione dei contenuti).

3.2 DURATA

La durata della fornitura è di 36 mesi, a decorrere dalla data di inizio attività, con possibilità di rinnovo alla scadenza naturale del contratto per un periodo massimo di ulteriori 12 mesi, da attivare, a insindacabile giudizio dell'Istituto, alle medesime condizioni economiche e contrattuali previste dal contratto.

La data di inizio attività sarà comunicata dall'Istituto all'Impresa e, ai sensi dell'art. 153 del d.p.r. 5 ottobre 2010, n. 207, dovrà comunque intervenire entro i 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula del contratto.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizi previsti per la fornitura

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Inail, il portale deve essere costantemente aggiornato e i servizi redazionali devono facilitare gli utenti nei processi di fruizione e condivisione delle informazioni istituzionali.

Il servizio di web publishing redazionale e di informazione finalizzati all'attività di media relation dell'Inail, coordinato dalla Dcpc, è svolto da una redazione esterna che opera secondo le indicazioni fornite dalla funzione direzionale per lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) servizi redazionali, di web publishing e di progettazione editoriale di prodotti multimediali afferenti al portale istituzionale;
- b) servizi redazionali di produzione e gestione di contenuti informativi per l'attività di media relation;
- c) servizi di gestione dei canali social istituzionali, delle web community e dei canali interni di social collaboration e social enterprise;
- d) servizi di contribuzione alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni del portale.

4.1.1 Servizi redazionali, di web publishing e di progettazione editoriale afferenti al portale

Le attività dei servizi redazionali sono relative alla gestione dell'intero ciclo di produzione, contribuzione e pubblicazione di contenuti sul portale istituzionale Internet/Intranet.

L'espletamento del servizio avviene mediante una stazione editoriale corredata di uno strumento di workflow adottato dall'Inail per supportare i flussi di:

- stesura/rielaborazione, aggiornamento e approvazione dei contenuti per la successiva pubblicazione sui portali internet e intranet;
- creazione e gestione della struttura delle pagine web a supporto delle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni in raccordo con gli uffici della Dcod Inail.

Attualmente sono in uso i Content Management System (CMS) "Oracle Universal Content Management" (UCM), in versione personalizzata per Inail, e "Oracle Web Center Sites" (WCS). Per la data di attivazione della presente fornitura sarà in uso esclusivamente WCS, che potrà essere diversamente personalizzato o sostituito nel caso in cui l'Istituto ne ravvisasse l'esigenza.

Le attività redazionali, di tipo ordinario e straordinario, sono concordate con i referenti della Dcpc e delle Strutture centrali e territoriali richiedenti e prevedono flussi di lavoro e iter approvativi definiti che coinvolgono gli esperti dei domini di conoscenza per la verifica di qualità e di coerenza dei contenuti da pubblicare.

Tali attività principalmente includono:

1. Gestione dei contenuti:



- a. analisi, creazione, modifica, aggiornamento, rimozione, approvazione e pubblicazione delle informazioni sulle attività e i servizi istituzionali nelle sezioni dedicate del portale;
 - b. raccolta dei dati nella sezione di “Amministrazione trasparente” e individuazione delle modalità di presentazione delle relative informazioni in conformità al d.lgs. 33/2013 e s.m.i. e alla eventuale normativa sopravvenuta, nonché pubblicazione della documentazione amministrativa trasmessa dagli uffici della tecnostuttura;
 - c. trattamento editoriale dei contenuti redazionali e supporto alla implementazione dell’architettura delle informazioni ai fini della presentazione dei dati nella sezione “Open data”;
 - d. valutazione di pertinenza e inserimento di metadati e taggatura per la correlazione dei contenuti, applicazione di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o al canale di fruizione;
 - e. gestione della granularità e delle unità elementari di contenuto, con inserimento di link e allegati;
 - f. predisposizione e elaborazione di elementi multimediali a corredo dei contenuti (immagini, banner interattivi, audio, video, animazioni, con gestione dei relativi diritti di utilizzo);
 - g. produzione di news, newsletter, dossier, tutorial e altri prodotti informativi;
2. supporto alla realizzazione di template e associazione a specifici contenuti, adattamenti e integrazioni all’architettura delle informazioni, definizione di percorsi di navigazione;
 3. mappatura dei contenuti a supporto della migrazione dai siti e/o archivi esistenti;
 4. supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l’approvazione e la modifica dei contenuti;
 5. supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
 6. supporto alla definizione di linee guida ed editing di contenuti e metadati per ottimizzare l’indicizzazione e la ricerca dei contenuti testuali e multimediali sui motori interni ed esterni;
 7. aggiornamento e fine tuning dei siti mediante strumenti di monitoraggio: analisi dell’uso del sito da parte degli utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e produzione di reportistica.

Rientrano in questo ambito di attività anche l’affiancamento, il supporto e l’assistenza ai redattori delle Strutture centrali e territoriali per il corretto inserimento dei contenuti e per verificare la rispondenza degli stessi alle linee guida editoriali, nonché l’omogeneità ai contenuti delle sezioni del portale interessate, prima di procedere alla pubblicazione.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della redazione una banca dati immagini on line che possa offrire una vasta gamma di foto e immagini editoriali per la realizzazione di prodotti da impiegare per finalità istituzionali. Il fornitore dovrà, altresì, assicurare il diritto di utilizzare le immagini acquisite dall’Inail per l’esecuzione del servizio per il periodo di durata del contratto, nonché in via definitiva dopo la conclusione dello stesso. Saranno garantiti all’Inail i diritti di utilizzo delle immagini scaricate dalla banca dati, anche rielaborate, che saranno conservate in un proprio archivio.



4.1.2 Servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi e per l'attività di media relation

Le attività relative a tali servizi hanno per oggetto la realizzazione di prodotti e servizi rivolti ai mass media, diversificati in base alle più moderne tecnologie in uso (piattaforme e dispositivi) e personalizzati secondo gli obiettivi dell'Inail e le esigenze del suo target di riferimento, quali destinatari finali.

L'esigenza è quella di assicurare a un target specifico (giornalisti di carta stampata, radio, tv e web) un'informazione istituzionale completa e trasparente, anche in situazioni di emergenza, sulle decisioni strategiche degli Organi di vertice e sulle attività dell'Inail, attraverso pacchetti informativi fruibili da parte delle testate interessate.

L'attività prevista in questo ambito è la realizzazione di contenuti per la stampa e di prodotti multimediali destinati ad arricchire e aggiornare la sezione tematica del portale istituzionale dedicato alla "Stampa", nel rispetto dei principi, criteri e requisiti di accessibilità dei siti web pubblici e, in particolare:

- attività preordinate alla partecipazione di rappresentanti dell'Inail a trasmissioni televisive o radiofoniche per il rilascio di interviste ai giornalisti e/o per la pubblicazione sui media di interventi istituzionali (presidio di un team dedicato);
- progettazione e realizzazione di layout grafici adatti anche al web per la diffusione di contenuti quali: comunicati stampa, cartelle stampa, factsheet, press kit, tabelle, infografiche statiche o animate, produzione di comunicati in formato audio/video, destinati alle agenzie di stampa radio e tv e alle testate online;
- realizzazione di materiali e servizi audio/video, anche "premontati" da consegnare alle emittenti radio-televisive per la messa in onda durante telegiornali/speciali, oppure da utilizzare per altri fini informativi;
- realizzazione di clip audio con immagini/musiche/parlato da associare ai contenuti informativi istituzionali da divulgare anche via web;
- raccolta, elaborazione e sviluppo di contenuti informativi, anche in modalità multimediale (es: interviste in streaming video, conferenze stampa meetup, "dialogo digitale" con gli operatori dell'informazione, a supporto dell'attività di media relation).

4.1.3 Servizi di gestione dei canali social

Le attività riferite a questi servizi prevedono la gestione dei profili istituzionali già attivi sui canali social Facebook, Youtube, Twitter e LinkedIn e di quelli di nuova attivazione anche con riferimento ai social media che dovessero affermarsi in futuro per effetto dell'evoluzione tecnologica.

L'obiettivo del servizio è quello di ottimizzare la presenza dell'Istituto sui social media, adottando un approccio strutturato nella gestione dei profili attivi e di monitorare costantemente il "sentiment" associato al brand e ai servizi offerti dall'Istituto (Social media listening & monitoring).



La redazione elabora il piano editoriale, cura i contenuti ed effettua il monitoraggio delle attività di gestione dei canali dell'Inail, secondo le esigenze di servizio e gli indirizzi forniti dai referenti Inail. Le principali attività previste per questo servizio sono le seguenti:

- attivazione dei flussi di contribuzione idonei alla produzione di contenuti “nativi” (in linguaggio Web 2.0) in coerenza con le informazioni già pubblicate sul portale istituzionale;
- definizione di “palinsesti” editoriali sostenibili per la pubblicazione programmata di contenuti;
- analisi, lettura e interpretazione dei dati informativi e inoltrati dagli utenti e ricavabili dalle piattaforme di ascolto con la produzione di report periodici “ad hoc” sulla percezione del brand e dei servizi istituzionali, secondo le indicazioni della funzione direzionale Inail;
- attivazione di un servizio di “alerting” giornaliero, anche via mail, per la rilevazione di specifici temi istituzionali finalizzato a segnalare potenziali criticità, rischi e/o focolai di crisi per la brand reputation dell'Inail;
- monitoraggio costante del livello di qualità erogata/percepita attraverso gli strumenti a disposizione, definizione e misurazione degli indicatori di efficacia, gradimento e risonanza degli interventi realizzati;
- raccordo, per il tramite dei referenti Inail, con gli uffici dell'Istituto competenti per materia per l'elaborazione dei contenuti in risposta agli utenti social.

4.1.4 Servizi di contribuzione alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni del portale

Tali servizi prevedono lo svolgimento di un insieme di attività progettuali che non rientrano nei servizi redazionali connessi e/o strumentali alla realizzazione di iniziative di informazione e comunicazione istituzionale o di servizio.

Il servizio prevede interventi in tutte le fasi di progettazione dell'architettura delle informazioni relativi alla:

1. raccolta delle esigenze rappresentate dalle Strutture competenti per il tramite della Dcpc;
2. elaborazione di proposte di modifica dell'architettura delle informazioni;
3. individuazione di soluzioni progettuali aderenti alle esigenze rilevate;
4. confronto con la componente tecnico-informativa ai fini dell'individuazione delle soluzioni architettoniche compatibili con la piattaforma tecnologica.

A titolo puramente esemplificativo, si riportano le attività che tipicamente ricadono in questo ambito:

- aree a contenuto “verticale” su specifiche tematiche (es. prestazioni, rapporto assicurativo, servizi on line, Intranet, canali dedicati ecc.):
 - ottimizzazione, implementazione, gestione editoriale e monitoraggio del canale “Open data”;
 - contributo redazionale alla migrazione e integrazione di contenuti collocati in altri ambienti;
 - classificazione, razionalizzazione e rivisitazione della modulistica presente sul portale istituzionale e progettazione/sviluppo di template in formato pdf editabile;



- aree a contenuto “orizzontale” (social, community, news e mobile):
 - definizione linee guida, riprogettazione, gestione editoriale e monitoraggio dei profili attivi sui social media;
 - progettazione e implementazione di iniziative di informazione “ad hoc” sui profili social per la diffusione di conoscenze sui servizi istituzionali;
 - progettazione, attivazione e gestione di community in ottica web 2.0 e sviluppo di servizi connessi alla promozione di contenuti sui social network;
 - revisione, razionalizzazione e riorganizzazione dei contenuti presenti nel sistema di FAQ accessibile dal portale;
- aree per servizi “trasversali”:
 - progettazione e produzione di prodotti multimediali evoluti (video tutorial) legati a eventi o iniziative di informazione e comunicazione istituzionale;
 - progettazione, impaginazione e produzione di libri in formato digitale interattivo (e-book) e conversioni di file pdf in formato e-Pub o similari.

4.2 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi previsti per la fornitura

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità dei servizi da erogare, il fornitore aggiudicatario, nel periodo di affiancamento iniziale, dovrà acquisire il know-how sia sul modello organizzativo dell'ente sia sulla dotazione informatica e tecnologica, in termini di strumenti, risorse e processi necessari all'ottimale svolgimento dei servizi.

Tutte le spese e gli oneri del Fornitore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'utilizzo di pc ed altre attrezzature dell'impresa, le eventuali trasferte, il lavoro extra orario, la fornitura dell'accesso alla banca dati immagini, lo sviluppo dello strumento di tracciatura, ecc.), relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricompresi e compensati nel corrispettivo complessivo della fornitura.

4.2.1 Pianificazione Iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, il Piano di lavoro generale (cfr. par. 7.1.1) e Piano della qualità generale (cfr. par. 4.4.2).

4.2.2 Fase di acquisizione know-how

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti e dei livelli di servizio espressi a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il periodo di affiancamento iniziale, definito sulla base delle esigenze che saranno espresse dal Fornitore aggiudicatario, è stimato in un massimo di un mese, da definire in funzione del know-how già disponibile da parte dell'aggiudicatario. Il Fornitore potrà acquisire la documentazione disponibile,



affiancare nell'operatività quotidiana il Fornitore uscente e organizzare delle sessioni di approfondimento con Inail o con il personale da esso delegato.

Durante le attività di "training on the job" e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà a essere assunta dal Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Inail che garantirà la presenza di personale esperto.

Per tutto il periodo di affiancamento nella fase di avvio della fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

4.2.3 Presentazione CV

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi sia per l'intero periodo contrattuale in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato ed ai profili professionali indicati nella relativa Appendice 2.

A tal fine il Fornitore dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico degli stessi, anche in funzione delle indicazioni dei referenti Inail.

Il Fornitore, entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, si impegna a presentare all'Inail i curricula - in formato Europass (rif. Appendice 2, cap. 2) - delle risorse proposte in fase di offerta, per consentire la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura. La coerenza dei curricula con i requisiti minimi di cui all'Appendice 2 al Capitolato - nonché con eventuali caratteristiche migliorative dichiarate in fase di gara - sarà oggetto di valutazione dell'Inail anche ai fini del rispetto dell' indicatore di Qualità "RLFN - Rilievi sulla fornitura" di cui all'Appendice 1 al Capitolato.

Tale obbligo dovrà essere rispettato anche in corso di fornitura, qualora si debba provvedere all'inserimento di una nuova risorsa, entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Inail. Su richiesta di Inail, dovranno essere presentati almeno 2 curricula per ogni risorsa.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto da parte di Inail, del curriculum presentato, il Fornitore si obbliga a rendere disponibile la risorsa entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso o entro il diverso termine indicato da Inail.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Inail procederà alla richiesta formale di sostituzione al Fornitore, il quale si impegna a procedere alla presentazione di un nuovo curriculum entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, il Fornitore dovrà garantire, relativamente alle risorse inserite e/o sostituite, un'adeguata preparazione funzionale e tecnica ed un adeguato periodo di affiancamento, comunque non inferiore a 15 giorni lavorativi (salvo diversa indicazione di Inail).



Il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, anche per cause di forza maggiore, coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione ad Inail almeno 15 giorni lavorativi (salvo diverso accordo con Inail) prima della data di effettiva sostituzione. A tale comunicazione devono essere allegati i curricula delle risorse candidate dal Fornitore alla sostituzione della risorsa uscente.

Il fabbisogno delle risorse potrà essere suscettibile di variazione in relazione al dimensionamento variabile dei servizi nell'arco della fornitura. Un potenziamento del servizio potrà rendere necessario l'inserimento di ulteriori risorse che dovranno essere integrate nei team secondo le seguenti tempistiche. Dopo la consegna dei CV, che dovranno essere presentati entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Inail o diverso termine concordato con Inail stesso, in caso di valutazione positiva, la risorsa dovrà integrare il team entro 3 giorni lavorativi o diverso termine concordato con Inail.

I succitati termini devono essere considerati come scadenze contrattuali e, pertanto, monitorati dagli indicatori di cui all'Appendice 1 ("SLSC - Slittamento di una scadenza contrattuale" e "TISP - Tempestività nell'inserimento / sostituzione del personale").

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

| Vincoli temporali | | | |
|--|---|---------------------|---|
| Attività | Oggetto | Giorni | Note |
| Consegna del CV a Inail | Stipula | 5 giorni lavorativi | Lo stesso termine vale anche per l'inserimento e per la sostituzione della risorsa a decorrere dalla richiesta. |
| Disponibilità della risorsa nei team di lavoro | Comunicazione dell'esito positivo | 3 giorni lavorativi | I termini sono da intendersi sia per l'inserimento che per la sostituzione della risorsa. |
| Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità sul primo CV presentato | Valutazione di non idoneità sul primo CV presentato | 5 giorni lavorativi | I termini sono da intendersi sia per l'inserimento che per la sostituzione della risorsa. |

4.3 Referenti

Il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile unico delle attività contrattuali** (Ruac) per l'intera fornitura, a cui l'Istituto, nella persona del Responsabile Unico del Progetto (Rup) o di persone da lui delegate,



farà riferimento per gli aspetti generali, o interpellerà per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il Ruac non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e, pertanto, non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi al servizio oggetto della fornitura. Inoltre, dovrà riferire all'Istituto sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi formulati;
- risultati sugli indicatori di qualità;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate.

Dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- fornire all'Istituto la visione integrata sul servizio erogato;
- pianificare e schedare risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità e di urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle problematiche;
- gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio ordinario;
- stabilire un costante colloquio con il Responsabile dell'Istituto (RUP) condividendo la previsione dei periodi di picco o di particolare criticità al fine di prevedere e predisporre eventuali Piani di potenziamento delle risorse impiegate;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento dei piani di lavoro comunicati all'Istituto;
- gestire le risorse del servizio in ottemperanza alle indicazioni del Rup e/o della funzione direzionale della Dcpc.

La figura del Ruac sin dall'inizio della fornitura dovrà essere operativa presso la sede indicata dall'Inail ed essere in possesso dei requisiti richiesti per il profilo del Program Manager, di cui all'Appendice 2.

Il Ruac dovrà sempre garantire la reperibilità telefonica, l'eventuale mancata reperibilità comporterà l'emissione di un rilievo scritto da parte dell'Inail sull'esecuzione dei servizi della fornitura per ciascuna situazione di inadempimento ed, eventualmente, procedere alla sostituzione.



4.4 Requisiti di qualità della fornitura

4.4.1 Assicurazione di qualità

L'Assicurazione della Qualità è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate dal Fornitore per dare evidenza ad Inail che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti di qualità.

Nell'esecuzione delle attività contrattuali, il Fornitore dovrà attenersi a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dal proprio Sistema di gestione della qualità.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono riportati nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" che contiene il profilo di qualità minimo necessario all'erogazione dei servizi della fornitura. Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati o valori di soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità, a discrezione di Inail, potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale. In relazione agli indicatori di qualità della fornitura è richiesto al fornitore l'utilizzo di un adeguato strumento per il calcolo degli stessi.

4.4.2 Piano della Qualità Generale (Pqg)

Il Piano della qualità generale è il documento che indica le particolari modalità operative, le risorse e le fasi delle attività relative agli standard qualitativi a cui deve attenersi l'intera fornitura.

Le eventuali deroghe al Pqg possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori che potranno essere variati nell'interesse dell'Istituto (ad esempio nei casi in cui la pianificazione di specifici interventi si discosti sensibilmente dal tempo ottimale previsto).

Il Pqg costituisce il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro e si basa sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura, dettagliati all'Appendice 1, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore.

Il Pqg deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera e ogni qualvolta l'Inail ne faccia specifica richiesta. Il documento, una volta aggiornato, deve essere riconsegnato in forma integrale con la segnalazione delle parti modificate.

Il Piano deve essere consegnato dal fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto e sottoposto all'approvazione dell'Inail.

L'approvazione del Pqg deve avvenire in forma esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 eventualmente migliorati dall'offerta.

Nel caso in cui Inail formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto al Piano della qualità generale, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

Si precisa che, in assenza di standard Inail, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello da sottoporre alla approvazione di Inail.



Durante l'erogazione dei servizi, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità ad Inail per tutta la durata contrattuale.

È posta a carico del Fornitore la raccolta automatizzata dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per l'Inail. Tali dati, su richiesta dell'Istituto, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal Fornitore dovranno essere concordate con Inail).

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di Inail, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con l'Istituto, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

Su richiesta dell'Inail, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

4.4.3 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità può essere riesaminato su richiesta di Inail; dal riesame potrebbe derivare l'esigenza di utilizzare nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o di adeguare le metodiche per la rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Inail e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti nel presente capitolato e nelle sue appendici.

4.5 Orario di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi deve essere garantita tra le ore 9:00 e le ore 19:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo un piano di distribuzione delle presenze da concordare con Inail.

4.5.1 Estensione programmata dell'orario di servizio

In relazione a specifiche necessità dell'Istituto, potrebbe essere previsto un prolungamento dell'orario di servizio ovvero richiesta la disponibilità di risorse per le giornate del sabato, della domenica e/o dei giorni festivi, anche fuori sede, per esigenze connesse alla partecipazione dell'Istituto a iniziative di comunicazione esterna. Tali richieste di estensione per la gestione di particolari situazioni/iniziativa saranno comunicate da Inail con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi.

Per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e/o relative al comune di Roma, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si precisa inoltre che, sulla base della storia pregressa, le richieste di estensione programmata dell'orario di servizio non potranno essere superiori a 2 per ogni anno di fornitura e coinvolgeranno un numero massimo di 3 risorse dell'Impresa.



In termini di remunerazione, il Fornitore potrà regolarmente consuntivare i giorni/persona effettuati, senza alcun onere aggiuntivo rispetto alle tariffe delle figure professionali coinvolte.

Il Ruac dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea che farebbe superare il limite di presenze nella giornata, il responsabile dovrà concordare con Inail le modalità più adeguate di sostituzione.

4.6 Luogo di erogazione dei servizi

I servizi oggetto della fornitura saranno svolti presso la sede della Direzione generale dell'Istituto e, ove ricorrano specifiche esigenze, presso altra sede indicata da Inail con un preavviso di almeno un giorno lavorativo.

Relativamente ai posti di lavoro, non attrezzati, Inail metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio.

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (possibilmente pc non portatili) dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali.



5. DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO

Il gruppo di lavoro addetto all'espletamento dei servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation dovrà essere composto dalle figure professionali indicate nella Tabella di seguito riportata.

Sulla base della storia pregressa e delle esigenze evolutive dell'Istituto, il servizio redazionale oggetto di fornitura si prevede possa essere dimensionato come segue:

| Figura professionale | Risorse per anno |
|----------------------------------|------------------|
| Program Manager | 1 |
| Media Monitoring Manager | 2 |
| Media Legal Specialist | 2 |
| Content Manager | 4 |
| Information Architecture Manager | 2 |
| News Content Manager | 2 |
| Web Editor | 4 |
| Multimedia Specialist | 2 |
| Multimedia Editor | 2 |
| Intranet & Community Manager | 1 |
| Digital & Social Media Manager | 3 |
| Web Graphic Designer | 1 |

Le figure professionali messe a disposizione dall'aggiudicatario dovranno essere rispondenti ai profili professionali richiesti e in possesso dei requisiti indicati per gli stessi nell'Appendice 2 "Descrizione dei profili professionali".

Inoltre, di seguito si riportano i quantitativi stimati in giorni persona, per singola figura professionale, che non sono in alcun caso vincolanti per l'Istituto.

| Figura professionale | Massimale per 36 mesi | Massimale per 12 mesi di rinnovo |
|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Program Manager | 630 | 210 |
| Media Monitoring Manager | 1260 | 420 |
| Media Legal Specialist | 1260 | 420 |
| Content Manager | 2520 | 840 |
| Information Architecture Manager | 1260 | 420 |
| News Content Manager | 1260 | 420 |
| Web Editor | 2520 | 840 |
| Multimedia Specialist | 1260 | 420 |
| Multimedia Editor | 1260 | 420 |



| | | |
|--------------------------------|------|-----|
| Intranet & Community Manager | 630 | 210 |
| Digital & Social Media Manager | 1890 | 630 |
| Web Graphic Designer | 630 | 210 |



6. STRUMENTI E SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Tutti gli strumenti, soluzioni, metodologie e risorse indicate nell'offerta tecnica non rientranti nei successivi paragrafi dovranno essere messi a disposizione entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.

6.1 Reporting sugli Indicatori

Il Fornitore renderà disponibile a Inail, entro 2 mesi dalla data di stipula del contratto e senza alcun onere aggiuntivo per Inail, uno strumento per l'analisi degli andamenti degli indicatori a livello di intera fornitura, allo scopo di facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei lavori, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio.

A tale scopo deve essere esplicitato il limite temporale tra il verificarsi dell'evento e la loro pubblicazione nel sistema e tale tempo non potrà superare i **5 giorni lavorativi**. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di obiettivo, di servizio e di fornitura; sulla base di essi il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

Dovranno inoltre essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun obiettivo/servizio/fornitura, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report saranno archiviati a cura del Fornitore, che ne dovrà garantire l'accessibilità a Inail.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel o altro formato da concordare con Inail, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato Tecnico.

L'accesso allo strumento dovrà essere via Web e prevedere diversi livelli autorizzativi. Tale sistema dovrà essere basato su un prodotto open source ed al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà di Inail (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

6.2 Rilevazione della Soddisfazione del Committente

Entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà proporre una soluzione per la rilevazione della soddisfazione dell'Istituto in merito ai servizi erogati nella fornitura, che dovrà essere approvata da Inail.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Inail e dovrà rimanere di proprietà dello stesso (comprensiva di base dati e di quanto necessario ad assicurare la sua gestione).

Se, nel corso della Fornitura, Inail si dovesse dotare di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà adottare il nuovo strumento facendosi carico del trasferimento dei dati.

I risultati della rilevazione saranno utilizzati per la misurazione dell'indicatore di qualità "SDCM - Soddisfazione del Committente".



6.3 Tracciatura delle richieste

Entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà proporre una soluzione per la tracciatura delle richieste effettuate da Inail in relazione ai servizi oggetto di fornitura, che dovrà essere approvata da Inail.

In particolare, lo strumento proposto dovrà essere in grado di tracciare:

- la data di inserimento della richiesta da parte di Inail;
- la data di presa in carico della richiesta da parte del fornitore;
- la data di chiusura della richiesta;
- eventuale riapertura della richiesta;

Sulla base delle informazioni tracciate, saranno misurati gli indicatori di qualità “TPCR - Tempo di presa in carico delle richieste”, “TCHR – Tempo di chiusura delle richieste” e “NRPR – Numero di ricicli sui prodotti rilasciati”.

L’accesso allo strumento, che non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Inail, dovrà essere via Web e prevedere diversi livelli autorizzativi. Tale sistema dovrà essere basato su un prodotto open source ed al momento della conclusione del contratto dovrà rimanere di proprietà di Inail (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione).

Se, nel corso della Fornitura, Inail si dovesse dotare di uno strumento analogo, il Fornitore dovrà adottare il nuovo strumento facendosi carico del trasferimento dei dati.



7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, calcolati secondo l'unità di misura dei GG/PP, viene utilizzata in maniera preponderante la modalità a consumo e, pertanto, i servizi erogati non sono scomponibili in fasi.

Per tali servizi si sottolinea l'importanza della "presa in carico" a inizio fornitura, al fine di acquisire un elevato grado di conoscenza del contesto organizzativo in cui operare e delle modalità operative da adottare. Il Fornitore dovrà quindi assicurare un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse e nel garantire le necessarie competenze.

L'erogazione del servizio deve prevedere un alto livello di responsabilizzazione delle risorse in termini di rispetto delle scadenze pianificate per ciascuna attività, attitudine a lavorare in team per processi e obiettivi, elevata capacità di analisi e di relazione con le diverse strutture dell'Inail per attivare sinergie con gli altri gruppi coinvolti nei processi lavorativi.

Pertanto, è prevista la realizzazione e l'aggiornamento di un Piano di lavoro generale per il servizio da sottoporre all'approvazione di Inail.

In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività da pianificare seguono una programmazione in termini di impegno delle risorse e date di completamento delle attività ponendo la massima attenzione al rispetto dei tempi e alla qualità dei prodotti. Le eventuali variazioni devono essere comunicate e concordate con l'Istituto mentre il fornitore è responsabile della regolare esecuzione delle attività pianificate.

Inoltre, Inail, sulla base di specifiche esigenze, si riserva la facoltà di attivare una parte dei servizi oggetto di fornitura in modalità progettuale, organizzando le attività in Obiettivi, a cui verrà attribuita una dimensione, un tempo di esecuzione ed un piano di lavoro con specifica delle risorse impiegate.

L'iter approvativo del singolo obiettivo sarà gestito secondo le seguenti macro-attività:

- Richiesta Stima: Inail richiede la stima al Fornitore, specificando:
 - o data prevista di inizio attività;
 - o data prevista di fine attività;
 - o data limite richiesta per completamento della valutazione della stima;
 - o eventuali date/scadenze critiche e/o vincolanti per il Fornitore (ad esempio, richieste utente di date di pubblicazione);
 - o eventuale tetto/massimale di spesa;
- Stima: il fornitore effettua la stima sulla base delle esigenze espresse ed entro i termini indicati da Inail
- Autorizzazione di Inail: l'Istituto, dopo aver concordato con il Fornitore i tempi e le risorse necessarie, procede all'attivazione dell'obiettivo
- Consegna: il Fornitore, al termine delle attività, effettua la consegna formale dei prodotti richiesti da Inail, che procederà alla verifica che quanto realizzato corrisponda effettivamente a quanto richiesto.



Le attività gestite in modalità progettuale dovranno essere inserite nel Piano di lavoro generale. La consuntivazione e la conseguente fatturazione dell'obiettivo saranno gestite in un'unica soluzione al completamento delle attività, previa accettazione formale di Inail dei prodotti consegnati.

L'Inail si riserva, inoltre, di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Inail, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura.

Il Fornitore nello svolgimento delle attività è tenuto a rispettare gli standard adottati da Inail facendosi carico di acquisire e diffondere al proprio interno conoscenze e competenze.

7.1 Pianificazione e consuntivazione

Il piano di lavoro generale presentato nella fase di avvio della fornitura contiene il piano di subentro e il quadro unitario dei servizi offerti e delle aree di intervento. Inoltre, per ciascun servizio sarà redatto specifico piano di lavoro con l'indicazione delle attività e dei tempi previsti secondo le modalità di pianificazione e di consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti.

7.1.1 Piano di lavoro generale

Il Piano di lavoro generale, comprensivo del piano di subentro iniziale, dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi oggetto della fornitura, le modalità di esecuzione delle attività, i tempi di realizzazione, la composizione e organizzazione del team redazionale e dei flussi di lavoro, certificazioni e percentuali di impiego.

Mensilmente, entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di lavoro generale, con particolare cura alla pianificazione delle attività relative ai servizi continuativi del mese di riferimento, predisporre la sezione Consuntivo attività del mese in chiusura (per tutte le attività). Il piano debitamente aggiornato è sottoposto all'approvazione dell'Inail, unitamente al Rendiconto risorse.

Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Istituto, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

7.1.2 Programmazione attività

Per ogni servizio e per le attività di inizio e fine fornitura dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato un Piano di lavoro specifico contenente attività, tempi e risorse impegnate. A partire dal piano di lavoro specifico, sarà previsto con cadenza settimanale lo sviluppo di una programmazione di dettaglio dei servizi/attività da realizzare.

Qualsiasi pianificazione sarà approvata sotto forma di verbale o di lettera di approvazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e a inviare una **riplanificazione** delle attività, formalizzata sotto forma di verbale, aggiornando e riconsegnando a Inail il relativo Piano di lavoro.



In nessun caso, il Fornitore, una volta predisposto il Piano di Lavoro, può modificare le pianificazioni dal medesimo previste a seguito di uno o più rilievi emessi da Inail su quanto prodotto nell'ambito delle attività progettuali.

Inail in qualunque momento potrà richiedere la consegna del Piano di Lavoro con tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani di lavoro e le relative modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Inail, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

A livello aggregato, secondo criteri da definire congiuntamente a inizio lavori, potrà essere richiesta la predisposizione e il mantenimento di piani riepilogativi di sintesi che permettano una vista integrata d'insieme di un set definito di servizi e obiettivi.

Le modifiche ai Piani di lavoro, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Inail, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

7.1.3 Stato di avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, team di risorse impiegate dettagliato per figure professionali e % di impegno.

7.1.4 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo attività, relativamente a ciascun servizio.

Il Consuntivo attività deve essere corredato dal Rendiconto risorse.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata nei singoli piani di lavoro, riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

7.2 Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'Istituto e senza alcun onere aggiuntivo per Inail, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Inail, o terzi indicati dall'Inail, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. sui servizi oggetto della fornitura e gli strumenti a supporto.

Il Fornitore proporrà la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, tecniche) a Inail o a terzi da essa designati, nei tempi fissati dall'Inail e comunque non superiori a 1 mese e nominerà un responsabile della predisposizione di un **Piano di Lavoro unitario del trasferimento globale del know-how**, garante del coordinamento tra i



vari obiettivi, dell'efficacia ed efficienza della soluzione proposta. Nel piano di lavoro verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse potranno appartenere a diversi servizi, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del trasferimento di know-how dovranno essere concordate con Inail, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. In particolare, il piano di lavoro suindicato andrà approvato in fase di presentazione e verificato in corso d'opera per valutare l'efficacia del trasferimento di know-how effettuato, comprovato attraverso un verbale congiunto redatto a fine attività.

Eventuali inadempimenti, non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle azioni contrattuali previste contrattualmente.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Inail qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta e/o mancata operatività di strumenti, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how: ciascun inadempimento comporterà l'emissione di un rilievo relativo alla qualità di governo della Fornitura ("RLFN – Rilievi sulla fornitura").

7.3 Modalità di Consegna

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere trasmessa via e-mail, indirizzata all'attenzione del referente Inail (direttore dell'esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, responsabile del procedimento, ecc.).

In assenza di standard Inail, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della qualità generale un proprio modello sottoposto ad approvazione da parte di Inail.

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. Inail si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7.4 Vincoli temporali sui prodotti della fornitura

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i principali vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|--|---------------|---------------|--|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |



| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|---|-------------------------------------|-----------|---|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |
| Piano di lavoro generale | Stipula contratto | 10 giorni | |
| | Rilievo da Inail | 5 giorni | |
| | Modifica contesto – Richiesta Inail | 5 giorni | |
| Piano della qualità generale | Stipula contratto | 10 giorni | |
| | Rilievo da Inail | 5 giorni | |
| | Modifica contesto – Richiesta Inail | 5 giorni | |
| Piano trasferimento know how | Attivazione Inail | 5 giorni | |
| Piani di lavoro | Fine di ogni mese | 5 giorni | |
| Rapporto Indicatori di qualità | Fine trimestre di riferimento | 5 giorni | Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali da parte di Inail |
| | Emissione lettera di rilievo | 5 giorni | |
| Questionario di Customer Satisfaction | Avvio delle attività | 90 giorni | |
| Verbale delle riunioni | Riunioni | 3 giorni | Si intendono i verbali delle riunioni relative ai servizi della fornitura. |



| Prodotti previsti dal capitolato tecnico e relativi appendici | | | |
|---|-----------------------------------|----------|--|
| Prodotto/ Attività | Evento | Giorni | Note Riferimento ai criteri migliorativi |
| Documento per annullamento rilievo | Ricezione della nota di emissione | 5 giorni | Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni. |



8. GOVERNO DELLA FORNITURA

8.1 Accettazione/approvazione prodotti della fornitura

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i prodotti e documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per Inail.

Tutti i prodotti/documenti della fornitura potranno essere sottoposti a formale accettazione/approvazione, per verificare la rispondenza degli stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti. La presenza di errori di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione e comporterà l'applicazione delle penali contrattualmente previste. I prodotti non approvabili dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo **3 giorni lavorativi** dalla comunicazione dei rilievi.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Inail, sia per numerosità, sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Inail per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Istituto procederà alla sospensione delle attività di accettazione/approvazione e lo slittamento del termine di approvazione sarà a totale carico del Fornitore, comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Inail.

In caso in cui sia possibile procedere alla valutazione per l'accettazione/approvazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Inail il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

8.1.1 Piani di lavoro

Il fornitore dovrà presentare ad Inail il Piano di lavoro generale, il Piano della qualità generale e tutti i Piani di lavoro relativi ai servizi/progetti attivati nell'ambito della fornitura. Inail dovrà approvare per iscritto i piani di lavoro generale e di qualità generale. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Inail il relativo Piano di lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo 7.1.1. I Piani di lavoro così aggiornati dovranno essere approvati da Inail anche sotto forma di verbale.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da Inail, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

8.1.2 Rapporti sugli indicatori di qualità

I rapporti sugli indicatori di qualità devono essere consegnati dal Fornitore entro **5 giorni lavorativi** dal termine del trimestre di riferimento e non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano



riscontrate anomalie, si procederà all'emissione di un rilievo sulla fornitura. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione della lettera di rilievo.

8.2 Verifiche di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione prodotta nell'ambito dell'erogazione dei servizi, procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Fornitore.

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

8.3 Soddisfazione del Committente (Customer Satisfaction)

L'Inail effettuerà una rilevazione sulla Customer Satisfaction, con le modalità indicate nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità".

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a Inail per verifica e condivisione. Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con Inail.

Entro 90 giorni dall'avvio della fornitura, il Fornitore sottoporrà a Inail una proposta di questionario valutativo, redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

8.4 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine a un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 2 "Indicatori di qualità", ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia dell'Istituto, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore, per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;



- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8.4.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Inail conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto.

Oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo quanto previsto in Appendice 1 e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal responsabile del contratto Inail, dai responsabili di progetto e/o di servizio Inail, da strutture Inail preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre a Inail un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Inail provvederà ad annullare il rilievo in questione.

8.4.2 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Istituto al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono regolamentate contrattualmente.