

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI WEB PUBLISHING REDAZIONALE E DI SUPPORTO  
ALL’ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION PER INAIL ED. 3  
ID 2827**

**CAPITOLATO TECNICO**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2. OGGETTO, DURATA E CONTESTO DELLA FORNITURA</b>	<b>5</b>
2.1. Oggetto	5
2.1.1. Durata	5
2.2. Contesto di riferimento	5
2.2.1. Ruolo dell'Inail nel sistema del Welfare: informazioni generali	5
2.2.2. Contesto normativo	6
2.2.3. Struttura preposta all'erogazione dei servizi: la Direzione centrale pianificazione e comunicazione	7
2.2.4. La funzione di informazione e comunicazione: finalità e strategia di azione	8
2.3. Evoluzione del modello redazionale	10
2.3.1. Rapporti tra redazione delocalizzata e redazione centrale	11
<b>3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>12</b>
3.1. Servizi previsti per la fornitura	12
3.1.1. Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali	12
3.1.2. Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di <i>media relation</i>	14
3.1.3. Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;	15
3.1.4. Servizio di web <i>publishing</i> e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni	16
3.2. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi	17
3.2.1. Pianificazione iniziale	17
3.2.2. Fase di subentro	17
3.2.3. Presentazione CV	18
3.3. Orario di erogazione dei servizi	19
3.3.1. Estensione programmata dell'orario di erogazione dei servizi	19
3.4. Luogo di lavoro	20
<b>4. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO</b>	<b>21</b>
<b>5. REQUISITI ORGANIZZATIVI</b>	<b>22</b>
5.1. Requisiti di qualità della fornitura	23
5.1.1. Assicurazione di qualità	23
5.1.2. Piano della Qualità Generale	23
5.1.3. Revisione degli indicatori di qualità	24
5.2. Requisiti Temporalì	24
5.3. Ruoli richiesti	26
5.3.1. Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)	26
5.3.2. Responsabile dei servizi	27
<b>6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA</b>	<b>28</b>
6.1. Reporting sugli indicatori	28
6.2. Rilevazione della Customer Satisfaction	28



6.3.	Tracciatura delle richieste	28
<b>7.</b>	<b>ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>30</b>
7.1.	Modalità di esecuzione della fornitura	30
7.2.	Pianificazione e Consuntivazione	31
7.2.1.	Piano di Lavoro Generale	32
7.2.2.	Piano di Lavoro per interventi progettuali	32
7.2.3.	Consuntivazione	33
7.3.	Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)	33
7.4.	Modalità di Consegna	33
7.4.1.	Documentazione	34
7.4.2.	Assenza di virus	35
<b>8.</b>	<b>GOVERNO DELLA FORNITURA</b>	<b>36</b>
8.1.	Modalità di Approvazione dei Prodotti	36
8.1.1.	Approvazione del Piano della Qualità Generale	36
8.1.2.	Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità	36
8.2.	Verifica di conformità	36
8.3.	Valutazione risorse	37
8.4.	Customer Satisfaction	37
8.5.	Azioni contrattuali	37
8.5.1.	Rilievi	38
8.5.2.	Penali	38
8.6.	Monitoraggio	38



## 1. PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti della fornitura relativamente ai servizi di web *publishing* redazionale e di supporto all'attività di *media relation* dell'INAIL, 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 nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

La fornitura è articolata in un unico lotto.

Le seguenti appendici rappresentano parte integrante del capitolato tecnico:

- Appendice 1 Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità richiesti per la presente fornitura;
- Appendice 2 Profili Professionali: contenente i requisiti minimi delle risorse richieste per l'erogazione della fornitura.

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

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



## 2. OGGETTO, DURATA E CONTESTO DELLA FORNITURA

### 2.1. Oggetto

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

Al fornitore aggiudicatario saranno affidati pertanto i seguenti servizi:

- Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali;
- Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di *media relation*;
- Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;
- Servizio di web *publishing* e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni e dell'organizzazione dei dati e della navigazione.

#### 2.1.1. Durata

Il contratto avrà la durata massima di 48 mesi a decorrere dalla "data di avvio" delle attività, che sarà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto e comunque al termine del periodo di "subentro", che non sarà computato ai fini del calcolo del quadriennio.

Pertanto, a partire dalla stipula del contratto si verificheranno due fasi:

- **subentro** per una durata massima di 1 mese dalla stipula (non incluso nella durata dei servizi);
- **erogazione** dei servizi per un periodo di 48 mesi;

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 48 mesi potrà essere fruito interamente solo in caso di assenza di disservizi ritenuti gravi, a discrezione dell'Inail, come meglio declinati nel resto del documento.

### 2.2. Contesto di riferimento

#### 2.2.1. Ruolo dell'Inail nel sistema del Welfare: informazioni generali

L'Istituto Nazionale contro gli Infortuni sul lavoro (INAIL) è un ente pubblico non economico a carattere nazionale, che gestisce in Italia l'Assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

L'Inail è parte attiva del sistema di welfare del Paese e realizza la propria mission multidimensionale attraverso le funzioni di ricerca, prevenzione, assicurazione, cura, riabilitazione e reinserimento lavorativo e sociale. Con l'inserimento nel novero delle funzioni istituzionali delle attività di ricerca, certificazione e verifica, l'Istituto ha assunto il ruolo strategico di Polo della salute e della sicurezza sul lavoro.

L'obiettivo perseguito dall'ente è di garantire, in una logica di rete, la tutela globale e integrata ai lavoratori infortunati o affetti da malattia professionale (tecnopatici), attraverso l'erogazione di servizi su tutto il territorio nazionale.

In particolare, le funzioni istituzionali correlate alle attività dell'Istituto sono:



- assicurare i lavoratori che svolgono attività rischiose;
- garantire agli infortunati e tecnopatici le prestazioni sanitarie, protesiche, economiche nonché le cure riabilitative e l'assistenza per il reinserimento nella vita lavorativa e di relazione;
- sviluppare la cultura della prevenzione per la riduzione del fenomeno infortunistico;
- contribuire allo sviluppo della ricerca in ambito tecnico e scientifico, progettare e sperimentare soluzioni per la prevenzione nei luoghi di lavoro, effettuare attività di certificazione e verifica su macchine, apparecchi e impianti.

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) organizza e gestisce a livello centrale il patrimonio informativo dell'Istituto, necessario alla pianificazione strategica e al monitoraggio delle azioni e dei progetti, e che definisce la *brand identity* Inail nelle attività di comunicazione interna, esterna e internazionale.

### 2.2.2. Contesto normativo

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

- l. 241/1990 nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- l. 7 giugno 2000, n. 150, Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- d.lgs 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- l. del 9 gennaio 2004, n. 4, Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- linee guida per i siti web della PA, direttiva 8/09 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione;
- 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 decreto legislativo 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 decreto-legge 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;
- linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento – Autorità Garante Privacy (Provvedimento n. 231) - Delibera 10 giugno 2021 – G.U. n. 163 del 9 luglio 2021;
- 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;
- l. 7 agosto 2015, n. 124, deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;
- regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- d.lgs. 13 dicembre 2017, n. 217, Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche e integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'art. 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124 in materia di riorganizzazione delle pubbliche amministrazioni;
- d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati che abroga la direttiva 95/46/CE;
- d.lgs. 10 agosto 2018, n. 106, Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- linee guida per i siti web della PA, determina Agid n. 224/2022;
- d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti.

### **2.2.3. Struttura preposta all'erogazione dei servizi: la Direzione centrale pianificazione e comunicazione**

La struttura che sovrintende ai servizi oggetto del presente capitolato è la **Direzione Centrale Pianificazione e Comunicazione (DCPC)**. Nell'attuale modello organizzativo è prevista la figura di un capo ufficio stampa, collocato in posizione di staff al Presidente e al Direttore Generale. Pertanto, per far fronte alle esigenze provenienti dagli operatori dei media, le relative funzioni sono di fatto svolte dall'Ufficio comunicazione esterna della DCPC.



Tra le altre funzioni assegnate alla DCPC vi sono quelle inerenti alla comunicazione esterna (in particolare per le campagne di comunicazione e gestione eventi) e alla comunicazione organizzativa e funzionale, nonché alle relazioni internazionali, alla pianificazione e al coordinamento legislativo.

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

Per quanto di rilievo, gli Uffici della DCPC, composta da tre uffici di livello dirigenziale e tre di livello non dirigenziale, svolgono in particolare le seguenti funzioni:

- definizione di piani di comunicazione interni/esterni e promozione di attività informative 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'Istituto;
- promozione e organizzazione delle manifestazioni esterne e delle campagne comunicative/informative, in collaborazione con le Strutture centrali;
- supporto allo svolgimento dei compiti assegnati al capo ufficio stampa per i rapporti con i media e l'informazione giornalistica interna (conferenze stampa, comunicati stampa, rassegna stampa, etc.);
- produzione editoriale e multimediale in collaborazione con le strutture centrali e territoriali attraverso la Tipografia di Milano.

#### **2.2.4. La funzione di informazione e comunicazione: finalità e strategia di azione**

I principali obiettivi della funzione di comunicazione in capo alla Direzione centrale pianificazione e comunicazione sono:

- garantire la coerenza comunicativa dell'azione complessiva dell'Ente, nelle diverse articolazioni organizzative centrali e territoriali, preservando l'omogeneità e riconoscibilità dell'identità dell'Istituto;
- assicurare la più estesa diffusione delle informazioni concernenti le attività dell'Istituto attraverso il portale web, i propri canali social, la gestione delle relazioni con i media, l'organizzazione di eventi e la progettazione di campagne di comunicazione corporate e di prodotto;
- assicurare il coordinamento e la condivisione delle finalità comunicative e delle relative azioni tra le strutture centrali e territoriali, nel rispetto delle specificità del tessuto sociale e produttivo di ciascun territorio in una logica di comunicazione partecipata;
- fungere da canale permanente di ascolto dei bisogni di tutti gli utenti (lavoratori, datori di lavoro, infortunati e tecnopatici, *stakeholders*, utenti interni) che, unitamente al web e ai canali social, fornisce un significativo contributo per il continuo miglioramento dei servizi offerti attraverso il portale. Attività





che viene svolta dalla DCPC in raccordo con la DCOD per i profili di rispettiva competenza.

La confluenza delle funzioni di comunicazione e informazione in un'unica Struttura, che ha superato la frammentazione presente nel precedente modello organizzativo, risulta maggiormente in linea con i nuovi scenari evolutivi della comunicazione del terzo millennio, che fa leva sullo *"user generated content"* e in cui i rapporti con i media si sovrappongono alle relazioni con i consumatori di informazione, che diventano spesso produttori non professionali di contenuti con pari dignità di attenzione degli operatori di settore.

In questo contesto, anche grazie all'apporto della fornitura di servizio oggetto del precedente contratto, Inail ha sempre più svolto il ruolo di *media company*, generando direttamente informazione, con le caratteristiche della produzione giornalistica, da immettere nell'arena dei media, al fine di veicolare in maniera semplice e divulgativa la propria attività di interesse pubblico. In questa direzione è andata la produzione di notizie da veicolare attraverso il portale, i propri canali social, newsletter dedicate e *native advertising* nell'ambito di campagne tematiche. Nella stessa linea di azione si colloca il potenziamento della produzione audio-visiva di videonews e videotutorial informativi sui servizi e in particolare il *video-storytelling* finalizzato a perseguire obiettivi di comunicazione specifici su temi istituzionali di particolare interesse e spesso collegato a campagne di comunicazione sociale che utilizza lo strumento pubblicitario tradizionale (reinserimento sociale e lavorativo dei disabili da lavoro e prevenzione degli infortuni sul lavoro).

La strategia adottata parte da un progetto complessivo di comunicazione istituzionale integrata (web, social, media) finalizzata a informare, comunicare e ascoltare l'utenza secondo una logica *crossmediale*, capace di far interagire canali e strumenti diversi anche al fine di favorire una maggiore apertura verso gli utenti esterni e una comunicazione partecipata fra le strutture Inail.

La Direzione pianificazione e comunicazione intende proseguire detta strategia attraverso le seguenti linee di azione:

- **potenziare la comunicazione multimediale** attraverso l'implementazione di prodotti audio/video e interattivi nei diversi (tutorial, videonews, newsletter, video-infografiche e *video-storytelling*, etc.), introducendo anche strumenti che si avvalgono della realtà immersiva virtuale, sfruttando anche il metaverso e l'intelligenza artificiale, per finalità informative e narrative a supporto di progetti, iniziative e attività promossi a livello centrale e territoriale;
- **sviluppare e potenziare una politica social espansiva**, in particolare generando, sul fronte esterno, *engagement* e condivisione nella comunità di riferimento degli *influencer* e degli *opinion leader* di settore, degli *stakeholder* e *partner* istituzionali, e innescando, sul fronte interno, processi più ampi di coinvolgimento delle strutture territoriali nella realizzazione di contenuti virali, a carattere informativo e narrativo;
- **consolidare le attività di media relation** attraverso una presenza strutturata, regolare e significativa di notizie, riservando attenzione a quelle realtà territoriali che per la loro specificità meritano un raccordo particolare con la funzione comunicazione centrale;
- **fornire ancora maggiore centralità alla comunicazione di servizio**, non solo nell'informazione sul portale, ma anche sui canali social, nei prodotti multimediali da realizzare e nei contenuti da proporre agli operatori professionali nella relazione con i media;
- **rafforzare l'integrazione tra i diversi strumenti di comunicazione a disposizione**, a partire da un raccordo sinergico continuo tra la progettazione di campagne di comunicazione *corporate* e di prodotto e



l'informazione di flusso gestita attraverso il portale web, i canali social e rapporti di *media relation*.

Al fine di poter perseguire più efficacemente detta strategia, la fornitura del servizio si concentrerà maggiormente sulle attività *core* di:

- progettazione ed elaborazione di architetture dei contenuti informativi, demandando a DCOD tutti gli interventi tecnologici che necessitano di attività di sviluppo;
- controllo, verifica e monitoraggio delle attività di pubblicazione demandata a una "redazione delocata" costituita da referenti Inail territoriali, individuati dalle strutture centrali e regionali competenti per materia alla pubblicazione degli atti, dei dati, delle informazioni secondo le previsioni del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). La Direzione pianificazione e comunicazione conserverà un ruolo di raccordo tra le strutture per la pubblicazione dei contenuti inseriti nella console redazionale (*Adobe experience manager*) e di monitoraggio delle attività di pubblicazione realizzate, limitatamente all'incidenza sui profili di comunicazione interna ed esterna rientranti nelle proprie competenze. Le attività di formazione sulle modalità di contribuzione e sulla risoluzione delle problematiche correlate all'utilizzo della console redazionale restano a carico della DCOD.

### **2.3. Evoluzione del modello redazionale**

Di recente si è concluso il progetto avviato nell'anno 2022 dalla DCOD per l'aggiornamento tecnologico delle piattaforme web del portale istituzionale volto al miglioramento dell'usabilità e dell'accessibilità dei contenuti informativi pubblicati sul sito.

Il progetto ha determinato l'abbandono dell'attuale portale unico, rilasciato nel mese di marzo 2016, che prevedeva la confluenza su un'unica piattaforma di tutti i contenuti (Internet, Intranet e servizi online), in favore di un nuovo sistema di gestione attraverso due distinte piattaforme, Adobe experience manager per Internet e Share point per Intranet. Il progetto si è concluso nel corso del 2024 e, pertanto, le attività di web publishing relative alla presente gara seguiranno le nuove modalità di contribuzione.

L'alimentazione dei contenuti del portale continua a seguire il modello redazionale decentrato, con particolare riferimento ai compiti afferenti agli adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione in materia di trasparenza e di pubblicità per le procedure di gara e i contratti, nelle more della graduale realizzazione degli interventi tecnologici per il completamento dell'automazione della sezione di Amministrazione trasparente del portale.

Le diverse articolazioni organizzative dell'Istituto contribuiscono alla costruzione di contenuti del sito, sempre più rispondenti alle diverse esigenze istituzionali e ai nuovi obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dalla normativa vigente, attraverso la costituzione di una "redazione delocata".

Il nuovo modello è stato avviato a regime nel 2021 con la piena operatività della redazione delocata composta dai referenti delle strutture centrali e territoriali, che non rientra nella fornitura dei servizi oggetto della presente nota. La redazione delocata si rapporta alla redazione centrale, facente capo alla Direzione pianificazione e comunicazione, che si avvale della presente fornitura per l'acquisizione dei servizi, attraverso la definizione di un flusso organizzativo e autorizzatorio e con l'individuazione dei livelli di responsabilità nella gestione delle informazioni.



### 2.3.1. Rapporti tra redazione delocata e redazione centrale

La redazione delocata, costituita dal personale Inail individuato dalle strutture centrali e territoriali competenti per materia, è deputata in particolare alla cura e gestione delle informazioni, dati e documenti di competenza delle strutture owner dei dati e delle informazioni, per le aree tematiche della sezione “Amministrazione trasparente” e delle ulteriori sezioni del portale che dovessero essere attribuite con l’avanzamento delle attività di automazione.

A livello organizzativo, per la gestione dei contenuti, è previsto il seguente flusso con il coinvolgimento di 4 figure (il redattore, un primo validatore, un secondo validatore e il caporedattore):

- il “redattore delocato” inserisce i contenuti nella console redazionale e li inoltra al validatore di primo livello;
- Il validatore di primo livello, presa in carico l’attività, può passare la lavorazione al validatore di secondo livello oppure rimandare al redattore i contenuti per eventuali modifiche/integrazioni da apportare;
- Il validatore di secondo livello, può passare la lavorazione al caporedattore per la pubblicazione oppure rimandare al redattore i contenuti per eventuali modifiche/integrazioni da apportare;
- Il caporedattore (“responsabile del contenuto” o “responsabile del procedimento amministrativo”), a sua volta, può chiudere il flusso e pubblicare i contenuti o, in caso di modifiche/integrazioni, rigettare la richiesta e rimandare il workflow al redattore che lo ha avviato.

In particolare, le attività che la redazione delocata è chiamata a svolgere sono:

- elaborazione dei contenuti, nel rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità e *privacy*, nonché secondo le linee guida editoriali e di *brand identity*;
- inserimento dei contenuti nella nuova console redazionale (Adobe experience manager);
- attivazione del *workflow* di approvazione e invio della richiesta di autorizzazione alla pubblicazione alla redazione centrale per la messa on line.

La redazione centrale, per i dati e le informazioni soggetti all’obbligo di pubblicazione, è tenuta ad assicurare:

- la costante azione di monitoraggio e coordinamento dei flussi autorizzativi e contributivi;
- la pubblicazione e la verifica dei contenuti inseriti nella console redazionale dai redattori delocati;
- il supporto ai redattori delocati per le problematiche di contribuzione;
- la correlazione tra le diverse aree del portale e la verifica formale del rispetto della normativa sulla *privacy*;
- la rivisitazione dell’architettura delle informazioni sulla base delle esigenze rilevate e in adeguamento agli obblighi di pubblicazione previsti dalle normative vigenti.



### 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### 3.1. 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 quello di informazione finalizzati anche all'attività di *media relation* dell'Inail, coordinato dalla DCPC, sono svolti da una redazione esterna che opera secondo le indicazioni fornite dalla funzione direzionale per lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali;
- b) Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di *media relation*;
- c) Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;
- d) Servizio di web *publishing* e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni.

##### 3.1.1. Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali

Il servizio prevede lo svolgimento di attività progettuali volte all'implementazione della comunicazione di tipo multicanale strutturate coerentemente con le finalità informative istituzionali e le politiche di brand.

Tali attività rientrano nei servizi redazionali connessi e/o strumentali alla realizzazione di iniziative di informazione, formazione e comunicazione istituzionale e/o di servizio promosse dalle Strutture centrali competenti per materia, e su specifiche iniziative promosse dalle Strutture territoriali, interessate ai singoli progetti e coordinate in fase realizzativa dalla DCPC ovvero a supporto di campagne informative promosse anche dalla DCPC medesima.

L'obiettivo del servizio è quello di ricorrere a competenze specialistiche e qualificate in grado di intervenire proattivamente per migliorare e aumentare la conoscenza e la comprensione delle attività dell'Istituto, l'organizzazione dei processi volti alla realizzazione di iniziative e prodotti destinati all'utenza interna ed esterna. Per l'ottimale efficienza ed efficacia del servizio è richiesta anche la realizzazione dei prodotti multimediali immersivi, persistenti, interattivi e interoperabili, anche mediante il ricorso a strumenti di Intelligenza Artificiale. Al fine di migliorare l'efficacia comunicativa per il coinvolgimento di tutti gli utenti appartenenti a qualsiasi età, è richiesta anche la capacità di realizzare prodotti con animazione in 3d attraverso la creazione di immagini tridimensionali che si muovono nel contesto digitale.

Pertanto, in base alle esigenze di volta in volta rilevate, la redazione procede a costituire e attivare sottogruppi di lavoro multidisciplinari, coordinati da referenti dell'amministrazione, per offrire un servizio specialistico e avviare le attività richieste, identificando le metodologie da applicare e i modelli più appropriati da adottare per le specifiche necessità.

Le fasi operative previste sono le seguenti:

1. raccolta delle esigenze rappresentate dalle strutture competenti per il tramite della DCPC;
2. analisi di fattibilità e stesura di un piano progettuale di azione;
3. approvazione del piano e attivazione del servizio.



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, canali dedicati ecc.):
  - ottimizzazione, implementazione, gestione editoriale e monitoraggio del canale “*Open data*” a supporto dell’attività di *media relation* e del portale [dati.gov.it](http://dati.gov.it) per la verifica della corretta pubblicazione delle informazioni relative ai *dataset* Inail;
  - analisi, studi di *benchmark* e supporto alla progettazione delle sezioni tematiche del portale;
  - 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*;
  - verifica, razionalizzazione, riorganizzazione e pubblicazione dei contenuti presenti nel sistema di FAQ sui canali social;
- aree per servizi “trasversali”:
  - redazione e realizzazione di contenuti editoriali anche multimediali con finalità informativa;
  - progettazione e produzione di prodotti multimediali evoluti 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;
  - creazione e gestione della struttura delle landing page nonché della modalità di rappresentazione dei contenuti che la compongono;
  - stesura/rielaborazione, aggiornamento e approvazione dei contenuti video, script e testi a supporto dei prodotti multimediali;
  - realizzazione di podcast e definizione della “strategia” da utilizzare sul canale istituzionale e del format nonché della migliore piattaforma per garantire un’elevata larghezza di banda, un buon supporto agli utenti, feed RSS automatici e app mobili per iOS e Android;
  - realizzazione e confezionamento dei fascicoli relativi ai rapporti regionali annuali sull’andamento degli infortuni e delle malattie professionali;
  - realizzazione e gestione di palinsesti editoriali da integrare in progetti per l’erogazione di servizi informativi;



- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi o servizi redazionali;
- supporto nella divulgazione delle informazioni attraverso la predisposizione di pubblicazioni, *brochure*, etc.;
- supporto multilingua ed eventuali servizi di traduzione.

Attualmente lo strumento di supporto per le attività oggetto del servizio è “Adobe experience manager”.

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, anche in movimento, oltre a piattaforme che ne consentano la creazione grazie a strumenti di intelligenza artificiale, 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.

Inoltre, il fornitore dovrà mettere a disposizione strumenti per la produzione e gestione di newsletter, anche multimediali, e tool per il monitoraggio e l’analisi degli accessi ai contenuti informativi del portale web e per i flussi informativi e conversazionali all’interno delle piattaforme dei social media di maggiore diffusione su temi di interesse di Inail (Social Media Listening e Monitoring e Alerting sul “Brand Inail”). I dati e le informazioni raccolte dal web e dal mondo social dovranno essere utilizzati per ricavarne insights e spunti di riflessione sui servizi erogati dall’Istituto al fine di indirizzare la comunicazione secondo le esigenze e le percezioni degli utenti e ottimizzare le attività web e di media relation dell’ente. Tali informazioni dovranno essere rese fruibili tramite una reportistica, con cadenza settimanale, mensile e annuale (giornaliera su richiesta), da concordare con i referenti Inail, anche con integrazione dei dati raccolti sui social media con quelli derivanti dall’analisi dei contenuti web.

### **3.1.2. Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell’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;
- 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 radiotelevisive 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*).
- conversione del flusso delle *news* e di altri prodotti in informazioni multicanale.

### **3.1.3. Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;**

Le attività riferite a questi servizi prevedono l’implementazione e la gestione dei profili istituzionali già attivi sui canali social Facebook, Youtube, X, Instagram, TikTok, LinkedIn, Threads e il canale WhatsApp Inail, e quelli di nuova attivazione che dovessero affermarsi in futuro per effetto dell’evoluzione tecnologica.

L’utilizzo di nuovi canali social e di strumenti di comunicazione evoluti sono necessari per rigenerare la pubblica amministrazione attraverso l’interconnessione tra processi, strumenti, dati e competenze per la più ampia diffusione delle attività e dei servizi istituzionali;

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 adeguando costantemente il modello di utilizzo dei social network per garantire lo sviluppo del rapporto diretto tra PA, imprese, cittadini attraverso l’interattività e il coinvolgimento, nonché una maggiore attenzione alle necessità degli utenti. Le finalità sono raggiunte anche con il monitoraggio costante del “sentiment” associato al brand e ai servizi dell’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.

### **3.1.4. Servizio di web *publishing* e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni**

Il servizio prevede lo svolgimento di attività redazionali volte alla gestione dell'intero ciclo di produzione, contribuzione e pubblicazione di contenuti sul portale istituzionale coerentemente con le finalità informative istituzionali ed il brand.

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 Mondo Inail (Intranet);
- creazione e gestione della struttura delle pagine web nonché della modalità di rappresentazione dei contenuti che la compongono anche attraverso un intervento sull'architettura delle informazioni in raccordo con le strutture competenti e, ove necessario, con il supporto tecnico della Direzione centrale organizzazione digitale.

Attualmente lo strumento di supporto per le attività oggetto del servizio è "Adobe experience manager".

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 sia gli esperti dei domini di conoscenza, sia i profili professionali del team redazionale, di volta in volta interessati, per la verifica di qualità e 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 sui 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 alle successive normative, nonché pubblicazione della documentazione amministrativa trasmessa dagli uffici della tecnostruttura;
  - c. trattamento editoriale dei contenuti redazionali e supporto alla implementazione dell'architettura delle informazioni ai fini della presentazione dei dati;
  - 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 ed 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 e 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 anche:

- l'affiancamento, il supporto e l'assistenza tecnica ai redattori delle Strutture centrali e territoriali per le attività di contribuzione sul portale con particolare riferimento al corretto inserimento dei contenuti e alle modalità di pubblicazione nonché per verificare la rispondenza degli stessi alle linee guida editoriali, l'omogeneità della loro rappresentazione nelle sezioni del portale interessate, prima di procedere alla pubblicazione;
- le attività di ridefinizione dell'alberatura del nuovo portale sia sul versante Internet, comprensivo dei sottodomini che lo compongono, alla luce delle nuove logiche che lo governano, sia sul post login dei servizi online nonché di omogeneizzazione delle varie sezioni tematiche la cui rappresentazione dei contenuti è stata realizzata attraverso un sistema di annidamento degli stessi che deve essere rielaborato in un'ottica utenti-centrica;
- il costante adeguamento dei contenuti e dell'alberatura della sezione di Amministrazione trasparente alle nuove modalità e ai nuovi obblighi di pubblicazione previsti dall'evoluzione della normativa di riferimento e dal nuovo codice degli appalti. Attività che prevede il raccordo con il Responsabile dell'anticorruzione e trasparenza, con le stazioni appaltanti e il supporto alle strutture centrali e territoriali, owner dei dati e delle informazioni, per i profili di rispettiva competenza.

### **3.2. Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi**

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità dei servizi da erogare, il Fornitore, 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.

#### **3.2.1. Pianificazione iniziale**

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente capitolato, il Piano di lavoro generale (cfr. par. 7.2.1) e Piano della qualità generale (cfr. par. 5.1.2).

#### **3.2.2. Fase di subentro**

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione della fornitura nel pieno rispetto dei requisiti e dei livelli di servizio espressi a partire dalla data di avvio delle 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, è stimato in un massimo di un mese, da definire in funzione del know-how già disponibile da parte dell'Impresa. 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.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro il termine indicato al par. 5.2, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte.

Tale piano è soggetto all'approvazione di INAIL.

Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know-how erogati con il supporto di INAIL o di terzi dalla essa indicati, nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana on site o da remoto attraverso la condivisione degli schermi PC (training on the job) condotta dal Fornitore uscente con verifiche periodiche di stato avanzamento lavori. È responsabilità del Fornitore verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative.

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

Inoltre, durante lo svolgimento delle attività di presa in carico e prima della Data di Attivazione dei Servizi, il Fornitore dovrà:

- predisporre, personalizzare e popolare gli strumenti richiesti e offerti dal Fornitore e verificare ed eventualmente richiedere il tuning degli strumenti messi a disposizione da INAIL;
- formalizzare i processi e le modalità operative per l'erogazione dei servizi, le procedure di comunicazione ed escalation e le modalità di interazione tra INAIL e Fornitore;

Ai fini della formalizzazione dell'avvenuta esecuzione delle attività previste per l'affiancamento dovranno essere prodotti appositi verbali sottoscritti dalle parti interessate.

Al termine del periodo di affiancamento il completamento del passaggio di consegne ed il conseguente passaggio delle responsabilità di erogazione dei servizi al Fornitore sarà formalizzato in un apposito verbale.

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.

L'attività di presa in carico e acquisizione di know-how è intesa a totale carico dell'aggiudicatario; pertanto, non comporterà oneri aggiuntivi per INAIL e di conseguenza, per tutto il periodo di affiancamento nella fase di avvio della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

### **3.2.3. Presentazione CV**

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi che 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 nel relativo



## Appendice 2 al Capitolato Tecnico “Profili Professionali”.

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 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla stipula del contratto, dovrà presentare all’Inail i curricula 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 “Profili Professionali”, nonché con eventuali caratteristiche migliorative dichiarate in fase di gara, sarà oggetto di valutazione dell’Inail anche ai fini del rispetto degli indicatori di qualità di cui all’Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Indicatori di qualità”. Dovranno essere presentati almeno 2 curricula per ogni risorsa.

Tale obbligo dovrà essere rispettato anche nel corso della fornitura, qualora si debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, **entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi**. Anche in questo caso, 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 dovrà rendere disponibile la risorsa **entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di assenso** o entro il diverso termine indicato da Inail e/o concordato con l’amministrazione.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo e il servizio impiegato, l’Inail procederà alla richiesta formale di sostituzione e il Fornitore si impegna a procedere alla presentazione di due nuovi curricula **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 nonché, ove necessario, 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 e allegare contestualmente i curricula delle risorse candidate dal Fornitore alla sostituzione della risorsa uscente.

I succitati termini devono essere considerati come scadenze contrattuali e, pertanto, monitorati dagli indicatori di cui all’Appendice 1 “Indicatori di qualità”.

Nei successivi articoli, in forma tabellare, sono sintetizzati i termini temporali previsti per la consegna dei CV e i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

### **3.3. Orario di erogazione dei servizi**

L’erogazione dei servizi dovrà essere garantita tra le ore 8:30 e le ore 18:30 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, ferma restando la possibilità di chiedere l’erogazione del servizio oltre l’orario in casi particolari indicati da INAIL, così come dettagliatamente indicato al successivo paragrafo.

#### **3.3.1. Estensione programmata dell’orario di erogazione dei servizi**

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/iniziative 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 (e/o per le chiusure programmate obbligatorie dello stabile della Direzione generale sito in Roma, piazzale Pastore), ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si precisa inoltre che, sulla base dell'esperienza pregressa, le richieste di estensione programmata dell'orario di servizio non potranno essere superiori a 10 per ogni anno di fornitura e coinvolgeranno un numero massimo di 5 risorse del Fornitore per ciascuna iniziativa.

Si precisa inoltre che, per le attività autorizzate "fuori sede", le spese di trasferta dei componenti il team redazionale saranno integralmente sostenute dal fornitore.

In termini di remunerazione, per l'estensione programmata dell'orario di servizio, 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 erogazione dei servizi.

### **3.4. Luogo di lavoro**

Le attività saranno svolte presso la sede della Direzione generale dell'Istituto sita in Roma, Piazzale Pastore 6 e, ove ricorrano specifiche esigenze con un congruo preavviso, presso altra sede ovvero altro luogo indicati da Inail ovvero in modalità di lavoro agile (smart working) se preventivamente autorizzato.

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 dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per INAIL.



#### 4. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Di seguito si riporta, in forma tabellare, il dimensionamento stimato per ciascun servizio sulla base delle conoscenze attuali e nel rispetto da parte del Fornitore dei livelli minimi di qualità e dei livelli di performance minimi richiesti.

In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte di INAIL, né comunque vincolanti per l'Istituto.

Il gruppo di lavoro addetto all'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere composto dalle figure professionali i cui profili e le relative competenze ed esperienze sono dettagliatamente descritte nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali". In caso di mancata rispondenza ai requisiti previsti nell'Appendice 2, la Committente applicherà quanto previsto dalle Condizioni Speciali di Contratto.

Per l'erogazione di detti servizi, sulla base delle previsioni di utilizzo durante l'intera fornitura, si stima una quantità di giorni/persona per figura professionale così ripartito:

#	FIGURA PROFESSIONALE	FTE	G/P annuo	G/P fornitura
1	Senior Program Manager	1	210	840
2	Senior Media Monitoring Manager	1	210	840
3	Junior Media Monitoring Manager	1	210	840
4	News Content Manager	2	420	1.680
5	Senior Digital & Social Media Manager	1	210	840
6	Junior Digital & Social Media Manager	2	420	1.680
7	Information Architecture Manager	1	210	840
8	Senior Media Legal Manager	1	210	840
9	Junior Media Legal Manager	2	420	1.680
10	Content Manager	3	630	2.520
11	Senior Multimedia Specialist	1	210	840
12	Junior Multimedia Specialist	2	420	1.680
13	Web Editor	2	420	1.680
14	Multimedia Editor	1	210	840
15	Web Graphic Designer	1	210	840
		<b>22</b>	<b>4.620</b>	<b>18.480</b>

Le figure professionali messe a disposizione dall'aggiudicatario dovranno essere rispondenti ai "Profili Professionali" sopra descritti.

Il Fornitore dovrà garantire l'impegno delle sopra indicate risorse del gruppo di lavoro per un volume complessivo, come di seguito indicato:

Giorni/persona annui	4.620
N° FTE annuo	22
Giorni/persona mese	385

Si precisa che, le quantità di giorni/persona sia complessivi sia per singola figura professionale sono stimati alla



data di pubblicazione del bando e non sono in alcun caso vincolanti per l'Istituto.

La tabella seguente rappresenta l'effort stimato in coerenza con il dimensionamento delle attività che afferiscono a ciascun servizio oggetto di fornitura, ma non sono in alcun caso vincolanti per l'Istituto.

Servizio	Metrica	G/Team mix annuo	G/Team Mix fornitura
Servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali	Giorni Persona	1.700	6.800
Servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di <i>media relation</i>		1.400	5.600
Servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali		1.000	4.000
Servizio di web <i>publishing</i> e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni		520	2.080

## 5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale al fine di conoscere e rispettare tutti i requisiti minimi.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelli richiesti/offerti per il profilo professionale.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (entro 3 giorni lavorativi dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di evitare interruzioni nel servizio.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità nonché la massima disponibilità e correttezza



nei confronti dei referenti INAIL.

### **5.1. Requisiti di qualità della fornitura**

I servizi oggetto della presente fornitura sono servizi intellettuali che richiedono una profonda e consolidata conoscenza e competenza del settore di riferimento.

I prodotti richiesti da ciascun intervento dovranno essere predisposti e/o realizzati con la massima accuratezza, competenza, know-how ed essere atti a soddisfare le esigenze espresse.

In caso di mancata rispondenza ai requisiti e alle finalità espresse, compresa la non aderenza agli standard interni INAIL, tali prodotti devono essere rielaborati con l'eventuale impiego di risorse professionali maggiormente preparate senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

#### **5.1.1. 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 al Capitolato Tecnico "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.

#### **5.1.2. Piano della Qualità Generale**

Il Piano della Qualità Generale (PQG) 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 variazione dei valori soglia di specifici indicatori 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 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", 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 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", 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 concordati 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.

#### **5.1.3. Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà 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, riportandole nel Piano di Qualità Generale.

#### **5.2. Requisiti Temporal**

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i 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.

Prodotto / Attività	Evento	Tempi	Note
Piano della Qualità Generale	Stipula	10 giorni	Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
	Modifica contesto	5 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL		
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il Piano di Subentro è allegato al Piano di Lavoro Generale





<b>Consegna CV a seguito di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione</b>	Valutazione di non idoneità di un CV	5 giorni lavorativi	
	Sostituzione risorsa	5 giorni lavorativi	
<b>Disponibilità della risorsa nei team di lavoro</b>	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	
<b>Rapporto Indicatori di qualità</b>	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	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 lavorativi	
<b>Questionario di Customer Satisfaction</b>	Data di avvio	3 mesi solari	
<b>Verbale degli incontri</b>	Fine riunione	3 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura e/o per attività progettuali.
<b>Documento per annullamento rilievo</b>	Ricezione della nota di	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.
<b>Consegna strumenti e soluzioni eventualmente proposti in OT</b>	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	
<b>Consegna strumento "Reporting sugli indicatori"</b>	Data di avvio delle attività	3 mesi solari	
<b>Consegna soluzione per la rilevazione della Customer Satisfaction</b>	Data di avvio delle attività	3 mesi solari	
<b>Consegna strumento per la tracciatura delle richieste</b>	Data di avvio delle attività	3 mesi solari	
<b>Piano di Lavoro Generale</b>	In caso di modifiche al piano di lavoro	5 giorni lavorativi	Fine di ogni trimestre, da allegare al verbale del SAL trimestrale
<b>Piano di Trasferimento Know-how</b>	Attivazione	5 giorni	
<b>Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro</b>	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Subentro
<b>Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura</b>	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di prodotti prestabiliti in base al ciclo di sviluppo



adottato. Generalmente, i prodotti devono essere consegnati al termine del ciclo, ad eccezione dei prodotti necessari per attivare tempestivamente altri gruppi di lavoro o predisporre nuovi ambienti. I prodotti si intendono “validi” se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti e soddisfano i criteri prefissati per l’approvazione finale. Pertanto, la mancata approvazione di un prodotto (es. specifiche di test) genera le sanzioni previste in funzione della gravità dell’inadempimento e blocca le attività sino alla ripresentazione del prodotto esente dai vizi riscontrati e alla sua approvazione da parte dell’INAIL.

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a ricesegnarlo entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Eventuali migliorie, soluzioni e sistemi proposti con l’offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità dell’Impresa e resi disponibili ad Inail al momento della stipula o comunque entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata con il piano di subentro.

Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità Generale dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si evidenzia.

### 5.3. Ruoli richiesti

#### 5.3.1. Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

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 interpellare 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;
- 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.

Il RUAC dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- fornire all’Istituto la visione integrata sui servizi erogati;
- 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 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.

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.

### **5.3.2. Responsabile dei servizi**

Il Responsabile dei servizi dovrà garantire l'efficace ed efficiente gestione degli interventi assegnati, svolgendo il ruolo di interfaccia verso il Direttore dell'esecuzione del contratto INAIL (DEC).

Il Responsabile dei servizi è il "Senior Program Manager" descritto in Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" e dovrà svolgere le attività e rispondere ai requisiti minimi espressi nel suddetto Allegato.

Nello svolgimento delle proprie attività il Senior Program Manager sarà affiancato da specifiche figure di coordinamento per ciascun servizio ed in particolare:

- dal Senior Multimedia Specialist sul servizio di progettazione e realizzazione di prodotti multimediali;
- dal Senior Media Monitoring Manager sul servizio di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di *media relation*;
- dal Senior Digital & Social Media Manager sul servizio di progettazione e gestione dei canali social istituzionali;
- dal Senior Media Legal Manager sul servizio di web *publishing* e supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni.



## **6. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA**

Di seguito si riportano gli strumenti che il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Inail successivamente alla stipula del Contratto. Eventuali ulteriori strumenti e soluzioni offerti dal Fornitore in Offerta Tecnica dovranno essere messi a disposizione dell'Istituto senza oneri aggiuntivi **entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto.**

### **6.1. Reporting sugli indicatori**

Il Fornitore renderà disponibile a Inail, **entro 3 mesi dalla data di avvio delle attività** e senza alcun onere aggiuntivo per Inail, uno strumento per l'analisi degli andamenti degli indicatori dell'intera fornitura, allo scopo di facilitare la verifica della conformità del servizio agli standard attesi, di anticipare la gestione degli scostamenti e di ottimizzare le attività di monitoraggio.

Eventuali scostamenti devono essere registrati entro 5 giorni lavorativi dal loro verificarsi. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli indicatori di intervento, di servizio e di fornitura; sulla base di essi il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento che sono allegate trimestralmente alla rendicontazione.

Dovranno inoltre essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun intervento/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 che verranno descritte negli atti di gara.

### **6.2. Rilevazione della Customer Satisfaction**

Il Fornitore dovrà proporre, **entro 3 mesi dalla data di avvio delle attività**, una soluzione per la rilevazione della soddisfazione dell'Istituto in merito ai servizi erogati nella fornitura, che dovrà essere approvata da Inail; l'Istituto potrà richiedere la realizzazione della soluzione su una piattaforma messa a disposizione dalla stessa Committente.

La soluzione non dovrà prevedere alcun onere aggiuntivo per Inail e, se richiesto, 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" di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

### **6.3. Tracciatura delle richieste**

Il Fornitore dovrà proporre, **entro 3 mesi dalla data di avvio delle attività**, una soluzione/uno strumento 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”, descritti nell’Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Indicatori di qualità”.

L’accesso allo strumento, che non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Inail, dovrà essere reso disponibile all’amministrazione. 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. ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL.

INAIL progressivamente sta attuando un processo di industrializzazione, standardizzazione e di ottimizzazione dei processi: il fornitore dovrà essere parte attiva e propositiva, adeguando tempestivamente i propri processi e prodotti.

Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i prodotti consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

INAIL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore di ciascun lotto, per migliorare la qualità della fornitura.

Non sono accettabili proposte peggiorative quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica.

INAIL si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INAIL nello svolgimento di tali attività.

### **7.1. Modalità di esecuzione della fornitura**

Per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, calcolati secondo l'unità di misura dei GG/PP, sarà utilizzata in maniera preponderante la modalità continuativa a consumo, e le figure professionali saranno impiegate per l'erogazione dei servizi con continuità in funzione del carico di lavoro previsto.

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

È consentito al fornitore per l'esecuzione di talune attività, ove ricorrano specifiche esigenze ovvero sia concordato con l'Amministrazione, di richiedere all'Inail l'autorizzazione a destinare in modalità di lavoro agile (smart working) alcune risorse che compongono il team redazionale fino ad un massimo del 20%. In caso di dissenso, l'Inail comunica il rigetto entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta.

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.

Pertanto, è prevista la realizzazione e l'aggiornamento di un Piano di lavoro Generale per i servizi da sottoporre all'approvazione di Inail.

Le attività nel piano seguiranno 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.

La consuntivazione e la conseguente fatturazione delle attività continuative a consumo saranno gestite trimestralmente, previa accettazione formale di Inail del rendiconto risorse contenente il dettaglio distinto per servizio delle attività prestate.

La consuntivazione e la conseguente fatturazione delle attività progettuali 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.

In caso di interruzione di un intervento da parte di INAIL, il Fornitore procederà a quantificare l'effort della fase in corso in funzione dell'obiettivo e riscontrabile avanzamento della fase, rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato. Nel caso in cui tale effort sia approvato da INAIL, sarà riconosciuto solo l'effort dichiarato.

## **7.2. Pianificazione e Consuntivazione**

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella fornitura.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte.

Dovranno essere predisposti e costantemente aggiornati i seguenti piani contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento progettuale;
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi la pianificazione concordata, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro.

In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, INAIL autorizzerà la revisione del piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento del relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore e i ritardi e gli slittamenti daranno luogo alle sanzioni contrattuali previste.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, 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).

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.



Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro e del Piano di Lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Per gli interventi erogati in giorni persona, il Fornitore dovrà consuntivare le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza delle risorse effettivamente impiegate.

#### **7.2.1. 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, la definizione dei flussi di lavoro, certificazioni e percentuali di impiego. L'erogazione dei servizi avviene in maniera preponderante con la modalità "continuativa a consumo", applicando le tariffe unitarie previste per ciascuna figura professionale. Nel Piano di lavoro Generale deve essere presente una Sezione con la previsione delle risorse destinate ad attività continuative, delle modalità con cui erogare il servizio (on-site, orari, ecc.), delle attività da eseguire continuativamente.

In caso di variazioni, il Piano di Lavoro deve essere aggiornato entro 5 giorni lavorativi da allegare al Sal mensile.

Il piano è sottoposto all'approvazione dell'Inail.

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.

#### **7.2.2. Piano di Lavoro per interventi progettuali**

Sulla base di specifiche esigenze, su richiesta del committente, i servizi potranno essere erogati con modalità "progettuale a corpo".

In tale ipotesi, per gli interventi progettuali con una data di inizio e una scadenza precise ove pianificati, dovrà essere predisposto e costantemente aggiornato un Piano di Lavoro specifico contenente attività, tempi e risorse impegnate, da allegare al Piano di lavoro generale. A partire dal piano di lavoro specifico, sarà previsto, ove richiesto, 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 ripianificazione 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'assieme 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).

### **7.2.3. Consuntivazione**

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

Il Consuntivo attività deve essere corredato dal Rendiconto risorse.

### **7.3. Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)**

Il Fornitore è tenuto, su richiesta dell'Inail e senza alcun onere aggiuntivo, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati, 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 è pertanto obbligato a redigere e rispettare, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Inail, il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguate competenze.

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 formulare 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.

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"), di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

### **7.4. Modalità di Consegna**

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.) e accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del



referente INAIL (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. La consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte di INAIL.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data della comunicazione formale di ricezione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

#### **7.4.1. Documentazione**

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

L'INAIL si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

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.

##### **Strumenti di documentazione**

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto anche nel caso in cui i prodotti prevedano una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore. È invece a carico dell'INAIL la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore dovrà utilizzare tali strumenti, repository e tool, che saranno indicati dalla Committente durante la fase di subentro, fermo restando la facoltà del Fornitore di proporre l'utilizzo, in accordo con INAIL, di strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica in qualsiasi momento il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al



momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sul repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà le azioni contrattualmente previste.

#### **7.4.2. Assenza di virus**

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. INAIL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.



## **8. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **8.1. Modalità di Approvazione dei Prodotti**

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

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'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 sanzioni contrattualmente previste. I prodotti non approvabili dovranno essere riconsegnati corretti nei tempi contrattualmente previsti.

Nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Inail, sia per numerosità, sia per gravità, sia per mancato 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 sanzioni contrattualmente previste.

Nel caso di 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. Approvazione del Piano della Qualità Generale**

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso e prevede l'applicazione degli indicatori di qualità presenti in Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità".

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili dell'Istituto, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. In caso di mancata approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

#### **8.1.2. Approvazione del Rapporto Indicatori di qualità**

I rapporti sugli indicatori di qualità devono essere consegnati dal Fornitore 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. Verifica di conformità**

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. L'esito della verifica di conformità, alla quale potrà partecipare anche il Fornitore, sarà oggetto di formale comunicazione.



### **8.3. Valutazione risorse**

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e dai profili indicati nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, con le modalità e i tempi previsti nel paragrafo 3.2.3 "Presentazione CV" e nel paragrafo 5.2 "Requisiti Temporali", sottoporà all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Dovranno essere presentati almeno due Curriculum Vitae per ogni figura professionale richiesta.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità e i tempi previsti dal contratto e che sarà soggetta all'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

### **8.4. 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 sottoporà 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.

### **8.5. Azioni contrattuali**

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un rilievo/penale.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite espresse misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "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 una o più delle seguenti azioni contrattuali:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia della Committente, 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, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

#### **8.5.1. Rilievi**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale.

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

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, possono anche dare luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero massimo di rilievi per ogni servizio è riportato in Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità" e determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente 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 alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro i termini indicati nel paragrafo 5.2 "Requisiti Temporal".

#### **8.5.2. 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) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità", a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione e applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.

#### **8.6. Monitoraggio**

L'Istituto si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.