



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI SERVIZI PER LA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE  
E GESTIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI E DEI SERVIZI ACCESSORI E DI SUPPORTO  
- ED. 3**

**PER INAIL**

**CAPITOLATO TECNICO**

**ID 2881**

1.	PREMESSA .....	3
2.	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	4
2.1	Ruolo dell'inail nel sistema del welfare: informazioni generali .....	4
2.2	Strutture preposte al servizio .....	4
2.3	La funzione di formazione: finalità e strategia di azione.....	5
2.4	Le nuove tecnologie e la formazione .....	7
2.5	Contesto normativo.....	7
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	9
3.1	Oggetto .....	9
3.2	Durata .....	10
3.3	Ambiti di riferimento .....	10
4.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....	12
4.1	Descrizione dei servizi .....	12
4.2	Dimensione dei servizi.....	21
4.3	Requisiti organizzativi .....	22
5.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	24
5.1	Presa in carico e acquisizione know-how .....	24
5.2	Trasferimento di know-how.....	24
5.3	Modalità di erogazione dei servizi .....	24
6.	GOVERNO DELLA FORNITURA.....	27
6.1	Pianificazione e consuntivazione.....	27
6.2	Comunicazioni formali .....	28
6.3	Rilievi .....	28
6.4	Prodotti della fornitura.....	28
6.5	Modalità di consegna dei prodotti della fornitura .....	30
6.6	Modalità di approvazione dei prodotti della fornitura .....	31
6.7	Collaudo.....	31
6.8	Verifica di conformità .....	32
6.9	Garanzia .....	32
6.10	Monitoraggio .....	32

## 1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di definire i requisiti minimi per l'erogazione dei servizi di sviluppo, di manutenzione e di supporto specialistico per la realizzazione e la gestione di unità formative multimediali per l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL).

Le Direzioni dell'INAIL che sovrintendono i servizi oggetto del presente affidamento sono:

- **Direzione Centrale Risorse Umane** (DCRU), funzione responsabile delle politiche per il personale. Svolge funzioni di indirizzo normativo e operativo in materia di acquisizione del personale, incarichi, mobilità, sistema valutativo, gestione dello stato giuridico, trattamento economico e di fine rapporto, trattamento pensionistico. Inoltre, cura i rapporti con le organizzazioni sindacali ed effettua l'analisi dei fabbisogni formativi e cura l'elaborazione degli interventi di formazione.
- **Direzione Centrale Prevenzione** (DCP), funzione responsabile della realizzazione dei compiti dell'Istituto in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: promozione, informazione, formazione, assistenza, consulenza.

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- **Contratto**: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra l'INAIL e il Fornitore aggiudicatario della presente gara.
- **Fornitore**: il concorrente, singolo o raggruppato, che risulterà aggiudicatario della presente gara.
- **GP**: Giorni Persona è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
- **Istituto**: L'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro o INAIL.
- **PPM**: strumento di Portfolio Project Management per la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte e repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura.

Costituiscono parti integranti del presente documento le seguenti appendici:

- Appendice 1: Caratteristiche tecniche e funzionali della piattaforma di gestione della formazione;
- Appendice 2: Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 3: Profili professionali.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente documento e relative appendici rappresentano i requisiti minimi del servizio.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi di cui al presente documento comporterà l'esclusione del Concorrente dalla procedura di gara.

In fase di esecuzione contrattuale, laddove non vi siano azioni contrattuali specifiche già codificate, il mancato rispetto dei requisiti minimi comporterà l'emissione di un rilievo e/o di una penale (per ulteriori dettagli si rimanda all'Appendice 2), ferma la facoltà dell'Istituto di risolvere il contratto.

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 2.1 RUOLO DELL'INAIL NEL SISTEMA DEL WELFARE: INFORMAZIONI GENERALI

L'Istituto Nazionale per l'assicurazione 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 attività dell'Istituto sono così articolate:

- 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 CTSS) e Unità Operative territoriali di certificazione, verifica e ricerca – la Sede regionale di Aosta e le Direzioni provinciali di Trento e Bolzano.

### 2.2 STRUTTURE PREPOSTE AL SERVIZIO

#### 2.2.1 La Direzione centrale risorse umane

La struttura che sovrintende ai servizi oggetto del presente Capitolato, con particolare riferimento alle attività formative rivolte all'utenza interna dell'Istituto, è la Direzione centrale Risorse Umane.

La Direzione Centrale Risorse Umane cura l'elaborazione dei criteri generali di politica del personale. Svolge funzioni di indirizzo normativo ed operativo in materia di acquisizione del personale, incarichi, mobilità, sistema valutativo, gestione dello stato giuridico, trattamento economico e di fine rapporto, trattamento pensionistico. Assicura gli adempimenti di gestione del personale accentrati per economie di scala. Cura i rapporti con le Organizzazioni Sindacali. È responsabile in materia di procedimenti disciplinari accentrati. Cura il contenzioso in materia di stato giuridico e trattamento economico. Cura l'offerta formativa del personale.

#### 2.2.2 La Direzione centrale prevenzione

La Direzione centrale prevenzione è responsabile della realizzazione dei compiti dell'Istituto in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: promozione, informazione, formazione, assistenza, consulenza. Svolge, inoltre, le funzioni di Focal Point dell'Agenzia europea.

Per quanto riguarda le attività di formazione, questa Direzione cura le attività relative alla formazione, rivolta all'utenza sia interna che esterna all'Istituto, in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare la progettazione, la realizzazione e l'erogazione di corsi attraverso propri esperti e docenti presenti in apposito elenco docenti/formatori in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Interm. 6 marzo 2013.

### 2.3 LA FUNZIONE DI FORMAZIONE: FINALITÀ E STRATEGIA DI AZIONE

La finalità primaria della Funzione di Formazione, sotto la responsabilità della **Direzione Centrale Risorse Umane** -attiva in Inail a partire dagli anni '80- è il miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto, attraverso l'adeguamento, il potenziamento e lo sviluppo delle competenze delle persone che lavorano all'interno dell'organizzazione.

L'attuale modello organizzativo in materia di formazione prevede:

- l'Ufficio Formazione della Direzione centrale Risorse Umane, collocato nella Direzione generale, che svolge l'attività di programmazione strategica triennale contenuta nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), il coordinamento delle funzioni territoriali per la realizzazione delle iniziative formative regionali in coerenza con quelle nazionali, nonché per la progettazione, erogazione e valutazione di progetti formativi destinati a tutto il personale; l'Ufficio provvede inoltre al monitoraggio e alla consuntivazione annuale delle attività formative a livello nazionale;
- il Processo Formazione regionale, collocato in ogni Direzione regionale, che partecipa alla pianificazione nazionale attraverso l'analisi dei fabbisogni locali e progetta, eroga e valuta gli interventi formativi destinati alle risorse umane del territorio di competenza monitorandone l'andamento.

La funzione formazione accompagna il personale Inail nelle diverse fasi di trasformazione organizzativa, culturale normativa e digitale per lo sviluppo delle competenze, il consolidamento delle conoscenze finalizzate a colmare i *gap* rilevati, favorendo la crescita professionale del personale in servizio presso l'Istituto nonché di figure e ruoli esterni interessati attraverso la scelta di metodologie, strumenti e tecniche idonei al raggiungimento dei diversi obiettivi da perseguire.

Il sistema di produzione della formazione Inail è basato sullo studio, sulla lettura e sull'ascolto del contesto e sulla diretta partecipazione dei destinatari al miglioramento e orientamento della formazione a loro rivolta nell'ambito di un sistema aperto.

Ogni anno viene elaborata, secondo un processo *top down e bottom up*, una specifica sottosezione del PIAO che tiene conto delle esigenze formative di tutto il personale e le declina in progetti formativi. In esso confluisce anche uno specifico **Piano formativo ECM**, che segue un apposito *iter* di approvazione, in quanto l'Istituto è Provider nazionale ECM, ossia ente attivo e qualificato nel campo della formazione continua in sanità e opera secondo le disposizioni normative in materia. Il riconoscimento di tale status si inserisce nel quadro del sistema formativo Inail in cui la formazione del personale sanitario, unitamente a quella per tutti i professionisti dell'Istituto, costituisce una parte dell'attività formativa complessiva dell'Ente e si pone quale fondamentale leva strategica per l'aggiornamento delle conoscenze, il miglioramento delle competenze e lo sviluppo professionale. Tale ruolo consente, altresì, all'Inail di promuovere e diffondere all'esterno la propria cultura prevenzionale ed assicurativo-sociale, mettendo a disposizione la propria consolidata esperienza. L'offerta formativa dell'Inail quale Provider Ecm si rivolge prevalentemente al personale dell'Istituto ma prevede anche iniziative formative destinate a partecipanti esterni.

Ogni intervento formativo è teso ad assicurare coerenza tra le competenze attese dall'organizzazione e quelle espresse dalle persone, a sostegno dei processi di cambiamento e delle politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane.

La formazione nel suo complesso è finalizzata a garantire:

- l'aggiornamento professionale
- lo sviluppo manageriale e le competenze di ruolo
- l'inserimento di nuove risorse
- la riconversione professionale

Relativamente alla formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro rivolta all'utenza esterna e interna all'istituto, la **Direzione Centrale Prevenzione** – Ufficio formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - prevede una diversificazione dell'offerta formativa in grado di rispondere a fabbisogni vari in base alle richieste dell'utenza. Ciò si traduce in una distinzione delle aree di intervento non limitate soltanto ai percorsi strettamente derivanti dagli obblighi formativi individuati nel d.lgs. 81/2008 ma comprendenti anche le specifiche esigenze di particolari utenti.

Gli interventi formativi, delineati nel Catalogo dell'offerta formativa disponibile sul sito dell'Istituto, sono finalizzati a trasferire ai lavoratori e agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale, conoscenze utili all'acquisizione di competenze per lo svolgimento dei rispettivi compiti in materia di salute e sicurezza in azienda, oltre che all'identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi.

Rientrano in questa macroarea gli interventi formativi:

- destinati ai lavoratori e alle altre figure prevenzionali di Enti ed organizzazioni pubbliche e private. Tali interventi sono erogati a carattere oneroso sulla base delle tariffe approvate;
- destinati alle figure prevenzionali Inail organizzati, progettati ed erogati in collaborazione con l'Ufficio formazione della Direzione centrale risorse umane. In ottica di ottimizzazione, alcune tipologie di corsi vengono progettati con la duplice finalità di essere erogati anche all'esterno.

Per l'analisi dei bisogni, la macro e micro-progettazione e l'erogazione ci si avvale del contributo degli esperti delle Strutture tecnico professionali in possesso di specifiche competenze.

L'attività di formazione si distingue come di seguito riportato:

- Formazione obbligatoria per tutte le figure del sistema individuate dal d.lgs. 81/2008 e in coerenza con i contenuti stabiliti dagli Accordi Stato Regioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (lavoratori, Rspp, Aspp, preposti, ecc.) realizzata:
  - attraverso la pubblicazione dei corsi aperti a tutti gli utenti che sono in possesso di specifici requisiti di accesso;
  - in attuazione di apposita convenzione sottoscritta con Enti pubblici e privati (ad es. con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione per corsi di formazione dedicati al personale delle Pubbliche Amministrazioni o con Committenti privati per corsi di formazione di abilitazione e aggiornamento per l'uso delle attrezzature di lavoro ai sensi dell'art. 73 del d.lgs. 81/08);
- Formazione aggiuntiva, non strettamente derivante dagli obblighi formativi individuati nel d.lgs. 81/2008.

Tra le numerose attività di formazione, rientrano anche quelle destinate al mondo della scuola in attuazione di specifici Accordi con il Ministero dell'Istruzione e del Merito o realizzate dalle varie Strutture territoriali nell'ambito di progetti che vengono segnalati per la loro replicabilità.

Al fine di un costante miglioramento del servizio reso sia all'utenza interna sia a quella esterna, i corsi di formazione e, più in generale, le attività a carattere formativo, devono essere monitorati secondo la logica della rilevazione della qualità didattica e organizzativa, attraverso l'analisi di alcuni indicatori validi a concorrere al processo di miglioramento dei corsi di formazione.

## 2.4 Le nuove tecnologie e la formazione

Nell'ambito della presente acquisizione, particolare rilevanza sarà data alle **tecnologie formative innovative e sperimentali**, al fine di migliorare l'efficacia e la qualità delle attività formative.

Il panorama delle soluzioni formative innovative che l'Istituto metterà in campo sarà caratterizzato da un'attenzione crescente verso approcci metodologici evoluti e tecnologie digitali avanzate, con l'obiettivo di trasformare i modelli tradizionali di apprendimento rendendoli più flessibili, personalizzati e coinvolgenti, adottando anche modelli formativi blended che integrino formazione in presenza e a distanza, modalità sincrone e asincrone, strumenti digitali e momenti esperienziali, così da rispondere efficacemente alle esigenze di apprendimento continuo e adattivo.

Dal punto di vista tecnologico, l'Istituto potrà decidere di impiegare strumenti di intelligenza artificiale - quali ad esempio agenti intelligenti come chatbot, tutor virtuali, assistenti digitali e strumenti generativi, capaci di adattarsi ai contenuti e ai bisogni dell'utenza fornendo interazioni personalizzate e contestuali, supportando così l'apprendimento e la produttività- e strumenti di realtà virtuale/aumentata -per simulare esperienze immersive per addestramento operativo e scenari complessi.

Nei suddetti casi, il Fornitore dovrà garantire le competenze e le capacità necessarie per supportare nel migliore dei modi l'Istituto, anche per eventuali attività sperimentali, al fine di assicurare la massima qualità ed efficacia dei processi formativi. Inoltre, potrebbero essere effettuate sperimentazioni nelle quali il Fornitore dovrà garantire il proprio supporto, sempre entro i limiti delle attività previste dai servizi oggetto della fornitura, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL rispetto a quanto già previsto e rendicontabile nell'ambito dei servizi previsti dalla fornitura.

Al termine delle sperimentazioni, basandosi sui risultati ottenuti e sulla coerenza con la propria strategia formativa, l'Istituto potrà decidere di adottare la soluzione metodologica e/o tecnologica sperimentata nel processo di formazione, e il Fornitore sarà tenuto ad impiegare in tutte le attività cui Essa si applica senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

## 2.5 CONTESTO NORMATIVO

### *Contesto normativo Direzione Centrale Risorse Umane*

- D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n.122
- CCNL del Comparto delle Funzioni Centrali - triennio 2022/2024
- Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 23 marzo 2023
- Direttiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione del 14 gennaio 2025
- PIAO INAIL 2025-2027 (delibera del CA n.24 del 6 marzo 2025)
- Regolamento di organizzazione dell'Istituto (determinazioni presidenziali 23 dicembre 2013, n. 332, 30 luglio 2015, n. 297 e successive modificazioni)
- Linee di mandato 2022-2026 (delibera CIV n. 4 del 5 aprile 2023)
- Relazione Programmatica 2025-2027 (delibera CIV n.6 del 29 luglio 2024)
- D.Lgs. n. 229 del 19 giugno 1999 e successive modificazioni che dispone, per gli esercenti le professioni sanitarie, l'obbligo di partecipare al programma nazionale per l'Educazione Continua in Medicina (ECM) acquisendo annualmente il numero di crediti formativi previsti dalla Commissione Nazionale ECM;
- Circolare n. 46 del 24 settembre 2013 "Aggiornamento professionale del personale sanitario dell'Istituto"
- Accordo del 2 febbraio 2017 tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento "La formazione continua nel settore salute" contenente i criteri per l'assegnazione

dei crediti alle attività ECM, aggiornati al 1° gennaio 2019;

### **Contesto normativo Direzione Centrale Prevenzione**

- Regolamento di organizzazione dell'Istituto e s.m.i. (determinazioni n.332 del 2013 e n.297 del 2015)
- Linee di mandato CIV 2022 – 2026 (delibera CIV n. 4 del 5 aprile 2023)
- Relazione Programmatica 2025-2027 (delibera CIV n.6 del 29 luglio 2024)
- Piano triennale per la prevenzione 2025-2027 (delibera CIV n. 7 del 13 maggio 2025)
- Testo Unico in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro – D.lgs. 81/08 e s.m.i.
- Accordi Stato Regioni del 21 dicembre 2011, del 22 febbraio 2012, del 7 luglio 2016
- Accordo Stato-Regioni del 17 aprile 2025 sulla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- Catalogo corsi formazione Inail (<https://www.inail.it/portale/formazione/it/corsi-inail/catalogo-corsi.html>)
- Atti convenzionali di riferimento: Protocolli e Accordi.



### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

L'acquisizione in oggetto ha l'obiettivo di garantire ad INAIL la formazione a distanza e, ad integrazione e completamento di specifici percorsi formativi, la formazione blended (a distanza e in presenza), , per realizzare una offerta formativa ampia e variegata anche attraverso modalità innovative e complementari. Tali modalità si caratterizzano per l'immediatezza e la chiarezza espositiva a livello didattico, presentano un elevato grado di coinvolgimento dell'utenza target, comportano un uso integrato del canale sia uditivo sia visivo ed offrono l'opportunità di divulgare temi di tipo specialistico e/o istituzionale in modo efficace e rafforzando conoscenze e competenze, anche con riguardo alla efficacia formativa per utenti con diverse disabilità che necessitano di pacchetti formativi accessibili e usabili.

Allo scopo è richiesto, pertanto, al Fornitore l'erogazione dei seguenti servizi, suddivisi per tipologia di utenza (destinatari della formazione) subordinatamente al perimetro di competenza delle Direzioni Centrali richiedenti (DCRU e DCP):

- **Sviluppo di unità formative multimediali**, inteso come progettazione e realizzazione di contenuti multimediali attraverso fasi di analisi, progettazione, sviluppo, rilascio e reportistica. Lo sviluppo deve essere coerente e indirizzato per i diversi modelli di formazione richiesti, tra i quali e-learning, video clip, microlearning, webinar, aula virtuale, quiz game, business game, gamification e palestre virtuali.
- **Manutenzione di unità formative multimediali** che comprende interventi correttivi per malfunzionamenti ai prodotti realizzati e interventi evolutivi per adeguamenti/aggiornamento dei contenuti.
- **Supporto specialistico** che include diverse attività di supporto, tra le quali segreteria didattica, tutoraggio, help desk, supporto alla progettazione didattica e grafica, definizione delle strategie di diffusione dei prodotti formativi, e gestione degli eventi formativi.

Per ciascuno dei servizi sopra elencati, il fabbisogno è distinto in base alla Direzione richiedente e alla tipologia di utenza a cui sono rivolte le unità formative multimediali, nel dettaglio:

- **Direzione Centrale Risorse Umane (DCRU)** – utenza interna ed esterna per ECM:  
nell'ambito della Direzione viene elaborata la specifica sezione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) che riporta la pianificazione triennale della formazione e ricomprende il Piano ECM (annuale) prevedendo interventi formativi destinati sia ai dipendenti dell'Istituto sia all'utenza esterna.
- **Direzione Centrale Prevenzione (DCP)** – utenza esterna:  
la Direzione eroga sostanzialmente la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) che è destinata a:
  - figure prevenzionali di altre PA e Enti privati in regime di convenzione;
  - utenza privata.

Tutte le attività richieste nell'ambito dei servizi oggetto della futura acquisizione dovranno essere svolte secondo standard di elevata qualità, formalizzati in documenti istituzionali, e nel rispetto delle finalità e degli obiettivi indicati nei piani formativi dell'Istituto. Tali documenti saranno consegnati al Fornitore aggiudicatario a valle della stipula del contratto.

L'erogazione dei servizi dovrà avvenire mediante l'impiego degli strumenti di gestione e monitoraggio che l'Istituto metterà a disposizione attraverso la piattaforma integrata per il governo del Processo Formativo, attualmente in uso. Per ulteriori dettagli relativi alle caratteristiche della piattaforma di e-learning si rimanda all'Appendice 1.

### 3.2 DURATA

La durata contrattuale è stabilita in 60 (sessanta) mesi a partire dalla “Data di attivazione dei servizi” (cfr. par. 5.1), la quale verrà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto e, comunque, al termine del periodo di “subentro” che non sarà considerato ai fini del calcolo della durata contrattuale, così suddivisa:

- periodo di subentro, finalizzato alla presa in carico dei servizi attraverso il trasferimento del know-how tra società uscente e società aggiudicataria di almeno tre mesi (non incluso nella durata dei servizi);
- periodo di erogazione nei primi 48 (quarantotto) mesi, in cui il Fornitore dovrà garantire l'erogazione di tutti i servizi della fornitura;
- periodo di garanzia negli ultimi 12 (dodici) mesi, in cui viene erogato unicamente il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sulle unità formative multimediali consegnate a partire dal 36° mese e fino al 48° mese di durata contrattuale.

### 3.3 AMBITI DI RIFERIMENTO

Le iniziative formative che saranno realizzate nel corso del periodo di vigenza contrattuale potranno riguardare:

- la materia tecnico-specialistica di core business dell'Istituto;
- le materie derivanti da obblighi normativi;
- la promozione e divulgazione della cultura della salute e sicurezza sul lavoro;
- le competenze trasversali, relative allo sviluppo di specifici ruoli.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riporta l'elenco e la descrizione degli ambiti e delle competenze trasversali (*soft skill*) che potrebbero costituire oggetto di interventi formativi per le due Direzioni:

1. **Aree tematiche di intervento** riguardano tutte le materie istituzionali riconducibili alla *Mission* dell'Istituto:

<b>Istituzionale</b>	Tutela integrata del lavoro; Prestazioni sanitarie e riabilitative e socio-assistenziali. Salute e sicurezza sul lavoro. Iniziative formative destinate ad incrementare le conoscenze/competenze in ambito istituzionale.
<b>Tecnico specialistico</b>	Iniziative formative destinate ad incrementare le conoscenze/competenze interne di pianificazione, programmazione e controllo, acquisizione di beni e servizi, gestione mobili ed immobili, in materia di contabilità, bilanci oneri fiscali e tributari.
<b>Organizzazione e sviluppo manageriale</b>	Attività trasversali connesse alla gestione dell'organizzazione e delle risorse rivolte sia al personale amministrativo che a quello socio-sanitario.
<b>Servizi generali</b>	Attività funzionali e di supporto agli obiettivi dell'Istituto. Risorse Umane; Comunicazione. Iniziative formative destinate ad incrementare le conoscenze/competenze in materia di personale e comunicazione.
<b>Digitalizzazione</b>	Iniziative formative destinate ad incrementare le conoscenze/competenze in materia di tecnologia, informatica e digitalizzazione.

Ad ulteriore specificazione, si rappresenta che per la Direzione centrale risorse umane (DCRU) – Ufficio formazione, tutte le aree di intervento sopra esposte sono oggetto di formazione destinata sia al personale dipendente dell'Istituto, sia agli utenti esterni (eventi formativi ECM). Per la Direzione centrale Prevenzione (DCP), le aree di intervento derivano dagli obblighi formativi del D.Lgs. 81/08 e dai relativi Accordi Stato Regioni.

2. **Formazione obbligatoria**, rivolta sia al personale sanitario che alle altre professioni presenti in Istituto, è volta allo sviluppo delle competenze tecnico specialistiche e di ruolo delle figure che in base

a disposizioni di legge sono tenute a svolgere attività di formazione continua. L'Istituto garantisce un'offerta formativa necessaria allo svolgimento delle specifiche attività e che consente altresì l'acquisizione dei crediti formativi per le diverse figure professionali. Tale formazione impatta trasversalmente sulle diverse finalità sopra elencate.

In particolare, la formazione obbligatoria comprende:

- a. l'aggiornamento professionale del personale non sanitario iscritto agli ordini e collegi professionali (contratti Funzioni centrali e Ricerca), anche per l'acquisizione dei crediti formativi previsti dagli stessi ordini professionali, con i quali sono definiti specifici accordi;
- b. l'Educazione Continua in Medicina (ECM) per il personale sanitario;
- c. la formazione connessa a provvedimenti normativi che l'Amministrazione deve attuare per diffondere conoscenze e comportamenti fra le diverse articolazioni del personale dipendente (ad es. anticorruzione, salute e sicurezza sul lavoro ex d.lgs. 81/2008, ecc.). Si evidenzia, tra l'altro, che tali tematiche sono destinate anche all'utenza esterna.

3. **Competenze trasversali** (definite anche **soft skill**) comprendono un insieme di attitudini, atteggiamenti e capacità che si traducono in comportamenti organizzativi. Le competenze comportamentali vengono rafforzate e sviluppate attraverso l'esperienza e una formazione adeguata e specifica, anche sulla base dei vigenti contratti del personale e della piattaforma professionale di riferimento che declina ruoli e competenze. Si fornisce al riguardo una sintesi non esaustiva delle competenze trasversali, da implementare a seguito dell'introduzione di una nuova piattaforma professionale dell'Istituto.

<b>Problem Solving</b>	valutare i vari aspetti dei problemi, individuarne le cause e le soluzioni più idonee.
<b>Negoziazione</b>	Valutare e gestire efficacemente le possibili situazioni di divergenza o contrasto, promuovendo soluzioni che soddisfino le rispettive esigenze.
<b>Capacità decisionale/assunzione di responsabilità</b>	farsi pienamente carico delle decisioni necessarie al raggiungimento dei risultati, assunte direttamente e/o dai collaboratori.
<b>Gestione e partecipazione a gruppi di lavoro</b>	Partecipare al raggiungimento dei risultati attesi, integrando le proprie competenze con quelle di altre persone o coordinando le attività del gruppo.
<b>Guida e sviluppo dei collaboratori</b>	Indirizzare l'attività delle risorse assegnate e promuovere la crescita professionale, utilizzando le leve della motivazione e della responsabilità.
<b>Autocontrollo</b>	Mantenere continuità lavorativa e qualità dei risultati, anche in situazioni critiche, gestendo efficacemente lo stress.
<b>Iniziativa</b>	Attivarsi prima che la situazione lo richieda, cogliendo le opportunità che si presentano e gestendo gli eventuali problemi, anche al di là dell'ambito specifico del proprio ruolo.
<b>Orientamento all'efficienza</b>	Essere in grado di gestire in modo corretto il tempo a disposizione dipende anche dalla capacità di pianificazione, ossia di passare dalle idee alla loro realizzazione rispettando le scadenze e i carichi di lavoro assegnati. Capacità di identificare in modo corretto gli obiettivi, definire le priorità, tener conto delle tempistiche e delle risorse a disposizione.
<b>Conoscenza del business</b>	Comprendere l'evoluzione di obiettivi, strategie, strutture e processi dell'Istituto, in relazione agli scenari di riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023, per i servizi per la progettazione, realizzazione e gestione di Unità Formative Multimediali e dei servizi accessori e di supporto correlati per INAIL - ed. 3  
Capitolato Tecnico

<b>Flessibilità</b>	Adeguare i propri comportamenti a situazioni diverse, interagendo con i propri interlocutori e confrontando le proprie idee.
<b>Integrazione interfunzionale</b>	Interagire con le altre funzioni per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, favorendo lo scambio delle informazioni e l'integrazione dei processi lavorativi.
<b>Orientamento al cliente (esterno/interno)</b>	Recepire i bisogni dei clienti esterni e/o interni ed operare per soddisfare tali esigenze, consolidando un rapporto di collaborazione.
<b>Pianificazione</b>	Definire, programmare e monitorare le attività da svolgere, coerentemente con gli obiettivi da raggiungere, il contesto di riferimento e le risorse disponibili (tempo, denaro, mezzi, persone, ...).
<b>Accuratezza</b>	Svolgere il proprio lavoro applicando correttamente le procedure (comprese quelle informatiche), ricercando risultati di qualità e minimizzando gli errori anche attraverso una costante azione di verifica.
<b>Analisi</b>	Acquisire o elaborare dati o informazioni, affrontare situazioni o problemi operativi.
<b>Visione d'insieme</b>	Gestire le situazioni, individuando le correlazioni fra variabili diverse e comprendendo il sistema di relazioni interne o esterne alla propria organizzazione.
<b>Leadership</b>	Orientare i comportamenti altrui verso i risultati da conseguire, conquistando la fiducia degli interlocutori con la propria autorevolezza.

Oltre agli ambiti di intervento di competenza diretta della Direzione Centrale Risorse Umane, la funzione specifica della formazione salute e sicurezza sul lavoro ex D.Lgs. 81/2008 in capo alla Direzione centrale Prevenzione può essere ricondotta ai seguenti ambiti:

- attività formative realizzate in collaborazione con la Scuola Nazionale di Amministrazione destinate alle figure prevenzionali delle Pubbliche Amministrazioni (Accordo di collaborazione del 25 maggio 2023);
- attività formative destinate ad utenti privati;
- attività formative realizzate in collaborazione e/o su richiesta di Pubbliche Amministrazioni mono committenti destinata alle proprie figure prevenzionali;
- attività formative realizzate su richiesta di Enti e Istituzioni privati destinata alle proprie figure prevenzionali;
- attività formative destinate al personale interno, realizzate in collaborazione con la Direzione centrale risorse umane - Ufficio formazione.

## 4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### 4.1.1 Sviluppo di unità formative multimediali

Lo sviluppo di prodotti formativi multimediali richiede la conoscenza dei modelli di apprendimento e della comunicazione online, delle tecniche di progettazione formativa e degli standard di accessibilità ed usabilità.

Il layout e tutti gli elementi grafici dei prodotti multimediali saranno progettati in linea con la *brand identity* aziendale, utilizzandone i colori e le immagini favorendo un maggior ancoraggio e un'immedesimazione dei destinatari nei prodotti fruiti.

Il ciclo di sviluppo di un progetto formativo dipende non solo dalla complessità del progetto stesso, ma anche da fattori di contesto che ne determinano il dimensionamento e le caratteristiche.

La complessità influenza il peso di alcune fasi in termini di risorse impiegate. In fase di analisi, infatti, vengono definite le risorse materiali ed organizzative necessarie all'attuazione del progetto, sia in termini di piattaforme e strumenti tecnologici sia in termini di obiettivi, contenuti, modelli e competenze, garantendo il giusto dimensionamento del Team mix di progetto rispetto alla complessità dell'intervento formativo.

I Servizi di sviluppo, comprensivi di progettazione, realizzazione e gestione dei prodotti e-Learning multimediali devono essere concepiti attraverso **percorsi preliminari di progettazione** incentrati sui fabbisogni formativi esplicitati da INAIL in fase di analisi.

Al successivo paragrafo "Modelli", sono esplicitate le modalità di erogazione della formazione in termini di complessità (bassa, media, alta).

Il servizio presume **l'esecuzione dell'intero ciclo di sviluppo del progetto formativo**, come riepilogati nella tabella seguente e descritti nel seguito:

Fase	Riepilogo attività	Output	%
Analisi e Avvio della Progettazione	Analisi del contesto, definizione dello scenario, indagine percorsi formativi, definizione risorse, elaborazione bozza architettura, definizione metodologie didattiche	Piano di progetto	
Macro-Progettazione	Analisi contenuti, costruzione mappa concettuale, architettura intervento, identificazione requisiti tecnologici, definizione linea grafica, progettazione servizi supporto, costruzione percorso didattico, definizione ambiente LMS, pianificazione attività	Macro-struttura del corso	15%
Micro-Progettazione	Progettazione contenuti unità didattiche, storyboarding learning object, storyboarding strumenti tutoring, strutturazione reportistica, condivisione storyboard	Validazione storyboard Piattaforma configurata Piano tutoring/monitoraggio	30%
Prototipazione	Progettazione elementi grafici, progettazione interfaccia, produzione learning object, condivisione prototipo	Prototipo approvato (versione beta)	60%
Sviluppo	Sviluppo contenuti, interfaccia, effetti multimediali, sceneggiatura, documentazione utente, verifiche interne, approvazione Committenza, correzioni debug, collaudo corso	Esito positivo di collaudo funzionale	70%
Rilascio in Esercizio	Chiusura intervento	Corso sviluppato secondo la combinazione di standard SCORM e	100%

		HTML5, garantendo interoperabilità, tracciabilità e accessibilità. Inoltre, il corso deve essere modulare, includere funzionalità per creare quiz e simulazioni, interattivo, open-source per consentire la compatibilità con diversi dispositivi, rilasciato per piattaforma LMS conforme alla normativa vigente.	
--	--	--	--

Tabella 1 – Ciclo di sviluppo del progetto formativo

### ANALISI E AVVIO DELLA PROGETTAZIONE:

- Analisi del *contesto* e delle *finalità* del singolo corso e definizione dello scenario in cui la proposta di e-learning o di utilizzo di aule virtuali si inserisce. Vengono esaminati i percorsi formativi pregressi dei partecipanti e gli *obiettivi dell'organizzazione*.
- Definizione delle *risorse materiali e organizzative* necessarie all'attuazione del progetto, sia in termini di piattaforme e strumenti tecnologici, che in termini di contenuti, modelli e competenze;
- Elaborazione della prima bozza di *architettura dell'intervento formativo e definizione delle metodologie didattiche*.

**Input:** verbali di riunione; **output:** piano di progetto

### MACRO-PROGETTAZIONE (eseguita con gli esperti interni e/o esterni)

- Analisi dei contenuti di dettaglio del corso derivanti dalla fase di Avvio;
- la costruzione di una *mappa concettuale dei contenuti*;
- l'architettura dell'intervento, cioè la *struttura didattica di dettaglio* (albero degli obiettivi didattici);
- l'identificazione dei *requisiti tecnologici*;
- la definizione della *linea grafica di prodotti*;
- definizione di un macrosistema di valutazione;
- la progettazione dei *servizi di supporto specialistico*: piano di erogazione, *tutoring*, *collaboration*, help-desk, interventi a distanza, sistemi di reporting finalizzati al monitoraggio della fruizione e alle consuntivazioni;
- la costruzione del *percorso didattico e del piano di studio*;
- la definizione delle caratteristiche dell'ambiente di erogazione *LMS*;
- la *pianificazione* (Gantt) delle attività di sviluppo.

La fase richiede la validazione del percorso individuato da parte della committenza (15% di avanzamento)

L'output finale è la **macro struttura del corso**.

### MICRO-PROGETTAZIONE

Riguarda le attività di:

- *progettazione dei contenuti* delle singole unità didattiche;
- *storyboarding dei singoli learning object*;
- *storyboarding degli oggetti di valutazione* dell'apprendimento;
- *storyboarding degli strumenti di tutoring e di community management*;
- *strutturazione di dettaglio della reportistica*;

- *condivisione di tutti gli storyboard con la committenza*, a cui spetterà la validazione finale prima dell'avvio della successiva fase di sviluppo.

Gli output attesi sono: **validazione degli storyboard, piattaforma di erogazione configurata, piano di tutoring/monitoraggio**. (30% di avanzamento)

### PROTOTIPAZIONE

Riguarda le attività di:

- Progettazione elementi grafici del prodotto
- progettazione interfaccia del prodotto
- Produzione di un *learning object* (prototipo) coerente con la progettazione e la linea grafica proposta (testo, video, grafica, risorsa, ecc.), che esemplifichi le caratteristiche funzionali e grafiche dell'oggetto finale;
- *condivisione del prototipo* (per tipologia dei contenuti) con la Committenza per approvazione.

L'output è un **Prototipo approvato (versione beta)**. (60% di avanzamento)

### SVILUPPO

Le attività di questa fase sono:

- lo sviluppo
  - *integrale* dei contenuti;
  - *interfaccia*;
  - effetti multimediali;
  - sceneggiatura;
- redazione documentazione utente;
- le verifiche interne;
- l'approvazione della Committenza in base ai rilasci intermedi;
- le eventuali correzioni di *debug*;
- il *collaudo* del corso approvato nell'ambiente di destinazione finale.

L'output è l'**esito positivo di collaudo** funzionale (70% di avanzamento).

### RILASCIO IN ESERCIZIO:

**Chiusura intervento 100% di avanzamento**

**Output atteso:** Un **corso** che dovrà avere i seguenti connotati:

- sviluppato secondo gli standard SCORM e HTML5, **secondo criteri di accessibilità ed usabilità (tecnologicamente inclusivo e con contenuti e funzionalità facilmente reperibili e fruibili dai suoi utenti)** con linguaggio di programmazione compatibile con i principali browser in uso sul mercato;
- fruibile in modalità remota via rete Internet, realizzato nella forma di uno dei modelli elencati di seguito e rilasciato su piattaforma LMS integrata nella Piattaforma di gestione della formazione per la progettazione, la gestione operativa e il controllo dell'intero Processo formativo attualmente in uso all'Istituto;
- in caso di committente esterno, il corso potrà essere erogato tramite altra piattaforma analoga di proprietà di un soggetto terzo. In questo caso dovrà essere garantito il trasferimento dei dati di gestione e di monitoraggio della fruizione nella piattaforma di gestione di Inail e la reportistica aggregata. **L'eventuale piattaforma del soggetto terzo dovrà, in ogni caso, essere compatibile e conforme alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza (Accordi Stato Regioni).**



#### 4.1.1.1 Modelli

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta un elenco di modelli e soluzioni che possono essere adottati in maniera diversa e personalizzata sulla base del fabbisogno formativo, delle caratteristiche dei destinatari e del contesto organizzativo. Le tipologie in elenco possono, infatti, essere scelte secondo due modalità:

- adottando il format più idoneo e sfruttando la coerenza della modalità nell'intero percorso formativo;
- mixando format diversi e stabilendo, quindi, a seconda degli obiettivi, la modalità di rappresentazione e di applicazione dei contenuti di volta in volta più efficace.

In ogni caso le unità formative, a prescindere dal modello utilizzato, dovranno prevedere:

- una parte espositiva, caratterizzata da testi, audio, grafici, immagini, video
- esercitazioni interattive per consolidare l'apprendimento attraverso la sperimentazione pratica delle conoscenze apprese (eventualmente anche con l'inserimento di prodotti simulativi)<sup>1</sup>.

In particolare, il Fornitore dovrà:

- sviluppare modelli e soluzioni innovative da adattare ad esperienze di apprendimento in modalità blended legate allo svolgimento di attività laboratoriali che impattino fortemente migliorando l'esperienza formativa del discente anche con l'ausilio della realtà aumentata;
- prevedere la realizzazione di una app dal contenuto innovativo che possa interagire e colloquiare con la piattaforma di gestione della formazione e così ne implementi i contenuti formativi;
- creare contenuti multimediali per la realizzazione di corsi a catalogo in modalità E-learning sempre a disposizione del discente, aventi ad oggetto lo sviluppo delle competenze trasversali di cui alla mission dell'INAIL;
- predisporre un *assessment* iniziale sulle competenze già possedute dal discente, basato sulla raccolta e l'analisi dei dati, per ogni specifico percorso formativo individuato.

Tipologia modello e livello di complessità
<b>E-learning</b> Formazione via Internet e accessibile tramite web browser. A scopo esemplificativo si riportano alcuni modelli di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Simulazione di procedure (media complessità):</b> <i>simulare</i> fasi ed attività delle procedure informatiche</li> <li>○ <b>Simulazione software (media complessità):</b> insegnamento all'utilizzo delle funzionalità dei software, caratterizzato dall'uso di catture <i>a video</i> e animazioni che consentano lo svolgimento di prove mirate da parte del partecipante</li> <li>○ <b>Modello tutoriale (stile fotografico) (bassa complessità):</b> esposizione sequenziale degli argomenti (uso combinato di testo scritto e parlato, immagini, video, interattività media); scopo: trasmissione di conoscenze teoriche. Migliorano l'efficacia se arricchiti con presentazioni di casi e momenti di interazione con l'utente.</li> <li>○ <b>Modello tutoriale (stile cartoon/motion graphics) (media complessità):</b> utilizzo di animazioni in stile cartoon o <i>motion graphics</i>. Permette una precisa definizione e personalizzazione in base alle esigenze del target oggetto del progetto formativo</li> </ul> Per tutti i modelli è previsto un momento esercitativo di autovalutazione dell'apprendimento.

<sup>1</sup> L'uso dei linguaggi per lo sviluppo del software dovrà risultare in linea con le nuove tecnologie disponibili e dovrà privilegiare quelli che non necessitano di scaricare plugin e/o software ad hoc dal lato client e di non vincolarlo a una postazione di lavoro *"anywhere/anytime"*.



Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto tra bassa e media complessità.

### Video clip

Realizzati scegliendo, in funzione dell'obiettivo didattico da realizzare, il format più adatto, come, a puro scopo esemplificativo:

- brevi messaggi formativi o lezioni interamente basate su tecnologia audio e video
- scene attoriali (fiction, sitcom, ecc..) di contestualizzazione degli argomenti
- role playing
- descrizione/individuazione di *best/worst practices*
- videointerviste
- marketing di prodotto/ingaggio partecipanti

Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto tra media e alta complessità.

### Microlearning

Volto a distribuire contenuti formativi in sequenze ridotte e rapidamente fruibili, con una durata di pochi minuti. Si tratta di mini moduli formativi auto consistenti. Implicano una progettazione mirata a trasferire la conoscenza in modo sintetico. Si prestano ad esempio in interventi per la rapida diffusione di implementazioni tecniche su procedure già in uso.

Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto di bassa complessità.

### Quiz game

Momento esercitativo di autovalutazione in cui il processo di apprendimento è favorito dall'ancoraggio alla realtà e dal gioco. I quiz, da inserire *ex ante*, *in itinere* o *ex post* all'interno del percorso formativo, consentono l'attivazione e la interiorizzazione delle conoscenze nella memoria e al contempo una partecipazione attiva e motivata.

Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto di alta complessità.

### Business Game e gamification (minigame di ingaggio, serious game)

Corsi di formazione o singoli moduli all'interno di corsi eLearning tradizionali, basati su giochi di ruolo caratterizzati, *generalmente*, da un contesto simulato di natura aziendale. Un business game si caratterizza per la presenza di sfide da superare, classifiche da scalare, obiettivi da raggiungere, punti da conquistare, feedback in tempo reale, badge da sbloccare e premi al raggiungimento del risultato; un insieme di *trucchi didattici* che si propongono di raggiungere precisi obiettivi in termini di:

- coinvolgimento e motivazione del partecipante a completare un'azione formativa
- realizzazione di *user experience* immersive
- individuazione di best practice
- problem solving (singolo e di gruppo)

Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto di alta complessità.

### Palestre virtuali

la palestra virtuale è una metodologia che utilizza la metafora sportiva per accompagnare itinerari di apprendimento. Nella palestra si rovescia la logica dell'aula tradizionale: l'80% del tempo è dedicato all'esperienza, all'allenamento sulle competenze critiche mentre il 20% del tempo rimanente è dedicato alle istruzioni operative e al commento delle prestazioni.

Scopo di questo format è:

- proporre online un'esperienza coinvolgente e ricca;
- realizzare un contesto simulativo del ruolo;

- esplorare un percorso decisionale con alternative realistiche valutando diverse strategie di intervento;
- individuare e prevenire effetti negativi di errori, distorsioni, potenziali problemi.

I partecipanti:

- giocano un ruolo,
- raggiungono obiettivi (mission),
- interagiscono con interlocutori simulati (co-protagonisti, antagonisti, modelli di riferimento)
- eseguono compiti
- effettuano scelte

Attraverso la partecipazione qualificata con il proprio nome (per favorire l'engagement), la consapevolezza di molteplici percorsi di gioco (meccanica), nonché la sfida connessa all'obiettivo, si realizza un'esperienza complessiva in cui il soggetto partecipa in contemporanea – ed eventualmente in competizione – con altri protagonisti all'interno di una vera e propria sfida aziendale.

In questo micro-mondo simulato il protagonista può sperimentare modelli di intervento diversi, e verificare gli esiti delle proprie scelte, nonché rileggerle con il supporto di un coach, e confrontarle con i colleghi. La formazione acquisisce così anche un significato di auto-valutazione e riflessione sulle competenze personali da sviluppare e portare nel proprio contesto professionale.

Lo sviluppo realizzato per questo modello è ritenuto di alta complessità.

I prodotti e-Learning da realizzare, a prescindere dal modello utilizzato, dovranno essere **tutti** caratterizzati in modo tale che gli utenti siano **stimolati a giocare un ruolo attivo**. Dovranno, pertanto, avere la caratteristica prioritaria di essere multimediali ad elevata interattività e permettere la valutazione progressiva dell'apprendimento attraverso l'utilizzo di una struttura ipertestuale navigabile, la presenza di animazioni esplicative, l'utilizzo di apposite linkografie ed **infografiche**.

I **Materiali formativi**, necessari alla progettazione delle unità formative (contenuti, documentazione, contesto, target di riferimento, valutazione della *user experience*), verrà fornito dai referenti INAIL, che lo produrranno in autonomia (ad es. tematiche di carattere istituzionale) o eventualmente avvalendosi del supporto specialistico del fornitore (ad es. Sicurezza e privacy, Nuovo codice appalti, ecc...) usufruendo delle giornate a consumo della consulenza specialistica.

Per le suddette tipologie, indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività da svolgere all'interno delle iniziative di formazione potranno riguardare:

- Interventi legati ai processi di trasformazione derivanti da discontinuità del contesto (normative, tecnologiche, regolamentari, ecc...);
- Interventi dedicati al tema della salute e della sicurezza sul lavoro e specialistici in campo sanitario;
- Interventi orientati al sistema di prevenzione della corruzione e della trasparenza al fine di orientare l'operato degli interlocutori istituzionali e di indirizzare per la corretta applicazione dei codici di comportamento;
- Interventi orientati a presidiare il clima organizzativo all'interno dell'Istituto volti a tutelare la qualità delle relazioni interpersonali, la qualità della vita lavorativa e la performance dei singoli;
- Sviluppo delle competenze digitali dedicato alle figure non informatiche

#### **4.1.2 Manutenzione di unità formative multimediali**

Il servizio di Manutenzione di unità formative multimediali include tutte le attività di manutenzione per l'evoluzione e la gestione dei prodotti e-learning.

In particolare, il servizio include le attività di manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa dei prodotti e-learning realizzati nell'ambito del servizio di Sviluppo o già disponibili presso l'Istituto.

Tali interventi potranno essere richiesti dall'Istituto in caso di eventuali esigenze di adeguamento del contenuto delle unità formative, quali ad esempio:

- nuove disposizioni di legge o regolamenti che necessitano l'adeguamento delle informazioni del prodotto formativo;
- nuovo target di utenza che necessita di una contestualizzazione del corso;
- altre casistiche che consentono di utilizzare la progettazione già effettuata in altri interventi modificando solo alcune micro-unità.

Si precisa che il servizio include, senza oneri per l'Istituto, la manutenzione correttiva in garanzia per eventuali malfunzionamenti sulle unità formative multimediali realizzate nell'ambito del servizio di Sviluppo. Tali interventi sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento alla fruizione del prodotto e-learning, o di una sua funzione, o dal riscontro di differenze tra l'effettivo funzionamento e quello atteso. In tal caso il Fornitore dovrà garantire la diagnosi e la correzione di tutte le anomalie/errori riscontrati durante l'utilizzo dei prodotti formativi e-learning rilasciati in esercizio, nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

#### **4.1.3 Supporto specialistico**

Il servizio di supporto specialistico dovrà essere erogato dal fornitore, avvalendosi degli strumenti di gestione e monitoraggio che l'Istituto metterà a disposizione attraverso la piattaforma integrata per il governo del Processo Formativo.

Il servizio di supporto specialistico si intende comprensivo di segreteria didattica, Tutoraggio e Help Desk, ed è finalizzato a fornire supporto almeno nelle seguenti aree:

- a) Supporto alla definizione e realizzazione di strumenti di analisi delle esigenze formative specifiche** preliminari ai progetti da realizzare
- b) Supporto alla definizione di specifica reportistica** aggregata o non (finalizzata anche al riconoscimento di crediti formativi ECM e dei diversi Ordini Professionali) secondo i vincoli normativi previsti per i progetti affidati. A titolo esemplificativo report di sintesi trimestrali, semestrali e annuali:
  - a. Numero eventi realizzati
  - b. Materia/disciplina oggetto dei corsi
  - c. Numero di partecipanti
  - d. Numero di partecipanti con crediti
  - e. Numero di crediti erogati

Per singolo evento formativo, a titolo esemplificativo:

- a. Partecipanti
- b. Percentuali di fruizione
- c. Idoneità al test di valutazione dell'apprendimento
- d. Compilazioni questionari di customer satisfaction

Fonte dei dati utilizzati per il monitoraggio e la gestione dei prodotti formativi in produzione e per l'estrazione della reportistica di cui sopra, saranno la procedura di gestione della formazione e la piattaforma di erogazione dei prodotti e-learning in essa integrata.

- c) Supporto alla progettazione didattica e alla grafica** per cui, nel periodo contrattuale, il Fornitore

dovrà garantire il supporto alla progettazione didattica e alla grafica per progetti formativi più complessi ed innovativi, che possono richiedere una particolare impostazione del progetto comunicativo e grafico, al fine di:

- interpretare al meglio le esigenze progettuali del cliente nella impostazione del progetto grafico e comunicativo da realizzare;
- impostare tutti gli aspetti inerenti la componente visiva e il look-and-feel di prodotto;
- definire le linee guida per la progettazione grafica, impostando le “metafore” comunicative, gli aspetti simbolici ed evocativi delle linee grafiche e la loro aderenza alle dimensioni funzionale e contenutistica, avuto riguardo all’efficacia del processo di apprendimento;
- sviluppare nuove librerie di elementi grafici (oggetti, ambientazioni e soggetti), che possono essere oggetto di riuso all’interno dei prodotti multimediali realizzati.

**d) Supporto alla definizione delle strategie di diffusione dei prodotti formativi (a titolo esemplificativo dedicate alla formazione mensili o bimestrali - notifiche popup);**

**e) Supporto nella definizione di un modello didattico** contestualizzato rispetto ai discenti e al contesto di riferimento;

**f) Supporto alla definizione dei contenuti didattici:** nell’ambito delle aree di intervento/tematica su richiesta di cui al paragrafo 3.3 Ambiti di intervento formativo, il fornitore aggiudicatario dovrà fornire il necessario supporto su espressa richiesta dell’Istituto.

Di seguito un elenco, da ritenersi, non esaustivo delle tematiche di interesse:

- Sicurezza e privacy;
- Nuovo Codice appalti;
- Trasparenza e anticorruzione;
- Comunicazione e gestione delle emergenze/crisi;
- Temi normativi;
- Tematiche organizzative e manageriali;
- Salute e sicurezza sul lavoro ai sensi del d.lgs. 81/08 e accordi Stato Regioni collegati;
- Digitalizzazione

**g) Supporto operativo alla gestione degli eventi formativi erogati**

- Iscrizioni partecipanti, relatori, tutor, formatori/docenti, responsabili scientifici. Il Fornitore elabora una pianificazione puntuale rispetto al totale degli iscritti e lo realizza attraverso iscrizioni:
  - single in piattaforma gestione della formazione
  - massive in piattaforma gestione della formazione
- gestione della comunicazione verso i partecipanti:
  - avvio corso
  - sollecito fruizione
  - avvio compilazione questionari
  - sollecito compilazione questionari
  - gestione delle deroghe di fruizione e/o compilazione
- monitoraggio corsi in fruizione e gestione dei solleciti:
  - partecipazione
  - completamento attività
  - completamento corso
- generazione dei report intermedi di monitoraggio per il formatore responsabile di progetto, mediante estrazione sia dalla piattaforma di gestione della formazione che dall’ambiente di erogazione;
- elaborazione statistiche di fruizione sia rispetto al singolo corso che rispetto alla totalità dei

- moduli in erogazione;
- f. generazione di reportistica aggregata con i dati dei corsi;
- g. elaborazione questionari per monitoraggio della qualità.
- h) Definizione della strategia di diffusione dei prodotti formativi (strategie di lancio e ingaggio dei partecipanti)**
- i) Supporto tecnico agli utenti dei corsi e-Learning:**
  - a. ciascun corso in fruizione dovrà essere monitorato in maniera costante per:
    - i. Rilevare l'andamento delle attività
    - ii. Individuare e risolvere problemi nella fruizione
    - iii. Mettere in atto una serie di strategie didattiche di comunicazione e/o tecnologiche per permettere una più agevole fruizione e dare efficacia all'intervento formativo.
- j) Supporto tecnico con competenze multimediali (video, audio, animazioni) – il supporto è pensato per garantire la possibilità di effettuare lievi aggiustamenti sui prodotti multimediali già realizzati.**
- k) Supporto specialistico per la configurazione dei moduli di e-learning su piattaforma Moodle – il supporto è pensato per garantire la possibilità di configurare dei componenti di un corso su Moodle, per stabilire ad esempio i criteri per il passaggio da un modulo all'altro.**

## 4.2 DIMENSIONE DEI SERVIZI

I servizi del presente appalto sono dimensionati in un massimale di Giorni Persona (GP), quale somma delle giornate di impegno stimate per l'erogazione di ciascun servizio.

Le tabelle che seguono riportano il massimale di impegno in GP per ciascuna Direzione e tipologia di utenza stimato sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

Servizio	Metrica	Quantità		
		Utenza interna (DCRU)	Utenza esterna (DCP)	TOTALE
<b>Sviluppo di unità formative multimediali</b>	GP Team Mix	2.240	560	<b>2.800</b>
<b>Manutenzione di unità formative multimediali</b>	GP Figura Professionale	1.680	400	<b>2.080</b>
<b>Supporto specialistico</b>	GP Figura Professionale	3.680	720	<b>4.400</b>
<b>TOTALE</b>		<b>7.600</b>	<b>1.680</b>	<b>9.280</b>

Tabella 2 - Dimensione dei servizi

In particolare, si segnala che le quantità del servizio di Sviluppo di unità formative multimediali sono state definite tenendo conto delle esigenze delle Direzioni richiedenti che prevedono la realizzazione di unità formative multimediali che complessivamente corrispondono a circa **18.000 minuti di fruizione, di cui circa il 70% mediante modelli di Alta complessità e circa il 30% mediante modelli di Medio-Bassa complessità**.

## 4.3 REQUISITI ORGANIZZATIVI

### 4.3.1 Responsabile della Fornitura

Il Fornitore aggiudicatario, al momento della stipula del contratto di fornitura, dovrà indicare il Responsabile della Fornitura (RUF) quale referente unico delle attività contrattuali, a cui l'Istituto farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa nonché dovrà riferire su tutti gli elementi di rischio dei servizi e delle attività della fornitura e farsi carico di tutte le azioni di contenimento e riduzione dei rischi individuati. Il Responsabile della Fornitura dovrà inoltre garantire il coordinamento dei Responsabili di progetto dei diversi servizi e l'allineamento costante verso i referenti di progetto dell'Istituto.

Tale risorsa non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi sopra descritti e non comporterà alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Il profilo professionale del Responsabile della Fornitura deve essere equiparabile a quello del Senior Project Manager indicato nell'Appendice 3.

### 4.3.2 Composizione dei gruppi di lavoro

Nelle tabelle che seguono si riportano i team mix previsti per l'erogazione dei servizi, determinati sulla base dell'esperienza pregressa.

Figura professionale	Sviluppo di unità formative multimediali	Manutenzione di unità formative multimediali	Supporto specialistico
Consulente di formazione senior	15,00%	5,00%	12,00%
Specialista di tematica senior	30,00%	8,00%	13,00%
Assistente tecnico	15,00%	52,00%	35,00%
Senior web designer	20,00%	15,00%	7,00%
Senior Art director	10,00%	0,00%	2,00%
Senior project manager	10,00%	20,00%	31,00%

Tabella 3 - Composizione dei gruppi di lavoro

Si precisa che i team mix sopra indicati non risultano vincolanti e, per quanto riguarda il servizio di Sviluppo, il Fornitore dovrà organizzare e costituire i team di lavoro nelle modalità che ritiene più idonee al fine di assicurare l'erogazione del servizio in funzione delle specifiche esigenze della tipologia di intervento e secondo i livelli di qualità attesi. Per i servizi di Manutenzione e di Supporto Specialistico la composizione del mix sarà concordata con l'Istituto in fase di attivazione dell'intervento sulla base delle caratteristiche dello stesso.

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, la rispondenza ai requisiti minimi espressi nel presente documento e nell'Appendice 3.

In particolare, nella fase di attivazione degli interventi, il Fornitore sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curricula Vitae del personale da impiegare. Dovrà essere presentato almeno un CV per ogni figura professionale richiesta e, per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento al fine di verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum, rispettando, come requisito minimo, i profili riportati in Appendice 3.

Per tutto il personale impiegato e ritenuto inadeguato dall'Istituto, qualunque sia il ruolo ed il servizio in cui è impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

Rimandando al successivo paragrafo per i dettagli relativi al luogo di erogazione dei servizi, si precisa

che, per la realizzazione di alcune attività nell'ambito dei servizi di manutenzione e di supporto specialistico, l'Istituto chiederà al Fornitore, nella fase di attivazione dell'intervento, l'istituzione di **due presidi, uno per la DCRU e uno per la DCP**, presso le rispettive sedi. La composizione di tale presidio, in termini di numero di risorse e tipologia di figure professionali, potrebbe subire variazioni nel corso del contratto in base alle caratteristiche degli interventi attivati dall'Istituto.

#### 4.3.3 Luogo di lavoro

I servizi oggetto della fornitura saranno svolti presso le sedi del Fornitore, a meno di specifiche attività che richiedono la presenza presso la sede della Direzione Generale Inail, sita in Piazzale Pastore n. 6, 00144 ROMA.

Tali attività comprendono:

- incontri e/o attività di affiancamento agli utenti, a personale INAIL o a eventuali fornitori terzi
- test e collaudo dei prodotti realizzati nell'ambito della fornitura;
- interventi di manutenzione o di supporto specialistico per cui viene richiesta **l'istituzione dei seguenti presidi stabili**:
  - **un presidio presso la DCRU-Ufficio formazione**, composto da almeno due risorse con le competenze riconducibili alla descritta figura dell'*assistente tecnico*.
  - **un presidio presso la DC Prevenzione**, composto da almeno una risorsa con le competenze riconducibili alla descritta figura dell'*assistente tecnico*.

In entrambi i presidi le risorse potranno di volta in volta essere integrate dagli specialisti necessari nelle diverse fasi di sviluppo di un progetto formativo. In linea generale vale, infatti, che il presidio, la cui composizione dovrà essere adeguata ad ogni tipologia di intervento, sarà richiesto per tutti i progetti formativi avviati per entrambe le Direzioni centrali.

Ove il personale preposto all'esecuzione dei servizi effettuerà attività presso le sedi dell'Istituto, dovrà essere dotato di proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Istituto, senza oneri aggiuntivi per INAIL.



## 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 PRESA IN CARICO E ACQUISIZIONE KNOW-HOW

Data la complessità del sistema gestionale della formazione, Inail prevede un periodo di affiancamento (cd. *subentro*) finalizzato al trasferimento del Know-how tra fornitore uscente e fornitore entrante **di almeno tre mesi**, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e garantire la continuità delle attività.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla data di stipula, il Fornitore dovrà impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche della fornitura nonché sui metodi, strumenti e standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente senza eseguire direttamente le attività (training on the job). Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Istituto che garantirà la presenza di personale esperto interno o esterno.

A tal fine il fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività erogate con il supporto della Committente e/o di terzi indicati dalla Committente.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'elenco che segue si riepilogano alcune delle attività che dovranno essere realizzate dai fornitori nel periodo di presa in carico:

- formalizzare e condividere con l'Istituto i processi e le modalità operative per l'erogazione dei servizi e le procedure di comunicazione ed escalation;
- formalizzare e condividere con l'Istituto i template da utilizzare per i prodotti della fornitura;
- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati al paragrafo 6.4.1, il Piano della Qualità Generale;
- predisporre e attivare gli strumenti necessari per l'erogazione dei servizi e quelli aggiuntivi eventualmente proposti in Offerta Tecnica.

Il termine del periodo di affiancamento sarà formalizzato in un apposito verbale in cui sarà esplicitamente indicata la "Data di attivazione dei servizi".

### 5.2 TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW

Negli ultimi tre mesi di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà garantire al personale dell'Istituto, o a terzi da esso designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il Fornitore pertanto è tenuto a redigere e rispettare il piano di trasferimento di know-how e a garantire l'impiego di risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Si precisa inoltre che nel corso di tale periodo, le risorse del Fornitore dovranno essere disponibili a svolgere attività di affiancamento nell'operatività quotidiana con risorse indicate dall'Istituto, ferma restando la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali in capo al Fornitore.

### 5.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee



guida adottate dall'INAIL nonché dei principali standard e best practices di settore e di tecnologia applicativa.

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

Inoltre, il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, le applicazioni, e qualunque altro tipo di informazione desumibile dalle basi dati, per fini non legati all'erogazione dei servizi oggetto del presente documento.

Tutti i servizi oggetto del presente affidamento saranno erogati in modalità progettuale "a corpo" o a intervento "a consumo", come indicato nella seguente tabella:

Servizio	Metrica	Modalità
Sviluppo di unità formative multimediali	GP Team Mix	Progettuale a corpo
Manutenzione di unità formative multimediali	GP Figura Professionale	Intervento a consumo
Supporto specialistico	GP Figura Professionale	Intervento a consumo

Tabella 4 - Modalità di erogazione dei servizi

L'esecuzione di ciascun intervento nell'ambito dei servizi oggetto del presente affidamento sarà articolata nelle seguenti fasi:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	INAIL	Richiesta al Fornitore di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'intervento
Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi per l'intervento
Autorizzazione	INAIL	Autorizzazione a procedere con le attività dell'intervento
Attivazione Intervento	Fornitore	Avvio delle attività.
Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal piano dell'intervento
Accettazione	INAIL	Verifica e accettazione dei prodotti

Tabella 5 - Fasi di esecuzione dei servizi

Per quanto riguarda le fasi iniziali che precedono quella di Attivazione dell'intervento, si precisa quanto segue.

La richiesta di stima avviene con l'invio al Fornitore di una scheda intervento in genere corredata dalle seguenti informazioni:

- Il servizio e la descrizione dell'intervento richiesto;
- i referenti dell'Istituto (esperto di contenuti, responsabili di struttura ecc.), individuati nelle Direzioni responsabili della formazione (DCRU e DCP), coinvolti nelle fasi di definizione e approvazione dei prodotti;
- gli eventuali vincoli temporali da rispettare per la realizzazione e la consegna.

Inoltre, nel caso di interventi di sviluppo di unità formative multimediali, tale richiesta conterrà anche:

- la tipologia di utente destinatario del corso;

- la definizione dei requisiti, della durata del corso (in minuti di fruizione), del contenuto didattico e delle modalità di interazione da includere nel corso da sviluppare;
- l'individuazione della tipologia e della forma delle fonti dalle quali saranno tratti i contenuti del corso (ad es. documenti, norme, altri WBT ecc.).

Il Fornitore, entro 5 giorni dalla ricezione della scheda, procede alla verifica di fattibilità dell'intervento e all'elaborazione di una proposta contenente i tempi e i costi stimati per la realizzazione dell'intervento e il gruppo di lavoro e il nominativo del Senior Project Manager che dovrà garantire la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INAIL. Il Fornitore è tenuto ad alimentare il sistema di PPM adottato dall'Istituto.

Le valutazioni devono permettere ad INAIL di disporre degli elementi base per autorizzare l'intervento.

A valle dell'approvazione da parte dell'Istituto della stima effettuata, il Fornitore dovrà procedere all'attivazione dell'intervento entro 3 (tre) giorni lavorativi.

La durata del progetto dovrà essere riportata nel Piano di Progetto dell'Intervento e deve essere rispettata in termini di data inizio attività, date di consegna dei prodotti di fase e data di avvio in produzione.

Qualora eventi non noti in fase di definizione o la variazione dei requisiti conducano ad una modifica (in aumento o diminuzione) dell'effort stimato, si procederà alla ripianificazione dell'intervento ed alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per lo stesso intervento.

Si precisa che per gli interventi di Sviluppo di unità formative multimediali l'accettazione/approvazione dei prodotti output di fase indicati al par. 4.1.1, da parte dei responsabili dell'Istituto, è vincolante per il completamento della singola fase e per l'avanzamento alla fase successiva.

Il mancato rispetto degli obiettivi di ciascuna fase comporterà l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

## 6. GOVERNO DELLA FORNITURA

### 6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Nel periodo di presa in carico saranno condivise con il Fornitore tutte le procedure operative per l'utilizzo degli strumenti che dovranno essere utilizzati nell'ambito della fornitura.

Per la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte, il Fornitore dovrà utilizzare lo strumento di PPM messo a disposizione dall'Istituto. Tale strumento dovrà essere utilizzato dal Fornitore anche come repository della documentazione amministrativa e tecnica afferente la fornitura e per ottenere dall'INAIL il rilascio della regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare a valle della stipula del contratto).

Si precisa che l'Istituto si riserva la facoltà di integrare o modificare nel corso del contratto gli strumenti a supporto delle attività operative e a richiederne l'utilizzo da parte del Fornitore, senza oneri aggiuntivi.

Per la consuntivazione degli interventi relativi al servizio di Sviluppo di unità formative multimediali, realizzati in modalità progettuale "a corpo", il valore relativo al dimensionamento, espresso in giorni persona, approvato nella fase di attivazione dell'intervento, costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa tariffa media ponderata corrispondente al team mix di riferimento per il servizio professionale.

Per quanto riguarda invece i servizi di Manutenzione di unità formative multimediali e di Supporto specialistico, realizzati in modalità "a consumo", essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio.

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornata la sezione di consuntivo risorse e avanzamento del Piano di Lavoro dell'Intervento in modo da permettere ispezioni e controlli sul reale ed effettivo impiego delle risorse professionali con i profili richiesti, verificare l'avanzamento delle attività e i deliverable in lavorazione.

INAIL potrà richiedere al Fornitore di apportare modifiche in corso d'opera ai prodotti previsti in ciascun intervento progettuale nelle fasi di "Macro-Progettazione" e "Micro-Progettazione". Tali richieste saranno comunicate formalmente da INAIL e, in accordo con il Fornitore, saranno valutati gli impatti e saranno definiti l'effort e i tempi necessari per la loro realizzazione.

Nel caso di cancellazione degli Interventi, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i giorni persona, calcolati utilizzando la seguente formula:

$$\text{GP riconosciuti} = \text{GP dell'intervento cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata (cfr. ):

Macro fase	% avanzamento
Analisi e Avvio della Progettazione	5%
Macro-progettazione	15%
Micro-progettazione	30%
Prototipazione	60%
Sviluppo	70%
Rilascio in esercizio	100%

## **6.2 COMUNICAZIONI FORMALI**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere trasmessa via PEC, indirizzata all'attenzione del referente INAIL (Direttore dell'Esecuzione, Responsabile di progetto e/o di servizio, Responsabile del Procedimento, ecc.) e dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione). Nel caso non fosse possibile utilizzare la posta elettronica, in alternativa, la lettera di consegna e relativi allegati, potranno essere inviati via posta/corriere con richiesta formale di avvenuta consegna.

La consegna è ritenuta valida se la documentazione consegnata rispetta gli standard previsti ed è completa di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna dei prodotti output di fase vale la data di accettazione da parte dell'Istituto.

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

## **6.3 RILIEVI**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di INAIL conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo quanto previsto nell'Appendice 3 e determinato nel contratto.

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

## **6.4 PRODOTTI DELLA FORNITURA**

### **6.4.1 Piano della Qualità**

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore si obbliga a consegnare il Piano della Qualità della fornitura.

Il Piano della Qualità, redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità, definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura e costituisce il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto ad approvazione da parte dell'Istituto. In caso di mancata approvazione, l'Istituto comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso, quest'ultima si obbliga entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione a recepire i rilievi e a consegnarlo all'Istituto.

Il Piano della qualità dovrà inoltre essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta del referente dell'Istituto, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità, INAIL si riserva di indicare al Fornitore il sottoinsieme di template da utilizzare nell'ambito del contratto per i prodotti della fornitura; ove non disponibile sarà il Fornitore stesso a presentare una proposta dello standard da utilizzare.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 2; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori soglia migliorativi, tale nuovo

profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità.

#### **6.4.2 Piano di Lavoro**

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- il Piano Globale della Fornitura, comprensivo del Piano di presa in carico ad inizio fornitura;
- il Piano riepilogativo degli interventi;
- il Piano di dettaglio di ciascun intervento progettuale;
- il Piano di trasferimento del know-how.

Il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano di Lavoro mensilmente e, in ogni caso, è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che determini modifiche rispetto al piano concordato e ad inviare a INAIL una richiesta di ripianificazione delle attività con relativo piano di lavoro aggiornato. L'esito della richiesta di ripianificazione verrà formalizzato sotto forma di verbale e nel caso di accettazione il Fornitore dovrà riconsegnare il piano di lavoro aggiornato entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

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).

#### **6.4.3 Rapporto Indicatori di qualità di fornitura**

Trimestralmente, entro 3 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel Piano di Qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura, che dovrà essere consegnato, in forma incrementale, al termine di ciascuna fase per la quale ne è prevista la consegna.

Il Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

I rapporti sugli indicatori di qualità 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.

#### **6.4.4 Specifiche dei requisiti**

Questa componente documentale è dedicata a riportare le esigenze, espresse in fase di definizione, inerenti il profilo tematico e i contenuti dei corsi (prodotti multimediali e-learning) da realizzare e la soluzione tecnologica multimediale da implementare.

Il documento dovrà contenere le specifiche tecniche, secondo l'esigenza del singolo corso e come indicato da INAIL per il singolo intervento. Tali specifiche dovranno essere definite nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

- suddivisione del corso in 'micro unità' le cui dimensioni, in termini di KB, dovranno essere tali da garantire la fruizione dalle postazioni client. Le unità didattiche dovranno fornire un insieme di informazioni consistenti trasferibili all'interno di un altro corso o intervento formativo su richiesta di INAIL;
- ogni unità didattica dovrà rispecchiare i requisiti di usabilità fornendo funzionalità tali da rendere semplice e chiara la loro identificazione ed il loro impiego;
- compatibilità con le attuali configurazioni hw e sw dei sistemi in dotazione presso INAIL.

#### **6.4.5 Storyboard e Prototipo**

Tutti gli interventi progettuali dovranno prevedere la predisposizione di uno storyboard, nella fase di Micro-progettazione, e di un eventuale prototipo, nella fase di Prototipazione. La tipologia di prototipo dipende dalle caratteristiche, dalle dimensioni e, dalla criticità dei singoli interventi.

Le soluzioni proposte dal Fornitore dovranno garantire:

- il coinvolgimento dell'utente ed una comunicazione efficace e chiara;
- l'esplorazione delle possibili soluzioni tecniche alternative raccogliendo i feedback dell'utenza;
- il miglioramento della qualità e completezza delle specifiche;
- la copertura di tutti i requisiti funzionali e non funzionali.

#### **6.4.6 Piano di test**

Il Piano di test viene predisposto a partire dalla fase di Micro-progettazione.

Tale piano si compone di una parte introduttiva che ne delinea la strategia generale, accompagnata da una restante parte che descrive tutti i requisiti di test individuati, sulla base dei quali vengono definiti e progettati i relativi casi di test.

Per caso di test si intende un insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito. Qualora sia richiesto di avvalersi di specifici strumenti di automazione del test, i casi di test dovranno essere dettagliati in modo da specificare passi e punti di verifica necessari per produrre gli script di test (intesi come insieme di istruzioni, in formato leggibile da un computer, che automatizzano l'esecuzione di un caso di test).

I casi di test progettati devono essere eseguiti e, a valle dell'esecuzione, il relativo esito deve essere opportunamente documentato.

Al termine dell'esecuzione dei test vengono analizzati i risultati ottenuti e viene prodotta una reportistica di riepilogo relativamente ai casi di test verificati, eseguiti con successo o falliti.

INAIL potrà eseguire tutti o parte dei casi di test presenti nel piano di test redatto dal Fornitore. Il mancato rispetto degli indicatori di qualità previsti comporterà l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

### **6.5 MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA**

A valle della stipula, l'Istituto consegnerà al Fornitore le procedure di delivery degli oggetti software correlati ai prodotti e-learning.

Fermo restando che gli strumenti di configuration e versioning del software saranno messi a disposizione dall'Istituto, si richiede comunque al Fornitore di mantenere propri strumenti per la gestione delle attività richieste nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura. Inoltre, l'Istituto si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

I prodotti documentali dovranno essere consegnati sia su supporto cartaceo che elettronico, anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word; lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel. Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà utilizzare strumenti di Asset Management e di Gestione Documentale messi a disposizione da INAIL. Al Fornitore non è permesso utilizzare, neanche a fini migliorativi, strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

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

## **6.6 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA**

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificate formalmente mediante la redazione di un verbale/lettera. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso. Tale documento accettazione/non-accettazione sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle azioni contrattualmente previste e, nel caso si tratti di prodotti relativi ad un intervento progettuale articolato in più fasi, l'Istituto procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Istituto.

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

In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, l'INAIL si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dall'Istituto il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione.

## **6.7 COLLAUDO**

La responsabilità delle attività di Collaudo è dell'Istituto o di terzi da esso delegati.

Il collaudo sarà svolto da INAIL nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento.

L'attività di collaudo sarà svolta negli ambienti di collaudo di INAIL, secondo gli standard e le modalità definite dall'Istituto.

Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatta e sottoscritta dall'Istituto la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo, in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

Qualora l'Istituto riscontri il fallimento di casi di test dichiarati positivi, il Fornitore dovrà fornire apposita motivazione e eventuali anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere risolti dal Fornitore tempestivamente per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro i tempi definiti da contratto.

Nel caso in cui i malfunzionamenti o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio di INAIL, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti sottoposti a collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Istituto.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al Fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

In caso di due sospensioni del collaudo sul medesimo intervento, l'Istituto si riserva di dichiarare il collaudo terminato con esito negativo per inadempimento del Fornitore, compilando apposito verbale di chiusura collaudo. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dall'Istituto al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.



## **6.8 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica.

Le verifiche di conformità saranno effettuate in corrispondenza delle attività/fasi che prevedono un esito di pagamento, entro 20 giorni dalla data di conclusione dell'attività in oggetto. Tale attività viene tracciata nel sistema di PPM adottato da INAIL.

Della data di verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica, il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore. I prodotti consegnati dovranno essere perfettamente funzionanti e/o conformi rispetto al Piano di Lavoro, alla documentazione prodotta (Specifiche dei requisiti, verbali, ecc.) e agli standard documentali previsti. I prodotti di output, se presentano anomalie, non saranno accettati fino a che tutte le anomalie non saranno rimosse e, conseguentemente, non potrà considerarsi conclusa la linea di attività che prevede il prodotto verificato quale output.

Eventuali anomalie riscontrate saranno segnalate sul Piano di Lavoro; il Fornitore provvederà a rimuovere le anomalie segnalate intervenendo senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, entro 3 giorni dalla verifica, se non diversamente indicato.

Solo a valle della positiva verifica di conformità, l'Istituto procederà alla fatturazione.

## **6.9 GARANZIA**

Tutte le unità formative multimediali realizzate nell'ambito del servizio di Sviluppo devono essere consegnate prive di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che:

- durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi) il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva;
- durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sulle unità formative multimediali consegnate nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi. Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.

## **6.10 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.