Allegato 5

Capitolato Tecnico

Capitolato Tecnico relativo all'acquisizione di servizi di formazione per la DCSIT dell'INAIL

Classificazione: Consip Public

INDICE

1 Contesto di riferimento 3
2 Oggetto della fornitura 5
2.1 Durata 5
2.2 Riservatezza e adempimenti normativi 5
3 Descrizione del servizio 6
3.1 Predisposizione ed erogazione dei servizi di supporto e start-up 6
3.2 Progettazione ed organizzazione della formazione 8
3.3 Erogazione della formazione 15
3.4 Servizi aggiuntivi 17
4 Dimensione dei servizi 18
5 Referenti della fornitura e profili professionali coinvolti 19
6 Modalità di esecuzione 21
6.1 Modalità di esecuzione progettuale 23
6.2 Modalità di esecuzione continuativa 24
6.3 Modalità di consegna dei prodotti 24
7 Pianificazione e consuntivazione 26
8 Qualità 29
8.1 Rapporto Livelli di Servizio 30

1 Contesto di riferimento

L'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) è parte integrante del sistema di Welfare attivo che ha l'obiettivo di garantire la "tutela globale" del cittadino/lavoratore.

L'Istituto persegue una pluralità di obiettivi tra cui: ridurre il fenomeno infortunistico; assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio; garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro.

L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dall'attività lavorativa. L'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alle cure, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno già subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. L'assicurazione è obbligatoria anche contro gli infortuni in ambito domestico.

Nell'ambito delle attività dell'Istituto, la Direzione Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT) è responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione aziendale, nonché dell'integrazione con gli altri sistemi della Pubblica Amministrazione, dei rapporti telematici e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

La DCSIT e il processo di revisione organizzativa

E' in atto un processo di revisione organizzativa teso ad adeguare le competenze del personale ai nuovi compiti e sfide che la direzione dovrà affrontare. I processi di riorganizzazione delle pubbliche amministrazioni possono infatti realizzarsi solo attraverso il pieno coinvolgimento del personale e la sua riqualificazione.

Pertanto l'INAIL, nel quadro delle attività di formazione nel settore informatico, ha deciso di estendere il processo di formazione specialistica a tutti i dipendenti della Direzione Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT).

In tal senso è stato già compiuto un primo passo realizzando, nel corso del 2012, un assessment rivolto a tutto il personale della DCSIT rispetto ai profili e alle competenze previste dallo standard EUCIP.

La tipologia della formazione richiesta ed i profili EUCIP

Al fine di definire i contenuti della formazione richiesta, è stato individuato nello standard EUCIP il riferimento ottimale per raggiungere la massima efficacia dell'intervento formativo. Di seguito si riportano alcune caratteristiche generali del sistema EUCIP e dei profili professionali di cui si compone, come da documentazione pubblicata sul sito www.eucip.it.

Il livello professionale della certificazione EUCIP corrisponde ad una specializzazione in una particolare area, secondo un "profilo professionale".

Sono stati definiti 21 profili professionali raggruppabili in 3 macro-categorie professionali che abbracciano, con IT Administrator, l'intero spettro dei "Mestieri ICT".

Il gruppo internazionale di sviluppo di EUCIP (Product Development and Quality Management Board) e la Fondazione ECDL hanno definito, in base alle esigenze effettive del mercato europeo del lavoro in ambito informatico, i profili relativi alle figure professionali previste nell'ambito delle certificazioni EUCIP Professional Level.

Lo schema degli indirizzi professionali di EUCIP fa tesoro delle precedenti esperienze delle varie associazioni nazionali aderenti al CEPIS e tiene in considerazione anche schemi proposti da altri soggetti internazionali.

Ogni profilo è descritto da un documento che definisce l'insieme delle competenze richieste al candidato. Tale documento è disponibile sul sito www.eucip.it.

1.1 Definizioni

Con il termine "Amministrazione" va inteso l' I.N.A.I.L. - Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

Con il termine "Istituto" va intesto l' I.N.A.I.L. – Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro.

Con il termine "DCSIT" va inteso la Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni dell'Inail.

Con il termine "Fornitore" va inteso l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese o il consorzio) aggiudicataria della Fornitura.

Con il termine "Concorrente" va intesa l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese o il consorzio) che presenta offerta per la presente Fornitura.

2 Oggetto della fornitura

E' oggetto della fornitura il servizio di erogazione della formazione specialistica rivolto al personale della DCSIT dell'Istituto. In particolare:

1. Predisposizione ed erogazione dei servizi di supporto e start-up
2. Progettazione ed organizzazione della formazione
3. Erogazione della formazione

Complessivamente l'iniziativa riguarda 178 dipendenti.

Per una descrizione dettagliata del servizio, le caratteristiche relative all'organizzazione e alle modalità di svolgimento, si rimanda ai successivi paragrafi.

2.1 Durata

La presente fornitura ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di inizio attività definita all'interno del Piano di Lavoro Generale accettato dall'Amministrazione.

Le attività di erogazione della formazione, oggetto del presente Capitolato Tecnico, dovranno essere distribuite nel corso del periodo contrattuale in modo quanto più possibile omogeneo.

2.2 Riservatezza e adempimenti normativi

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività del Fornitore siano improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza e che tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e l'Amministrazione siano riservati. E' fatto divieto al Fornitore di assumere incarichi comunque connessi allo svolgimento del presente progetto da altre Pubbliche Amministrazioni, senza darne preventiva comunicazione alla DCSIT. Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Nell'esecuzione delle attività vanno rispettate tutte le norme europee e nazionali indirizzate ai servizi di outsourcing: in particolare quelle relative alla privacy (ex L.675/1996, ora D.Lgs. 196/2003), alla sicurezza (d.lgs. 81/2008) ed all'ergonomia del posto di lavoro (direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con la legge 142/92).

3 Descrizione del servizio

Per la realizzazione del servizio richiesto è necessario lo svolgimento delle seguenti attività, dettagliate nei successivi paragrafi:

1. Predisposizione ed erogazione dei servizi di supporto e start-up;
2. Progettazione ed organizzazione della formazione;
3. Erogazione della formazione.

Tutti gli incontri o riunioni e le attività che coinvolgono personale dell'Amministrazione dovranno essere svolti presso sedi dell'Amministrazione, salva diversa disposizione comunicata dall'Amministrazione stessa.

3.1 Predisposizione ed erogazione dei servizi di supporto e start-up

Gli obiettivi che sottendono a questa prima fase sono la creazione dell'ambiente opportuno per l'ottimale partenza del progetto e la predisposizione di tutti i servizi a supporto della fornitura.

Gestione della fornitura

Entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà redigere e consegnare per l'approvazione/accettazione:

1) il **Piano di Lavoro Generale** contenente la pianificazione delle attività della fornitura e le risorse assegnate;
2) il **Piano della Qualità** relativo alla fornitura.

Gli obiettivi, le modalità di gestione, i contenuti dei Piani sopra indicati sono descritti nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

Successivamente, secondo i tempi previsti nel Piano di Lavoro Generale, dovrà essere redatto e consegnato per l'approvazione/accettazione un **Piano di dettaglio della formazione**.

Tutti i piani dovranno essere costantemente aggiornati e monitorati dal Fornitore.

Inoltre, trimestralmente dovrà essere consegnato all'Amministrazione uno Stato avanzamento lavori contenente il resoconto e la consuntivazione delle attività svolte.

Piano di Comunicazione

Nel rispetto dei tempi previsti dal Piano di Lavoro Generale, il Fornitore dovrà proporre all'Istituto un Piano di Comunicazione finalizzato a veicolare tutte le informazioni necessarie per la diffusione e la corretta realizzazione dell'iniziativa di formazione in oggetto.

Il Piano di comunicazione sarà soggetto ad approvazione/accettazione da parte dell'INAIL.

Le modalità di realizzazione, gli strumenti di comunicazione, i contenuti del Piano di comunicazione sono descritti nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

In ogni caso, la comunicazione dovrà contenere almeno le informazioni relative agli obiettivi, alla tempistica, alle modalità di erogazione dell'iniziativa ed agli strumenti di supporto proposti dal Fornitore.

Valutazione delle conoscenze pregresse del personale

L'Istituto ha condotto nel corso del 2012 un assessment sulle competenze di tutto il personale coinvolto nell'iniziativa formativa in oggetto. L'assessment è stato realizzato rispetto alle competenze previste dallo standard EUCIP.

Tutte le informazioni sono raccolte in forma strutturata e saranno rese disponibili al Fornitore solo alla data di avvio delle attività.

Tali informazioni dovranno essere utilizzate dal Fornitore per organizzare al meglio le classi e per proporre miglioramenti ai contenuti della formazione offerti.

Segreteria didattica

Il Fornitore dovrà erogare tutti i servizi necessari per gestire l'organizzazione e l'erogazione della formazione. A tal fine dovrà istituire una *segreteria didattica* dedicata all'iniziativa.

La *segreteria didattica* dovrà almeno gestire tutti i contatti necessari con i singoli partecipanti in modo bidirezionale.

In particolare, la *segreteria didattica* deve assicurare gli adempimenti relativi alla gestione operativa dei corsi, quali ad esempio: la creazione e l'aggiornamento degli elenchi dei partecipanti per ogni modulo/corso, la gestione del materiale didattico, la gestione della rilevazione delle presenze dei partecipanti, la raccolta dei feed-back e, più in generale,il presidio degli adempimenti relativi a ciascuna edizione del modulo/corso.

La *segreteria* inoltre rappresenta il punto di riferimento per la soluzione di eventuali criticità rilevate durante la fase di erogazione dei corsi, al fine di permettere la frequenza dei corsi a tutto il personale coinvolto.

Le attività di *segreteria didattica* saranno svolte presso le sedi del Fornitore.

La copertura dei servizi di Segreteria deve essere garantita nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 attraverso almeno un canale telefonico e una casella di posta dedicata.

Eventuali modifiche, anche temporanee, alla copertura dei suddetti servizi saranno all'occorrenza concordati dalle parti.

Tutte le informazioni in possesso della segreteria devono essere organizzate in modo strutturato, affinché siano fruibili per l'Istituto.

Ad ogni modo, la segreteria dovrà provvedere alla raccolta sistematica almeno dei dati relativi a:

- Numero dei corsi/moduli pianificati e erogati;
- Numero giornate di formazione pianificate ed erogate;
- Docenti ed eventuali tutor dei corsi;
- Numero ed elenco dei partecipanti previsti ed effettivi ad ogni sessione;
- Sintesi dei feed-back ai corsi/moduli.

I dati raccolti e gestiti dalla Segreteria didattica dovranno essere su richiesta, e comunque almeno mensilmente, forniti all'Amministrazione con modalità che ne facilitino la fruizione.

3.2 Progettazione ed organizzazione della formazione

Gli obiettivi delle attività di progettazione ed organizzazione della formazione sono:

- Progettazione di dettaglio dei percorsi formativi;
- Progettazione e realizzazione del materiale del corso specifico per INAIL;
- Predisposizione del Piano di dettaglio della formazione.

Progettazione di dettaglio dei percorsi formativi

Per ciascuno dei 13 profili EUCIP e per ciascuno dei 3 profili aggiuntivi di interesse per l'Istituto di seguito elencati dovrà essere previsto un percorso formativo specifico.

I profili sono riportati nelle seguenti tabelle con l'indicazione della stima del personale che dovrà essere formato sulle competenze relative a ciascuno di questi profili.

Tabella 1 : Profili Eucip/personale DCSIT:

Area	Profili EUCIP	Numero dipendenti DCSIT
PLAN	IS Manager	0
	IS Auditor	3
	Client Manager	0
	Sales and Application Consultant	0
	Enterprise Solutions Consultant	0
	Logistics& Automation Consultant	0
	Business Analyst	4
BUILD	IS Project Manager	22
	IS Analyst	14
	Software Developer	0
	Systems Integration &TestingEngineer	11
	WEB & Multimedia Master	4
	IT Systems Architect	12
	TLC Architect	4
OPERATE	Security Adviser	3
	DataBase Manager	12
	Network Manager	3
	Data Centre &Configuration Manager	0
	X-Systems Engineer	5
	Help Desk Supervisor	16
	IT Trainer	0
	Totale	**113**

Tabella 2 : Profili aggiuntivi Amministrativi /personale DCSIT:

Profili aggiuntivi	Numero dipendenti DCSIT
Amministrativo 1	10
Amministrativo 2	15
Totale	**25**

Tabella 3 : Profili aggiuntivi manageriali /personale DCSIT:

Profili aggiuntivi	Numero dipendenti DCSIT
Manageriale	40
Totale	**40**

Pertanto il personale complessivamente interessato dall'iniziativa formativa è di 178 unità distribuito su 16 profili (13 Eucip e 3 aggiuntivi).

La strutturazione dei singoli percorsi/corsi, per ogni profilo, dovrà seguire il seguente schema, tenendo conto della necessità di prevedere mediamente 12 giorni di formazione per ciascuno dei 178 discenti INAIL:

STRUTTURA CORSO		
Modulo/i	**Descrizione contenuti**	**Durata**
Iniziale	Il processo di Change Management della DCSIT	2 gg.
Moduli specifici per profilo	Contenuti relativi allo specifico profilo, organizzati in più moduli	9 gg.durata media (durata minima 6 giorni – durata massima 12 giorni)
Finale	Misurazione dell'impatto della formazione	1 g.

Modulo Iniziale

Il Fornitore dovrà progettare, realizzare ed erogare un modulo di formazione personalizzato sul "processo di change management DCSIT" (*Modulo Iniziale*) comune a tutti i percorsi formativi, della durata di 2 giorni. Le modalità di realizzazione dei contenuti di questo modulo sono esplicitati nei paragrafi successivi.

Moduli specifici per profilo

La parte centrale di ciascun percorso formativo dovrà essere articolata in *Moduli Specifici per profilo*. L'articolazione e i contenuti dei moduli specifici sono descritti nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

L'insieme dei "Moduli specifici per profilo", dovrà avere una durata minima di 6 giorni ed una durata massima di 12 giorni. Pertanto ciascun discente dovrà fruire, con riguardo al percorso formativo d'interesse, di una formazione (modulo iniziale + moduli specifici per profilo + modulo finale) che può variare da un minimo di 9 giorni ad un massimo di 15 giorni.

In ogni caso ogni singolo modulo specifico non potrà avere una durata superiore ai 3 giorni.

E' consentito che il/i singolo/i modulo/i specifico/i sia/no comune/i a percorsi formativi relativi a più Profili EUCIP e/o a più Profili aggiuntivi .

Il contenuto dei vari moduli specifici relativi al percorso formativo associato a un profilo EUCIP, di cui alla precedente "Tabella 1: Profili Eucip/personale DCSIT", deve essere attinente a quanto previsto dalle "Professional profile Specification" (versione 3.0) di quel profilo EUCIP (versione 3.0) i cui *syllabus* sono consultabili al sito www.eucip.it.

Il contenuto dei vari moduli specifici relativi ai percorsi formativi associati ai 2 profili aggiuntivi di tipo "Amministrativo", di cui alla precedente "Tabella 2 : Profili aggiuntivi amministrativi/personale DCSIT", deve essere attinente a quanto previsto dalle seguenti specifiche di definizione del profilo in base alle competenze Eucip:

Tabella 4 : Specifiche Profilo aggiuntivo amministrativo 1

Profilo aggiuntivo Amministrativo 1	
Codice Competenze EUCIP	Competenze EUCIP
A1.01	Business activity and business process modeling
A1.03	Organisational strategies and related IT system selection
A1.04	Accounting standards and processes
A1.05	Marketing and sales administration processes
A1.06	Product/process engineering and costing
A1.07	Planning and inventory control
A1.08	Purchasing and production processes
A1.10	Marketing of IT products and services
A2.05	Business Continuity Planning
A2.06	Key IT Process Control

A2.07	Allocation of Resources
A2.08	IT Governance
A3.01	Accounting and financial management
A3.02	IT organisational structure and measuring business benefits
A3.05	IT Security Economics and Business Strategies
A3.07	Risk Management
A4.04	Technology opportunities and package selection
A4.06	Web Marketing
A4.07	Preparing an IT product demonstration
A5.01	Project Management essentials
A5.02	Estimating for System Development
A5.03	Project Coordination
A5.06	Time Management

Tabella 5 : Specifiche Profilo aggiuntivo amministrativo 2

Profilo aggiuntivo Amministrativo 2	
Codice Competenze EUCIP	Competenze EUCIP
A1.03	Organisational strategies and related IT system selection
A1.05	Marketing and sales administration processes
A1.06	Product/process engineering and costing
A1.07	Planning and inventory control
A2.07	Allocation of Resources
A2.08	IT Governance
A5.01	Project Management essentials
A5.07	Cost Management
A5.09	Human Resource Management

A1.03	Organisational strategies and related IT system selection

Il dettaglio sulle competenze EUCIP che compongono i profili aggiuntivi Amministrativi sono riportate nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico.

Il contenuto dei vari moduli specifici relativi al percorso formativo associato al profilo manageriale, di cui alla precedente "Tabella 3 : Profili aggiuntivi manageriali /personale DCSIT", deve attenere agli argomenti relativi alle competenze presenti nelle seguenti specifiche di definizione del profilo:

Tabella 6 : Specifiche Profilo aggiuntivo Manageriale

Profilo aggiuntivo Manageriale
Competenze
Gestione dell'organizzazione
Gestione delle risorse
Leadership
Comunicazione
Lavoro di gruppo
Time e project management
Problemsolving
Quality e risk management
Analisi costi benefici

Si precisa che una copia di tutto il materiale didattico relativo ai moduli specifici per profilo deve essere consegnato entro 30 giorni solari dalla data di avvio delle attività, per consentire all'Amministrazione di verificarne la conformità rispetto a quanto previsto nell'offerta del Fornitore. Eventuali modifiche potranno essere introdotte solo previa specifica accettazione da parte dell'Istituto.

Il *Modulo Finale* di ogni percorso formativo avrà la durata di 1 giorno. L'obiettivo di questa giornata finale è quello di avere una misurazione dell'impatto prodotto dall'iniziativa formativa sulle *perfomance* individuali ed organizzative.

I metodi e gli strumenti per realizzare tale obiettivo sono illustrati nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

La proposta metodologica del Concorrente per la "misurazione dell'impatto della formazione", oltre al *Modulo Finale* di 1 giorno, potrà prevedere ulteriori momenti di valutazione/misurazione *ex ante* e/o *in itinere*, compresi in uno o più dei moduli previsti dal percorso formativo.

Progettazione e realizzazione del materiale del modulo iniziale;

Per favorire il processo di cambiamento in corso nella DCSIT dell'INAIL, tutti i percorsi formativi inizieranno con un modulo orientato a favorire il "processo di Change Management della DCSIT".

Il contenuto del *Modulo Iniziale* dovrà essere progettato e realizzato dal Fornitore in base agli obiettivi ed alle informazioni fornite dall'Istituto.

Le informazioni necessarie alla progettazione del modulo ed alla produzione del relativo materiale didattico dovranno essere raccolte dal Fornitore mediante incontri e riunioni da svolgere con referenti individuati dall'INAIL.

Tutti gli incontri e riunioni dovranno essere pianificate e si svolgeranno presso la sede INAIL sita in Via Santuario Regina degli Apostoli,33 - Roma.

La durata del modulo da progettare è di 2 giorni.

Il programma, il contenuto ed il materiale formativo del modulo saranno oggetto di approvazione/accettazione da parte dell'Istituto. La consegna del materiale del modulo realizzato dovrà essere effettuata secondo le tempistiche previste nei Piano di Lavoro Generale.

Predisposizione Piano di dettaglio della formazione.

Il Fornitore, secondo i tempi previsti nel Piano Generale di Lavoro, dovrà predisporre il Piano di dettaglio della formazione, formando le classi per i diversi moduli/percorsi e definendo le date di erogazione della formazione.

La formazione in aula dovrà iniziare entro 3 mesi dalla data di inizio delle attività, definita nel Piano di lavoro Generale accettato dall'Amministrazione.

Il Piano di dettaglio della formazione sarà oggetto di approvazione/accettazione da parte dell'Istituto.

Alla data di inizio attività, l'INAIL consegnerà al Fornitore i risultati di dettaglio dell'assessment condotto su tutto il personale della DCSIT relativamente al possesso delle competenze previste in tutti i profili EUCIP e fornirà inoltre i nominativi del personale associato a ciascuno dei profili (quindi associato a ciascun percorso formativo) di cui alle Tabella 1, Tabella 2 e Tabella 3 precedenti.

Qualora le unità di personale INAIL partecipanti al singolo percorso formativo siano superiori a 10 il Fornitore dovrà formare più classi, nel rispetto delle seguenti indicazioni:

- specifiche fornite dai responsabili dell'INAIL;

- aggregazione dei partecipanti per omogeneità rispetto a quanto emerso dalla valutazione delle conoscenze pregresse del personale (assessment);
- distribuzione il più possibile in date diverse del personale appartenente allo stesso ufficio per non gravare sulla normale operatività lavorativa;
- gestione di particolari esigenze o vincoli rappresentati e comunicati dal personale (ferie, assenze programmate, particolari esigenze lavorative, etc.).

Ferme le suddette prescrizioni, le modalità di formazione delle classi e di gestione degli eventuali recuperi dovuti ad assenze programmate o non programmate dei discenti sono descritte nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

Inoltre nella predisposizione del piano di dettaglio della formazione si dovrà tener conto di indicazioni dei referenti INAIL su eventuali periodi di sospensione dell'erogazione della formazioni (es. periodi di vacanze,…).

Infine, nella definizione del Piano di dettaglio della formazione corsi si dovrà tener presente che preferibilmente un discente non dovrà essere impegnato in attività di formazione in aula per più di 3 giorni consecutivi e per più di 6 giorni in un mese.

3.3 Erogazione della formazione

Questa fase comprende l'erogazione della formazione sulla base del Piano di dettaglio accettato dall'Amministrazione.

L'aula attrezzata

La formazione dovrà essere organizzata ed erogata in aula informatica tradizionale.

L'aula sarà messa a disposizione dall'Istituto ed è sita presso la sede INAIl di via Roberto Ferruzzi 38/40, Roma.

- Di seguito una descrizione dell'aula messa a disposizione dall'Istituto: 10 postazioni per le eventuali esercitazioni dei partecipanti;
- 1 postazione per il docente;
- Lavagna a fogli mobili;
- Proiettore;
- A norma ex d.lgs. 81/2008 per l'accessibilità dei disabili.

Sarà, tuttavia, a cura del fornitore l'organizzazione dei corsi, in base al numero di discenti, nell'aula messa a disposizione dall'Istituto.

Per gestire eventuali momenti di più corsi in parallelo e/o eventuali criticità che dovessero emergere in periodi particolari, è comunque richiesto al fornitore di rendere disponibile un'aula per la formazione per un massimo di 20 giornate. L'aula fornita dovrà rispettare i seguenti requisiti:

- poter accogliere almeno 10 discenti;
- avere una dotazione di strumenti analoga a quella messa a disposizione dall'Istituto e precedentemente descritta;
- essere ubicata nel comune di Roma;
- essere raggiungibile con i mezzi pubblici.

La formazione in aula

La formazione in aula sarà svolta nelle giornate, non festive, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 con una pausa pranzo di ca.1 ora.

La giornata formativa tipo dovrà essere articolata in momenti di illustrazione teorica e, ove previsto, in momenti di esercitazioni pratiche sugli strumenti informatici oggetto dello studio.

Le metodologie e le modalità con le quali si intende erogare la formazione sono descritte nell'offerta tecnica del Concorrente e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

Le classi dovranno prevedere un numero massimo di **10 partecipanti**. Tale numero potrà essere superato solo per gestire eventuali richieste specifiche (es. richiesta di spostamenti, recuperi, etc) effettuate dal personale INAIL coinvolto nell'iniziativa e comunque previa approvazione da parte del responsabile INAIL dell'iniziativa.

Il ruolo del Docente

La formazione in aula dovrà essere erogata da uno o più docenti, messi a disposizione dal Fornitore, che abbiano almeno le caratteristiche previste al capitolo 5.

Il Docente dovrà garantire le attività didattiche per ogni singolo modulo formativo sulla base del programma/contenuto e del materiale del corso previsto in sede di offerta ovvero approvato/accettato dall'Istituto.

Il Docente dovrà gestire un modulo ("foglio firme") giornaliero attestante l'elenco dei partecipanti al corso. I "foglio firme" dovranno essere consegnati e gestiti dalla "Segreteria didattica". Tali moduli saranno utilizzati dall'Istituto per la verifica della consuntivazione effettuata dal Fornitore.

Il Docente, inoltre, dovrà interagire con la Segreteria Didattica per tutte le problematiche inerenti alla gestione dell'intervento formativo ed alla rendicontazione delle attività.

Il materiale formativo

Deve essere prevista la consegna ad ogni discente del materiale didattico di ogni modulo in formato almeno cartaceo.

La consegna del materiale dovrà essere effettuata all'inizio di ogni modulo formativo.

Chiusura del corso e gestione del feedback

Deve essere prevista la raccolta di un feedback nominativo di fine corso per recepire i suggerimenti atti a migliorare la qualità dei successivi interventi formativi e per monitorare la qualità del servizio offerto.

Il modulo di fine corso deve comprendere almeno 10 domande in scala 1-10, di cui almeno 5 riguardanti i contenuti del modulo/corso e la didattica, almeno 3 domande riguardanti il docente, ed almeno 2 domande riguardanti i materiali, oltre alle domande sull'organizzazione del corso/modulo e la logistica (nel caso di formazione presso l'aula del Fornitore).

Per ogni questionario di feedback non ritirato dal Fornitore, ai fini del calcolo delle metriche per la verifica del relativo livello di servizio, verrà attribuito a ciascuna domanda di cui si compone il questionario il punteggio minimo.

3.4 Servizi aggiuntivi

Il Concorrente potrà, nella propria offerta tecnica, prevedere servizi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti, a completamento della soluzione proposta.

Tali servizi aggiuntivi saranno oggetto di valutazione della Commissione giudicatrice secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara.

4 Dimensione dei servizi

Il corrispettivo per lo svolgimento dei servizi sopra descritti verrà determinato in base alle componenti e alle quantità indicate nella seguente tabella.

Componente	Num. Max discenti	Unità di misura	QTA max
Progettazione e realizzazione del materiale del modulo iniziale sul "processo di change management della DCSIT" della durata di 2 giorni	**n.a.**	**numero giorni di formazione da progettare**	**a corpo**
Aula attrezzata	**n.a.**	**Giornate**	**20**
Formazione in aula	**178**	**Giornate / corso / discente**	**2136 (1)**

(1)cfr. Par. 3.2 : "… mediamente 12 giorni di formazione per ciascuno dei 178 discenti INAIL."

5 Referenti della fornitura e profili professionali coinvolti

Il Fornitore dovrà indicare un Referente unico della fornitura, cui l'Amministrazione farà riferimento per ogni aspetto riguardante la fornitura stessa e un referente dei servizi di segreteria didattica.

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti e possedere almeno le seguenti caratteristiche:

Referente unico della fornitura	
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente(*)
Esperienze lavorative	• Minimo 7 anni di anzianità nel ruolo di responsabile della formazione nell'ambito di progetti complessi • Minimo 10 anni di esperienza in ambito di formazione in materia informatica

(*) La cultura equivalente, per i non laureati, può corrispondere a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito di formazione in materia informatica.

Referente dei servizi di segreteria didattica	
Titolo di studio	Diploma scuola superiore o laurea
Esperienze lavorative	• Minimo 5 anni di esperienza in ambito di progetti di assistenza agli utenti

Docente	
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente(*)

Esperienze lavorative	• Minimo 10 anni di anzianità lavorativa • Minimo 5 anni di esperienza come docente • Minimo 5 docenze in corsi analoghi a quelli oggetto della fornitura per ciascuno degli ultimo 5 anni

(*) La cultura equivalente, per i non laureati, può corrispondere a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito di formazione in materia informatica.

Devono essere obbligatoriamente forniti i dati curriculari di tutti i Docenti impiegati nella fornitura, redatti in formato EUCIP, entro il termine previsto per la consegna del Piano Generale di Lavoro. Si precisa che gli eventuali curriculum vitae anticipati, in sede di offerta, dovranno essere resi invece in forma anonima. Fermo il possesso dei requisiti minimi sopra indicati, resta inteso che l'Amministrazione si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini, al di là del suo profilo personale.

6 Modalità di esecuzione

L'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità delle singole attività.

L'Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dall'Amministrazione stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura. In ogni caso, tutto il materiale utilizzato dal Fornitore nel corso del progetto (esempio modulo di feedback) dovrà essere preventivamente sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione prima della sua disponibilità verso gli utenti finali dell'iniziativa formativa.

Le attività oggetto della fornitura dovranno essere svolte dal Fornitore, responsabile dell'attuazione e del raggiungimento degli obiettivi del progetto, previa condivisione di tutte le scelte che si presenteranno nel corso dell'esecuzione delle attività con i referenti incaricati dall'Amministrazione.

Tutto il materiale prodotto nel corso dell'esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, che ne potrà disporre liberamente.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi e delle componenti della fornitura, viene di seguito fornita una matrice di corrispondenza componente/modalità di esecuzione, in cui viene indicata anche la relativa modalità di pagamento.

Componente della fornitura	**Modalità di esecuzione**	**Modalità di pagamento**
PREDISPOSIZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E START-UP		
• Gestione della fornitura : Piano di Lavoro Generale, Piano della Qualità, Stato avanzamento lavori;	Progettuale	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totalità dei servizi messi a gara
• Piano di comunicazione	Progettuale	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totalità dei servizi messi a gara

• Valutazione delle conoscenze pregresse del personale	Progettuale	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totalità dei servizi messi a gara
• Servizi di segreteria didattica	Continuativa	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totalità dei servizi messi a gara
PROGETTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE		
• Progettazione di dettaglio dei percorsi formativi	Progettuale	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totalità dei servizi messi a gara
• Progettazione e realizzazione materiale modulo iniziale	Progettuale	A corpo (sulla base della corrispondente Tariffa unitaria offerta)
• Predisposizione Piano di dettaglio della formazione	Progettuale	Compreso nel corrispettivo globale offerto per la totale dei servizi messi a gara
EROGAZIONE FORMAZIONE		
• Formazione in aula	Continuativa	A Consumo (sulla base della corrispondente Tariffa unitaria offerta e delle giornate discente effettivamente erogate secondo quanto regolato dallo schema del contratto)
• Aula attrezzata	Continuativa	A Consumo (sulla base della corrispondente Tariffa unitaria offerta e delle giornate utilizzo dell'aula del Fornitore)

6.1 Modalità di esecuzione progettuale

I servizi da erogare in *modalità progettuale* saranno suddivisi temporalmente in fasi delimitate da milestone (atti formali o sostanziali) come indicato nella seguente tabella:

Milestone	Attore	Descrizione	Prodotto di fase
Attivazione	Amministrazione	Avvio del Fornitore a procedere con le attività dell'obiettivo	Comunicazione di attivazione e requisiti di massima
Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali	Documenti/Materiale realizzato
	Amministrazione	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e in tipologia senza valutazione di contenuto	
Approvazione	Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito	Comunicazione di approvazione
Accettazione	Amministrazione	Validazione dei prodotti finali di fornitura previo verifica di conformità	Comunicazione di accettazione

L'attività di raccolta dei requisiti, quando richiede l'interazione con gli utenti, verrà svolta congiuntamente con il personale dell'Amministrazione ed il Fornitore ne dovrà curare la verbalizzazione.

L'Amministrazione si riserva un massimo di 10 giorni lavorativi dalla consegna dei prodotti per procedere all'accettazione, quando prevista. L'accettazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Gli eventuali rilievi mossi dall'Istituto,sui prodotti consegnati, saranno recepiti dal Fornitore e la nuova versione del prodotto sarà riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dai rilievi espressi dall'Amministrazione.

In particolare, tutti gli aggiornamenti proposti dal Fornitore al Piano di dettaglio della formazione relativi allo spostamento della data di un modulo, dovranno essere comunicati all'Amministrazione almeno 10 giorni lavorativi antecedenti tale data e saranno soggetti ad approvazione/accettazione da parte dell'Amministrazione.

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte del Fornitore, dei prodotti.

6.2 Modalità di esecuzione continuativa

Le attività svolte in *modalità continuativa* sono le attività di segreteria e le attività relative all'erogazione della formazione, che non hanno una suddivisione in fasi.

L'attivazione avviene, rispettivamente, secondo quanto previsto nel Piano di Lavoro Generale per le attività di segreteria e comunque entro 3 mesi dalla "data di inizio attività" per l'erogazione della formazione in aula; l'erogazione della formazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata della fornitura secondo quanto pianificato nel Piano di Lavoro Generale e nel Piano di dettaglio della formazione.

Per quanto riguarda il servizio di Segreteria didattica si precisa che tutte le richieste dell'Amministrazione pervenute tramite la casella di posta elettronica dedicata dovranno ottenere una risposta entro 4 ore lavorative.

6.3 Modalità di consegna dei prodotti

Ciascuna consegna dei prodotti della fornitura dovrà essere sempre accompagnata da comunicazione formale corredata dalla documentazione prevista.

Documentazione

Ogni documento dovrà essere consegnato:

- in formato elettronico;
- su supporto cartaceo, se richiesto dall'Amministrazione.

La documentazione prodotta dovrà essere compatibile con i seguenti strumenti: MS Project, MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access e Acrobat (reader, creator, etc.).

L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione, che dovrà essere messa in grado di utilizzare eventuali strumenti e metodologie di proprietà del Fornitore.

La consegna del formato elettronico dovrà avvenire, fermo restando l'obbligo di comunicazione formale:

- tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno successivamente indicati;
- tramite supporto magnetico (CD, disk driver rimovibile, ecc.), ove richiesto dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione in formato elettronico, che potrà avvenire ed essere riscontrata in sola via telematica, anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione presso l'Amministrazione o via web.

Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti magnetici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

7 Pianificazione e consuntivazione

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire attraverso un'attività continuativa di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di Lavoro Generale, il Piano di dettaglio della formazione ed il Piano della Comunicazione sono gli strumenti di riferimento.

Con cadenza periodica trimestrale, verranno tenute riunioni di "Stato Avanzamento Lavori" per verificare l'andamento del progetto in base ai dati prodotti dal Fornitore ed in base ai feedback che l'Amministrazione autonomamente ricaverà dai partecipanti ai corsi.

L'obiettivo di questi incontri sarà quello di effettuare uno Stato Avanzamento Lavori e di individuare azioni correttive per gestire eventuali rischi, che dovessero emergere, per il buon andamento del progetto.

Di seguito si descrivono gli strumenti di Pianificazione e Consuntivazione richiesti ed i relativi contenuti minimi previsti:

Piano di Lavoro Generale

Entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà predisporre il Piano di Lavoro Generale che conterrà almeno:

- data di inizio delle attività;
- data di consegna del materiale didattico per approvazione/accettazione dell'Amministrazione;
- data di consegna del Piano di dettaglio della formazione;
- data di consegna del Piano di comunicazione;
- pianificazione di dettaglio delle attività per la progettazione e realizzazione del materiale didattico relativo al "modulo iniziale";
- data di avvio del servizio di segreteria didattica;
- modalità di esecuzione delle attività;
- deliverables previsti;
- punti di controllo ;
- azioni correttive;
- nominativi e relativi curricula del referente unico della fornitura, del referente della segreteria didattica, dei docenti che erogheranno i corsi di formazione.

Il Piano di Lavoro Generale sarà sottoposto ad approvazione/accettazione da parte dell'INAIL.

Piano di dettaglio della formazione

Per il servizio di erogazione della formazione dovrà essere predisposto e costantemente aggiornato un Piano di dettaglio della formazione contenente almeno:

- il calendario dei corsi con le date di erogazione della formazione per tutti i moduli previsti;
- i partecipanti alle edizioni dei moduli di formazione;
- i docenti impegnati nell'erogazione della formazione.

La versione iniziale del piano dovrà essere prodotta dal Fornitore nei tempi previsti dal Piano di Lavoro Generale ed approvata/accettata dall'Amministrazione.

Successivamente, sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Amministrazione il relativo Piano di dettaglio della formazione aggiornato. La ripianificazione sarà nuovamente sottoposta a formale approvazione/accettazione da parte dell'INAIL.

Il Piano di dettaglio della formazione e le sue modifiche formalizzate certificano, ai fini contrattuali, gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dall'Amministrazione sull'erogazione delle attività di formazione.

Stato avanzamento lavori e consuntivazioni

Per tutti i servizi oggetto della fornitura il Fornitore trimestralmente, entro dieci giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre solare,dovrà consegnare uno Stato avanzamento lavori.

In ogni caso il Fornitore dovrà essere in grado di fornire all'Amministrazione in qualunque momento e tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità o ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Lo Stato avanzamento lavori trimestrale dovrà contenere per il periodo di riferimento almeno:

- data prevista e data effettiva di consegna per ogni deliverables previsto nel Piano generale di Lavoro;
- la data di accettazione, da parte dell'Amministrazione, del materiale ad hoc progettato e realizzato relativamente al modulo iniziale relativo a "il processo di change management della DCSIT";
- date di utilizzo dell'aula del fornitore;
- numero e date dei corsi/moduli pianificati e erogati;
- numero giornate di formazioni pianificate ed erogate;
- docenti per ogni corso/modulo;
- numero ed elenco dei discenti previsti ed effettivi ad ogni giornata di formazione;
- sintesi dei risultati feed-back per ogni corso/modulo con la media del punteggio raggiunto per ogni domanda prevista dal modulo di feed-back.

Le eventuali osservazioni sui contenuti del documento di Stato avanzamento lavori e le conseguenti modifiche saranno formalizzate mediante comunicazione scritta.

In particolare, su richiesta dell'Amministrazione il Fornitore è tenuto a consegnare i "fogli firme" attestanti le presenze in aula dei discenti ed i moduli dei feedback forniti dai discenti nei corsi in aula, in modo da consentire le necessarie verifiche da parte dell'Amministrazione prima di procedere all'approvazione/accettazione dello Stato avanzamento lavori.

La data di accettazione dello Stato avanzamento sarà considerata come data di accettazione della consuntivazione ed autorizzerà il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati nel trimestre di riferimento, secondo quanto regolato nel contratto.

8 Qualità

Il Piano della Qualità deve essere consegnato entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000 non risolva le osservazioni notificate dall'Amministrazione, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA.

Il Piano della Qualità è il documento che precisa le modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relativamente alla qualità della fornitura.

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano della qualità che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti minimi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel proprio manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, ovvero il Fornitore, l'Amministrazione e l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione medesima.

Nella redazione del Piano di Qualità il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

- Scopo del Piano della qualità;
- Documenti applicabili e di riferimento;
- Glossario;
- Organizzazione della fornitura (contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto; a ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate);
- Modalità di erogazione della fornitura (contiene la definizione del ciclo di erogazione della fornitura, la descrizione dei processi coinvolti e l'insieme della documentazione da produrre);

- Metodi, tecniche e strumenti (descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione della fornitura, nonché l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura stessa);
- Requisiti di qualità sulla base degli indicatori di qualità specifici per la fornitura;
- Raccolta e salvaguardia dei documenti (contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, con particolare riguardo agli aspetti di riservatezza richiesti dal progetto).

Il Piano della Qualità deve essere redatto secondo le prescrizioni della norma EN ISO 10005, nell'ambito del UNI EN ISO 9001 Sistemi Qualità.

Il Piano della Qualità,redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità, costituirà 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 aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qual volta lo reputi opportuno. Nei suddetti casi, dovrà essere riconsegnato l'intero piano(e non le sole parti variate) e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

8.1 Rapporto Livelli di Servizio

Il Rapporto Livelli di Servizio è un documento redatto dal Fornitore e contenente la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale approvato/accettato dall'Amministrazione.

Più in dettaglio, il Rapporto Livelli di Servizio dovrà contenere un elenco di tutte le metriche applicabili alle attività gestite in maniera progettuale o in modalità continuativa, con il corrispondente valore di soglia ed il valore rilevato.

In particolare le informazioni da fornire sono almeno le seguenti:

- nome indicatore,
- formula di calcolo,
- valore di soglia,
- valore rilevato,
- note.

Il Rapporto livelli di servizio dovrà essere consegnato trimestralmente entro dieci giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre solare.