

## ***ALLEGATO 5***

### ***CAPITOLATO TECNICO***

***GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PER LA  
PROGETTAZIONE E LA REALIZZAZIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI E SERVIZI DI SUPPORTO  
CORRELATI AD USO DELL'INAIL - ID 1727***

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>4</b>
1.1 DEFINIZIONI	4
<b>2. IL CONTESTO</b>	<b>6</b>
<b>3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>9</b>
3.1 OGGETTO	9
3.2 DURATA	9
<b>4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>10</b>
4.1 GENERALITÀ	10
4.2 SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI	11
4.2.1 <i>Progettazione</i>	13
4.2.2 <i>Realizzazione</i>	14
4.2.3 <i>Test e Collaudo</i>	14
4.2.4 <i>Rilascio in Esercizio</i>	14
4.2.5 <i>Manutenzione</i>	15
4.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	16
<b>5. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI</b>	<b>18</b>
<b>6. GRUPPI DI LAVORO</b>	<b>20</b>
6.1 COORDINAMENTO	20
6.1.1 <i>Responsabile del Contratto</i>	20
6.1.2 <i>Capo Progetto</i>	21
<b>7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>22</b>
7.1 ATTIVITÀ DI INIZIO FORNITURA	23
7.1.1 <i>Pianificazione iniziale</i>	23
7.1.2 <i>Presa in carico e acquisizione Know-How</i>	23
7.1.3 <i>Trasferimento Know-How</i>	24

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

2 di 37

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

7.1	SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ PROGETTUALE	24
7.1.1	<i>Ciclo di sviluppo Progettuale a Corpo</i>	25
7.2	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	28
7.3	MODALITÀ DI CONSEGNA	29
7.4	OGGETTI SOFTWARE	30
7.5	DOCUMENTAZIONE	30
7.5.1	<i>Aggiornamento della documentazione</i>	30
7.5.2	<i>Strumenti di documentazione</i>	30
7.6	ASSENZA DI VIRUS	31
7.7	DOCUMENTAZIONE PROGETTUALE	31
7.7.1	<i>Piano della Qualità Generale</i>	31
7.7.2	<i>Piano di Lavoro Generale</i>	32
7.7.3	<i>Specifiche dei Requisiti</i>	32
7.7.4	<i>Storybord / Prototipo</i>	33
7.7.5	<i>Piano di Test</i>	33
<b>8.</b>	<b>GOVERNO DELLA FORNITURA</b>	<b>35</b>
8.1	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI	35
8.2	ACCETTAZIONE	36
8.2.1	<i>Collaudo tecnico funzionale degli interventi realizzativi</i>	36
8.2.2	<i>Verifica di conformità</i>	37
8.2.3	<i>Indicatori di Qualità</i>	37

## 1. PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per l'affidamento di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - Istituto Nazionale Assicurazione.

Si richiede un servizio di supporto per la formazione del personale interno ed esterno dell'Istituto, mediante la creazione e la gestione dei corsi di formazione su piattaforma ICT multimediale, fruibili in modalità WBT – Web Based Training.

I requisiti delle esigenze della formazione sono espressi dalla Direzione Centrale Risorse Umane e dalla Direzione Centrale Prevenzione, funzioni responsabili della progettazione ed erogazione di prodotti formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro in attuazione del D.Lgs. n.81/2008 e s.m.

Nello specifico, l'Istituto intende realizzare percorsi formativi nei confronti:

- di tutto il personale incluso il management;
- delle professionalità specialistiche presenti in istituto;
- di utenza esterna appartenente al settore privato e pubblico, anche in convenzione con altre organizzazioni o amministrazioni.

Sono parti integranti del Capitolato le seguenti appendici:

**Appendice 1:** Descrizione delle funzionalità applicative e delle caratteristiche tecnologiche del Sistema eLearning di INAIL;

**Appendice 2:** Profili Professionali;

**Appendice 3:** Livelli di Servizio.

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **INAIL** - Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro;
- **CONSIP**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la INAIL e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **ECM** – Educazione Continua in Medicina;
- **AGENAS** – Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Con il termine **“Fornitore o Società”** va intesa l'Impresa aggiudicataria;
- Con il termine **“Istituto o Amministrazione”** va inteso l'INAIL;
- Con il termine **DCOD** va intesa la Direzione Centrale per l'Organizzazione digitale dell'INAIL;
- Con il termine **DCRU** va intesa la Direzione Centrale Risorse Umane;
- Con il termine **DCPREV** va intesa la Direzione Centrale Prevenzione;
- Con il termine **“WBT”** si intendono i corsi in auto-istruzione **“Web Based Training”**.

Per facilitare la lettura del documento, i termini scritti con lettera iniziale in maiuscolo assumono un significato ben preciso, es. **“Analisi”** sta ad indicare una ben precisa fase del ciclo di sviluppo software, specificatamente definita nel documento e formalmente collegato alla presente fornitura mentre **“analisi”**, sta ad indicare un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana.

## 2. IL CONTESTO

L'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Gli obiettivi dell'INAIL sono:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori sta assumendo sempre più le caratteristiche di sistema integrato, che va dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro (tra i quali INAIL attribuisce particolare valore alla formazione), alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale. 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'INAIL è impegnato a realizzare una riorganizzazione di ottimizzazione dei processi gestionali. Risulta pertanto sempre più importante affrontare la digitalizzazione dei processi, per migliorare l'efficienza a fronte della contrazione del personale. Le scelte organizzative effettuate sottendono una forte coerenza con i cambiamenti tecnologici che stanno impegnando l'Istituto, rilevabili nel Piano strategico triennale INAIL IT (Information Technology), che prevede la completa digitalizzazione e integrazione dei servizi (Front End digitale) e la sostituzione nei processi di Back End delle attuali applicazioni con soluzioni standard. Per ulteriori informazioni sull'organizzazione dell'Istituto, si può fare riferimento alla documentazione disponibile sul web INAIL.

La finalità primaria della Funzione Formazione - attiva in INAIL dagli anni '80 - è il miglioramento dei servizi offerti, attraverso l'adeguamento, il potenziamento e lo sviluppo delle competenze delle persone che lavorano all'interno dell'Istituto. Dagli anni '90, in attuazione della "normativa 626" è stata attivata anche la

formazione esterna come intervento di prevenzione di infortuni e malattie professionali rivolta al settore privato e alla Pubblica Amministrazione.

La Funzione Formazione è articolata in:

- Ufficio Formazione della Direzione Centrale Risorse Umane, con compiti di programmazione strategica triennale, di coordinamento delle funzioni territoriali per l'attuazione dei Piani formativi regionali, di progettazione ed erogazione di prodotti formativi destinati a tutto il territorio;
- Funzioni di Formazione regionali, collocate nelle Direzioni Regionali, con compiti di progettazione ed erogazione di interventi per lo sviluppo delle risorse umane del territorio di competenza;
- Ufficio Formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro della Direzione Centrale Prevenzione in cui vengono organizzate e realizzate attività formative, coordinate sul territorio nazionale, attraverso la progettazione e l'erogazione di prodotti formativi, sulle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.lgs 81/08 e s.m.i.

In un contesto globale di cambiamento continuo nel campo sociale, educativo e tecnologico, la Formazione in un Ente come l'INAIL, particolarmente dinamico, è chiamata a intercettare i bisogni, a leggere i segnali deboli e quindi ad anticipare i mutamenti; il suo obiettivo non è solo quello di facilitare l'apprendimento di conoscenze e lo sviluppo di competenze, ma soprattutto quello di aiutare gli individui a trasformare le loro esperienze in apprendimento condiviso. Da un punto di vista metodologico, occorre sempre più agire localmente, "sulla spinta di esigenze reali rispetto alle quali le risposte derivano da elaborazioni radicalmente immerse nella situazione alla quale si riferiscono" (Lipari D., Logiche di azione formativa nelle organizzazioni). Un modello efficace di riferimento è l'apprendimento collaborativo basato sull'apporto delle tecnologie ICT, con l'obiettivo di ridurre la distanza tra forme di apprendimento ricettivo di tipo frontale e dinamiche aperte alle sollecitazioni multimediali, supportate da piattaforme e-learning.

Con riferimento, inoltre, alla "mission" dell'Istituto aziendale in campo prevenzione, al fine di contribuire alla riduzione degli infortuni e per far crescere nel Paese una vera e propria cultura della sicurezza, l'Istituto promuove un sistema integrato di intervento a tutela dei lavoratori attribuendo alla formazione un valore strategico e riconoscendo nella formazione a distanza lo strumento, accessibile a tutti, utile a divulgare le conoscenze nel campo della sicurezza e salute sul lavoro.

Più specificamente, anche a seguito dei ripetuti provvedimenti normativi che hanno imposto significative riduzioni della spesa del settore pubblico sia per quanto riguarda l'acquisizione di servizi formativi, sia per

quanto attiene le spese di missione per i partecipanti alle iniziative formative - l'INAIL ha implementato la produzione di "formazione a distanza" avvalendosi delle tecnologie digitali a supporto dei processi di apprendimento, tra cui l'e-learning.

Inoltre, la consistente crescita della formazione obbligatoria per tutti i lavoratori, a seguito dell'introduzione di specifiche norme, ha contribuito a sviluppare il ricorso alla formazione a distanza, in quanto ben si presta a raggiungere i relativi obiettivi didattici e a certificarne i crediti. Particolare rilievo assume, nell'ambito della formazione certificata, quella destinata alle figure sanitarie, per la quale l'Istituto esercita il ruolo di Provider ECM (certificato dal Ministero della Sanità).

Le iniziative formative, destinate all'utenza interna ed esterna, che potranno essere realizzate nel corso del triennio di vigenza contrattuale potranno riguardare:

1. materie tecnico specialistiche, i cui contenuti sono prodotti all'interno dell'Istituto;
2. materie derivanti da obblighi normativi, i cui contenuti sono di produzione interna, supportata da esperti esterni;
3. competenze trasversali, relative allo sviluppo di specifici ruoli, da realizzarsi con esperti sia interni che esterni;
4. promozione e divulgazione della cultura della salute e sicurezza sul lavoro, da realizzarsi anche con il supporto di esperti esterni.

In coerenza con quanto sopra descritto, l'INAIL intende modificare il mix dell'offerta formativa favorendo, ove opportuno, quella a distanza, nelle sue differenti forme. In particolare intende avvalersi di servizi concernenti la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali articolati nell'ambito di specifici progetti destinati alle diverse figure professionali, con differenti obiettivi didattici.

Con riferimento ai prodotti che verranno realizzati per la formazione obbligatoria certificata, INAIL, in quanto provider ECM – Educazione Continua in Medicina - deve garantire le caratteristiche idonee a soddisfare i requisiti previsti dalla normativa vigente, dagli Albi professionali e da AGENAS, ivi inclusa la possibilità di trasmettere i dati di monitoraggio dei crediti in via telematica (in regime di cooperazione applicativa).



### 3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

Obiettivo della formazione a distanza è consentire ad INAIL di soddisfare l'offerta formativa attraverso una modalità complementare alla formazione tradizionale. Tale nuova modalità si caratterizza per l'immediatezza e la chiarezza espositiva, presenta un elevato grado di coinvolgimento dell'utenza target, comporta un uso integrato del canale sia uditivo che visivo ed offre l'opportunità di divulgare temi di tipo specialistico e/o istituzionale in modo efficace.

Allo scopo è richiesto, pertanto, al Fornitore l'erogazione dei seguenti servizi:

- A. **Sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali**, in particolare, lo sviluppo di **prodotti Web Learning**, , volto a soddisfare le esigenze formative - istituzionali e specialistiche dell'INAIL, comprensivo della progettazione, realizzazione, manutenzione evolutiva/adequativa/migliorativa e predisposizione della relativa documentazione di unità formative ad alta multimedialità ed interazione, su specifiche tematiche, utilizzando adeguati format didattici;
- B. **Supporto specialistico**, per la progettazione didattica e grafica, per la strategia di diffusione dei prodotti formativi, per la definizione del modello/contenuto didattico e per il supporto tecnico.

#### 3.2 DURATA

La presente fornitura ha una durata di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di inizio attività, di cui 36 (trentasei) mesi di erogazione dei servizi e gli ultimi 12 mesi di manutenzione correttiva in garanzia sui prodotti e-Learning sviluppati negli ultimi 12 mesi di erogazione servizi.

## **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

### **4.1 GENERALITÀ**

La progettazione e la realizzazione dei contenuti per l'E-Learning sono attività complesse che devono tener conto di molti fattori e delle loro interdipendenze, quali:

- la natura e la dimensione intrinseca dei contenuti stessi;
- le caratteristiche dell'utenza alla quale si riferiscono;
- la coerenza con il modello didattico prescelto il quale dovrà aderire agli stili cognitivi dei discenti e dovrà contestualizzare pienamente i contenuti nel contesto di riferimento;
- gli aspetti di multimedialità, interattività, adattabilità ed interoperabilità dei contenuti;
- gli aspetti relativi alla valutazione - in tutte le sue modalità - di quanto appreso;
- la rispondenza dei contenuti a standard che ne permettano la forma modulare e la riusabilità;
- il dimensionamento nelle fasi di progettazione/produzione;
- il rispetto degli standard SCORM.

Per quanto riguarda il “formato mediale” dei prodotti e-Learning da realizzare, si intende il mix di media utilizzati: testo, audio, animazioni, immagini, ecc., in particolare i formati mediali da realizzare dovranno essere sviluppati tenendo in considerazione i seguenti elementi:

- le caratteristiche dell'utenza;
- la tipologia di contenuto (esempio: supporti di tipo visuale, piuttosto che audio o testuale);
- i vincoli in termini di tempi, costi, risorse umane necessarie alla produzione. I diversi media impegnano le risorse di produzione a diversi livelli: produrre testi è diverso da produrre animazioni come, allo stesso modo, produrre video è diverso da produrre audio;
- il riutilizzo e la manutenibilità. È utile scegliere il mix di media in prospettiva di riutilizzo futuro e, quindi, della necessità di aggiornamento: i vari media hanno diverse possibilità di essere integrati, spezzettati, riorganizzati con facilità. In genere, i media poveri sono più mantenibili rispetto a quelli ricchi (è più semplice e veloce aggiornare un testo o una mappa rispetto ad audio, animazioni e video);

- l'accessibilità dei materiali, nell'ottica di favorire l'utilizzo da parte di varie tipologie di utenti.

A titolo esemplificativo, per le suddette tipologie, 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, regolamentati, etc);
- 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;
- diffusione del nuovo modello organizzativo funzionale al modello di servizio dell'Istituto;
- sviluppo delle competenze digitali dedicato alle figure non tecnologiche, in coerenza con le linee di intervento previste dall'Agenda Digitale Europea (DAE) e con il nuovo modello di servizio dell'Istituto.

Per ogni contenuto devono essere individuati il responsabile di produzione e le risorse umane coinvolte sia nella stesura dei contenuti, sia nella loro traduzione all'interno dei formati mediali prestabiliti.

#### **4.2 SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI**

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

In particolare, i prodotti e-Learning da realizzare dovranno essere 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.

Si dovranno, inoltre, prevedere test di verifica dell'apprendimento "in progress" che consentano anche di integrare, nel percorso formativo, le risorse disponibili in rete.

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.

Tutti i prodotti da realizzare dovranno essere fruibili da postazioni di lavoro utente standard.

I servizi si articolano in interventi, secondo le modalità definite nel presente documento e nel rispetto degli standard previsti. INAIL provvederà a fornire alla Società i requisiti tecnici (vedi **Appendice 1**) per la realizzazione dei contenuti e per il rispetto degli standard di accessibilità e di usabilità.

Il materiale necessario 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. esempio tematiche di carattere istituzionale) o eventualmente avvalendosi del supporto specialistico del fornitore (ad esempio Sicurezza e privacy, Nuovo Codice appalti, etc.) usufruendo delle giornate a consumo della consulenza specialistica.

A titolo indicativo e non esaustivo viene riportato di seguito un elenco di modelli che possono essere richieste da sviluppare nell'ambito della presente fornitura:

- Web based training (WBT): formazione via Internet e accessibile tramite web browser;
- Video clip : per trasmettere brevi messaggi formativi basata su tecnologia audio e video;
- Webinar: seminario, tramite Web, con docenza virtuale in cui si affida l'illustrazione dei contenuti didattici in sostituzione della presenza "in aula" del docente.;
- Business Game: corsi di formazione basati su giochi di ruolo caratterizzati da un contesto simulato di natura aziendale.

Nell'ambito della produzione di unità formative, sulla base dell'esperienza maturata, con riferimento ai suddetti modelli, i Video Clip, i Business Game, i Webinar si intendono ad alta multimedialità ed interazione, indipendentemente dalla durata in minuti di fruibilità.

La realizzazione richiede la conoscenza delle tecniche di progettazione formativa, degli standard internazionali di confezionamento dei corsi (SCORM - Sharable Content Object Reference Model), degli

standard di accessibilità ed usabilità, delle tecnologie XML e HTML e dei tool grafici per la realizzazione degli oggetti e delle ambientazioni grafiche di riferimento.

I prodotti formativi e-Learning multimediali da realizzare dovranno rispettare gli standard principali di usabilità dettati dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 che garantisce l'accessibilità ai mezzi informativi da parte di utenti disabili.

Data la natura personalizzata delle esigenze che saranno espresse da INAIL, il servizio è stato strutturato come specificato al paragrafo 7.1.1.

E' da includere in tale servizio, la manutenzione evolutiva/adequativa/migliorativa dei prodotti formativi realizzati a seguito di nuove esigenze di carattere formativo/informativo/normativo e/o ai mutamenti intervenuti nell'ambiente tecnologico di riferimento.

#### **4.2.1 PROGETTAZIONE**

La progettazione riguarda l'individuazione del formato didattico e cioè dell'offerta didattica che sarà proposta agli utenti. Al progettista, è richiesta una competenza dei principi basilari dell'apprendimento degli adulti ed un'esperienza nel campo della formazione all'interno delle organizzazioni.

Il progettista, sulla base della specifica del corso, individuata dal referente INAIL e validata in fase di raccolta ed analisi delle esigenze formative, dovrà individuare in una prima fase la migliore soluzione didattica rendendo espliciti gli obiettivi e l'articolazione dei contenuti, il layout grafico e la navigazione degli oggetti multimediali.

Il risultato finale della Progettazione (Storyboard dell'intervento progettuale) può determinare la necessità di un riesame del progetto stesso in termini di durata di erogazione, ovvero di requisiti richiesti.

Le unità formative dovranno prevedere:

- una parte espositiva, caratterizzata da testi, grafica e immagini, che appaiono a video sincronizzati con l'audio;
- esercitazioni interattive, per consolidare l'apprendimento attraverso la sperimentazione pratica delle conoscenze apprese (da includere anche la produzione di prodotti per la simulazione).

#### **4.2.2 REALIZZAZIONE**

Dopo la revisione e la validazione della progettazione, si avvia la fase di realizzazione degli oggetti multimediali con lo sviluppo della grafica, l'editing dei testi, delle parti video e audio.

Prima dell'assemblaggio completo di tutti i componenti, il fornitore deve predisporre un Prototipo di oggetto multimediale, contenente gli elementi necessari per sottoporre a validazione le scelte effettuate nella fase di progettazione.

Rientrano nell'ambito di tali attività di realizzazione di unità formative multimediali le attività di produzione, post-produzione audiovisiva, integrazione e montaggio.

#### **4.2.3 TEST E COLLAUDO**

A conclusione della fase di sviluppo si procede al debugging e testing di tutte le componenti degli oggetti realizzati, verificando la rispondenza ai contenuti dello Storyboard dell'intervento progettuale ed il funzionamento delle modalità interattive nel rispetto del Piano di Test e Piano della Qualità.

#### **4.2.4 RILASCIO IN ESERCIZIO**

La fase di sviluppo si conclude con la consegna del prodotto e-Learning multimediale validato, completo di:

- tutti i contenuti didattici modulari implementati, ossia:
  - o gli oggetti didattici veri e propri (unità didattiche, esercitazioni, test di valutazione, glossario, ecc.);
  - o i contenuti di supporto (guida operativa, brochure del corso, video presentazione del corso);
  - o un file "manifest" file XML che contiene informazioni dettagliate per ciascun oggetto e per ciascun livello di aggregazione previsto dal progetto (corso, modulo, unità didattica, item);
- un "documento anagrafico" del corso in questione che indichi l'architettura complessiva dell'oggetto elaborato (una "mappa dei contenuti" a livello macro), e tracci nel dettaglio le scelte adottate per la loro realizzazione e le modifiche rispetto alle indicazioni presenti nelle specifiche iniziali;
- i sorgenti dei corsi realizzati e della libreria grafica;
- l'ultima versione dello Storyboard.

#### 4.2.5 *MANUTENZIONE*

Deve essere garantita per tutta la durata contrattuale, in conformità a quanto previsto al par. 3.2, come parte integrante dei **servizi di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali**, la manutenzione dei prodotti e-Learning rilasciati in produzione.

Il Fornitore si dovrà impegnare ad erogare un servizio di manutenzione che comprenda:

- **La Manutenzione correttiva**, per eventuali malfunzionamenti di sistema, da erogare in Garanzia per tutta la durata contrattuale senza oneri da parte INAIL;
- **La Manutenzione evolutiva/adequativa/migliorativa**, per eventuali esigenze di adeguamento del contenuto del prodotto e-Learning rilasciato, da erogare in modalità Progettuale a Corpo.

##### 4.2.5.1 *Manutenzione Correttiva*

Gli interventi di **manutenzione correttiva** sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'esecuzione del prodotto e-Learning o di una sua funzione o dal riscontro di differenze tra l'effettivo funzionamento e quello atteso.

La manutenzione correttiva si intende erogata in garanzia e consiste nella diagnosi e 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.

##### 4.2.5.2 *Manutenzione evolutiva/adequativa/migliorativa*

Gli interventi di **manutenzione evolutiva/adequativa/migliorativa**, potranno essere attivati per:

- 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.

La manutenzione, per i prodotti formativi e-Learning rilasciati in esercizio, si intende erogata su richiesta da parte di INAIL, in modalità progettuale a corpo nel rispetto del massimale di minuti previsti per l'erogazione del servizio di sviluppo e manutenzione.

Poiché la tipologia dei prodotti e-Learning da realizzare è di livello medio-alto, gli interventi di manutenzione richiedono la ri-Progettazione e la conseguente nuova Realizzazione, pertanto, dovranno essere gestiti dal Fornitore come sviluppo ex-novo, e, nella fase di progettazione, verranno condivise con INAIL le micro unità didattiche da riutilizzare.

In particolare, l'eventuale riutilizzo di micro unità didattiche sarà considerato ai fini della valutazione dell'intervento, cioè sarà decurtata la durata totale della fruibilità del prodotto e-Learning originale in base alla durata totale delle micro unità didattiche riutilizzate.

#### **4.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

Il servizio deve essere svolto da risorse professionali del Fornitore ed è finalizzato a fornire supporto in diverse aree, in particolare – non esaustivo - nel:

- **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.
- **Supporto alla definizione delle strategie di diffusione dei prodotti formativi;**
- **Supporto nella definizione di un modello didattico** contestualizzato rispetto ai discenti e al contesto di riferimento;
- **Supporto alla definizione dei contenuti didattici** con riferimento alle diverse aree di interesse dell'Istituto. Si rappresenta che per quanto riguarda le tematiche istituzionali l'Istituto non richiederà alcun supporto. 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".
- **Supporto tecnico agli utenti dei corsi e-Learning.**

## 5. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

Di seguito l'articolazione di massima dell'offerta formativa, fermo restando che l'Istituto potrà modificare quanto stimato relativamente alle singole tipologie di prodotti formativi e-Learning da realizzare e/o ai singoli Profili Professionali, trasferendo parte delle stime tra una tipologia l'altra, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo massimo di aggiudicazione del singolo oggetto di fornitura.

Servizio	Figura professionale/Tipo prodotto	GG/PP	Minuti di Fruizione <sup>1</sup>
<b>Servizio di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali</b>	Bassa-Media multimedialità ed interazione		7.875
	Alta multimedialità ed interazione		4.125
<b>Servizio di supporto specialistico</b>	Specialista di Contenuti	395	
	Consulente di Tematica	390	
	Grafico Web	150	
	Operatore di Assistenza	660	

La metrica utilizzata per il dimensionamento della fornitura è in funzione del particolare servizio richiesto, e può essere in:

- **Minuti di Fruizione**, nel caso del **Servizio di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali**;
- **Giorni Persona (GG/PP)**, nel caso di erogazione di **Servizi di supporto specialistico**.

In particolare, la tipologia di prodotti multimediali da realizzare è classificata<sup>2</sup>, nelle seguenti macro tipologie:

<sup>1</sup> Comprensivo della manutenzione adeguativa/evolutiva/migliorativa

<sup>2</sup> Secondo il vademecum per la realizzazione dei progetti formativi in modalità e-learning nella Pubblica Amministrazione (Quaderno n.32 del 2007) del CNIPA

- **Bassa e Media multimedialità ed interazione:** si caratterizzano per un numero elevato di pagine statiche (testo più grafica) ed un numero minimo di micro-unità multimediali (es. video, immagini, voce, animazioni, etc.);
- **Alta multimedialità ed interazione:** oltre a comprendere la Bassa e Media Multimedialità, si caratterizzano per un numero elevato di animazioni, interazioni, altri elementi multimediali ed una grafica particolarmente curata.

Nella classificazione di bassa-media multimedialità ed interazione, indipendentemente dalla durata in minuti di fruibilità rientrano i prodotti WBT (Web Based Training) e altri prodotti a questi assimilabili, comunque composti da un numero minimo di micro unità didattiche (<30/h) di tipologia: testo, immagini, video, animazioni, etc., come meglio specificato di seguito.

Nella classificazione ad alta multimedialità ed interazione, indipendentemente dalla durata in minuti di fruibilità rientrano i Video Clip, Business Game, Webinar e altri prodotti a queste assimilabili, indipendentemente dal numero di unità multimediali:

- Per pagine statiche si intende unità tipo testo, grafica (loghi e immagini) da catalogo, etc.;
- Per unità multimediale si intende video, audio, animazioni, loghi, immagini, etc..

Per durata totale di fruizione si intende la fruizione in modalità continua da parte dell'utente utilizzatore, compreso le eventuali interazioni (es. risposte ai test di valutazione, etc.) escluse le eventuali interruzioni volontarie da parte dell'utente.

A titolo indicativo, ogni 60 minuti di "fruizione utente" contiene circa **30 micro unità didattiche** comprensive di illustrazioni, simulazioni ed esercitazioni su uno specifico argomento. Una micro unità didattica è assimilabile ad una pagina del WBT, contenente audio, testo ed immagini tale da fornire un contenuto di informazioni coerenti ed esaustive.

La durata minima del singolo prodotto da realizzare non può essere inferiore a 5 minuti.

## **6. GRUPPI DI LAVORO**

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato e nelle specifiche appendici.

In particolare, per quanto riguarda il supporto specialistico, il Fornitore, a seguito dell'aggiudicazione e con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curricula Vitae del personale da impiegare. Dovrà essere presentato almeno un Curriculum Vitae 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 2.

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

Con riferimento allo sviluppo a corpo dei prodotti e-Learning multimediali, il fornitore potrà scegliere il gruppo di lavoro e le figure professionali che riterrà più opportuno incaricare, tale comunque da rispondere alle esigenze dei vari stadi del processo di sviluppo, dalla raccolta e organizzazione della conoscenza sino alla produzione e messa in esercizio.

### **6.1 COORDINAMENTO**

#### **6.1.1 RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare a INAIL il Curriculum nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale risorsa, la cui prestazione è compresa nelle tariffe definite per i servizi, sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di INAIL e non potrà far parte del team di lavoro.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi. Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al paragrafo "Modalità di comunicazione".

### **6.1.2 CAPO PROGETTO**

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione dei corsi di formazione multimediali potranno originarsi più richieste di servizi.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà affidata alla Società che dovrà prenderlo in carico nominando un Capo Progetto che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INAIL. Il Curriculum nominativo del Capo Progetto del Fornitore dovrà essere comunicato, prima della stipula del contratto, al responsabile INAIL.

Tale risorsa, la cui prestazione è compresa nelle tariffe definite per i servizi, svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile di INAIL, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di:

- governare il piano di lavoro e coordinare il gruppo di lavoro;
- interfacciare gli utenti – insieme agli analisti per assicurare l'accuratezza e la rispondenza delle specifiche ai requisiti espressi da referenti INAIL;
- garantire la correttezza delle stime;
- garantire stabilità nella definizione dei requisiti attraverso la predisposizione di un prototipo;
- garantire la progettazione della qualità del software e la progettazione di software riusabile, coinvolgendo il referente per la qualità e la riusabilità, ed il riuso effettivo del software;
- monitorare tutte le attività, le fasi, le risorse dell'intervento al fine di ridurre le ripianificazioni;
- garantire il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti di INAIL.

INAIL si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile del Contratto e/o del Capo progetto nominato dalla Società.

Per la descrizione dettagliata dei profili professionali per le attività di Supporto Specialistico si rimanda all'Appendice 2 del presente Capitolato.

## 7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicativa.

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

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

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

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

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio deve essere conforme agli standard aziendali di INAIL.

In particolare, la documentazione e il materiale dei corsi realizzati non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo della Società.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati, al di fuori dei servizi oggetto del presente capitolato.

Di seguito si riporta, in forma tabellare e per ogni servizio, l'unità di misura e la modalità di erogazione:

Contratto	Unità di misura	Modalità di erogazione
Servizio di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali	Minuti di fruizione	Progettuale a corpo
Servizi di supporto specialistico	Giorni persona	Progettuale a corpo/consumo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

22 di 37

## **7.1 ATTIVITÀ DI INIZIO FORNITURA**

### **7.1.1 PIANIFICAZIONE INIZIALE**

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel contratto, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.

### **7.1.2 PRESA IN CARICO E ACQUISIZIONE KNOW-HOW**

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

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

A tal fine il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto.

INAIL potrebbe richiedere al Fornitore di prendere in carico prodotti multimediali che alla data di pubblicazione del bando non sono stati ancora realizzati. Su tali prodotti, le cui caratteristiche tecniche non saranno differenti da quanto richiesto nel presente capitolato tecnico, il fornitore potrebbe essere chiamato ad effettuare interventi di manutenzione evolutiva. La durata di tale fase di presa in carico di prodotti non ancora realizzati alla data di pubblicazione del bando non sarà superiore a 30 giorni solari a partire dalla data di stipula.

### **7.1.3 TRASFERIMENTO KNOW-HOW**

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura alla Committente, Amministrazione o terzi indicati dalla Committente.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa e all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre il Fornitore, su richiesta della Committente, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana relativa in particolare ai servizi di Manutenzione Correttiva; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta dei prodotti e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Pertanto l'aggiornamento della documentazione prevista, piano di qualità generale e piani di intervento, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

### **7.1 SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ PROGETTUALE**

Nella modalità di erogazione di tipo progettuale rientrano sia le richieste per il Servizio di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali che le richieste di supporto specialistico.

Per quanto riguarda i ruoli dei referenti dell'Istituto, si rappresenta che sarà individuato un capo progetto di riferimento nell'area dedicata allo sviluppo dei sistemi informativi (DCOD) responsabile del risultato finale del progetto mentre saranno, di volta in volta individuati nelle Direzioni responsabili della formazione (DCRU e DCPREV), i responsabili delle scelte formative, in termini di soluzione didattica, obiettivi, contenuti, layout grafico e navigazione degli oggetti multimediali.

Attività propedeutica ed indispensabile, per i servizi erogati in modalità progettuale è la "verifica di fattibilità dell'intervento".

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

24 di 37



INAIL richiede al fornitore un'analisi preventiva e di alto livello sulla fattibilità dell'intervento proposto che dovrà essere consegnata entro massimo 10 giorni.

Le valutazioni devono permettere ad INAIL di disporre degli elementi base per autorizzare l'intervento. Il fornitore è tenuto ad alimentare il sistema di PPM (CA – Clarity) adottato dall'istituto.

Le richieste per il Servizio di sviluppo e manutenzione di unità formative multimediali vengono dimensionate in minuti di fruizione e comportano:

- l'individuazione della tipologia di utente destinatario del corso;
- l'individuazione dei referenti dell'Istituto (esperto di contenuti, responsabili di struttura ecc.) coinvolti nelle fasi di definizione e approvazione dei prodotti;
- 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.);
- la pianificazione delle attività, in termini di stima dei tempi per la realizzazione e la consegna, indicando anche gli eventuali vincoli da rispettare.

Le richieste di Supporto Specialistico vengono quantificate in Giorni persona (GG/PP) e, per la fattibilità dell'intervento, INAIL richiede al fornitore un'analisi preventiva e di alto livello.

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.

#### **7.1.1 CICLO DI SVILUPPO PROGETTUALE A CORPO**

Con riferimento agli sviluppi a corpo di seguito viene riportata la tabella delle fasi con l'indicazione dei prodotti di output di fase ed i criteri di uscita.

Si rappresenta che l'accettazione/approvazione dei prodotti output di fase, da parte dei responsabili dell'Istituto, è vincolante per il completamento della singola fase e per l'avanzamento al ciclo successivo.

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

Tabella fasi del ciclo di sviluppo a corpo				
Fase	Responsabilità	Input	Prodotto di Fase	Criterio di uscita
<b>Definizione</b>	<b>Fornitore / INAIL</b>	Requisiti dei contenuti formativi e requisiti tecnico-funzionali  Piano di Qualità Generale  Piano di Lavoro Generale	Piano di Progetto Intervento  Specifiche dei Requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisiti funzionali</li> <li>Requisiti non funzionali</li> </ul>	Approvazione dei documenti
<b>Progettazione</b>	<b>Fornitore</b>	Specifiche Requisiti  Piano di intervento	Storyboard / Prototipo  Piano dei test  Piano di collaudo  Piano di intervento (conferma definitiva del dimensionamento)  Altri documenti	Approvazione INAIL dei singoli Prodotti (30% di avanzamento)
<b>Realizzazione</b>	<b>Fornitore</b>	Piano di Intervento  Piano Qualità Generale  Piano dei test  Piano di collaudo  Altri documenti	Storyboard / Prototipo  Codice sorgente  Rapporto di esecuzione di test  Piano di collaudo  Documentazione utente	Consegna
<b>Collaudo funzionale</b>	<b>Fornitore / INAIL</b>	Codice sorgente  Piano di collaudo  Documentazione utente	Verbale di collaudo funzionale  Altri documenti	Esito positivo di Collaudo Funzionale
<b>Collaudo</b>	<b>Fornitore / INAIL</b>	Infrastruttura di	Verbale di collaudo	Esito positivo di Collaudo di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

26 di 37

Tabella fasi del ciclo di sviluppo a corpo				
Fase	Responsabilità	Input	Prodotto di Fase	Criterio di uscita
<b>integrazione</b>		collaudo ed esercizio  Documentazione utente e operativa	dell'integrazione  Altri documenti	integrazione
<b>Collaudo di pre-esercizio</b>	<b>Fornitore / INAIL</b>		Verbale di collaudo di pre-esercizio (sicurezza, performance, qualità, integrazione)  Altri documenti	Esito positivo collaudo pre-esercizio (70% di avanzamento)
<b>Rilascio in esercizio</b>	<b>Fornitore</b>	Specifiche di collaudo  Documentazione utente  Altra documentazione	Prodotto software installato, implementato e funzionante  Rapporto indicatori di qualità di intervento  Altri documenti, come meglio specificato nel paragrafo 4.2.4	Chiusura intervento (100% di avanzamento)
<b>Accettazione e verifica di conformità</b>	<b>INAIL</b>	Prodotto installato, implementato e funzionante  Rapporto indicatori di qualità di intervento	Verifica prestazioni rese e verifica di aver rispettato gli indicatori di qualità	Autorizzazione alla Fatturazione

Ogni progetto, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dalla Società, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data della richiesta da parte di INAIL, effettuata per e-mail, e la Società dovrà indicare il nominativo del Capo Progetto che dovrà garantire la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile INAIL.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

27 di 37

La durata del progetto viene 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. La mancata approvazione dei documenti comporterà l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

INAIL sta predisponendo i processi e le linee guida per assicurare la massima collaborazione e trasparenza per le attività di conduzione applicativa e di sviluppo le cui responsabilità ricadono su altri fornitori. All'avvio della presente fornitura verranno comunicate tutte le procedure cui il fornitore dovrà attenersi nel corso del contratto.

INAIL comunicherà per e-mail l'intenzione di affidare il progetto e contestualmente fisserà la riunione di start-up. A tale riunione dovrà partecipare il capo progetto del fornitore e i referenti INAIL – della DCOD e della Struttura organizzativa owner dell'intervento - a valle della quale il Fornitore effettuerà la presa in carico dell'intervento e pianificherà l'intervento sul prodotto di PPM (CA Clarity) utilizzato dall'istituto.

## **7.2 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE**

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

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM (es. Clarity) adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte. Il Fornitore si impegna inoltre a ottenere da 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).

Il Piano di Lavoro dell'Intervento dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato. In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, INAIL autorizzerà la revisione del Piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento del Piano.

INAIL potrà richiedere alla Società di apportare modifiche in corso d'opera ai prodotti previsti in ciascun intervento progettuale in fase di "Progettazione". Tali richieste saranno formalizzate da INAIL ed in accordo con il Fornitore definiranno l'impatto, l'impegno previsto e i tempi necessari per la loro "Realizzazione".

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

Il fornitore si impegna ad aggiornare la sezione di consuntivo, risorse ed 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, misurare la produttività ed i deliverable in lavorazione.

INAIL si riserva la facoltà di sospendere, in qualunque momento, i servizi affidati alla Società e richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione.

In tale ipotesi verranno riconosciuti alla Società i corrispettivi fino alla predetta data di sospensione in misura proporzionale alla percentuale di avanzamento (% avanzamento) del servizio affidato (vedi tabella fasi del ciclo di sviluppo a corpo).

### **7.3 MODALITÀ DI CONSEGNA**

Le comunicazioni formali (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relative alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovranno essere:

- formalizzate in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnate da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna dovrà essere inviata con posta elettronica certificata 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 completo 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 della Committente.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente/Posta/Corriere; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione

da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

#### **7.4 OGGETTI SOFTWARE**

Le procedure di delivery degli oggetti software correlati ai prodotti e-Learning sono in via di standardizzazione e pertanto INAIL consegnerà le nuove procedure alla stipula.

Il fornitore, comunque, ha l'obbligo di mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software.

La Committente si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

Il software di test ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) dovranno essere rilasciati negli ambienti per il collaudo e per la certificazione messi a disposizione dalla Committente secondo le modalità e la pianificazione definite nel piano di lavoro dell'intervento.

#### **7.5 DOCUMENTAZIONE**

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

INAIL si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura.

Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

##### **7.5.1 AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE**

A prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, dovrà essere previsto l'aggiornamento di tutta la documentazione di progetto e di prodotto.

##### **7.5.2 STRUMENTI DI DOCUMENTAZIONE**

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.

INAIL si riserva, in alternativa, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto se i prodotti prevedono una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore. E' a carico dell'INAIL, invece la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server di INAIL.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore è vincolato all'utilizzo di tali strumenti, repository e tool, pertanto 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.

## **7.6            ASSENZA DI VIRUS**

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

## **7.7            DOCUMENTAZIONE PROGETTUALE**

### **7.7.1        PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE**

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere redatto in prima versione entro 10 giorni lavorativi successivi alla data di stipula e aggiornato trimestralmente in base alle esigenze che saranno espresse da INAIL.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, INAIL si riserva di indicare al Fornitore un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore stesso dovrà produrre nel corso della fornitura e il relativo standard.

In assenza di standard preliminari il Fornitore sarà tenuto comunque a proporre nel Piano della Qualità Generale un modello di documento e gli standard di documentazione da sottoporre all'approvazione di INAIL.

### **7.7.2 PIANO DI LAVORO GENERALE**

Nel Piano di lavoro Generale il Fornitore dovrà riportare il piano generale dei prodotti multimediali da realizzare organizzati per tematica ed il piano generale degli interventi di supporto specialistico, secondo le modalità che saranno indicate da INAIL.

Il fornitore sarà tenuto a redigere il piano di lavoro entro il mese di settembre di ciascun anno contrattuale includendo le iniziative previste per l'anno successivo.

La prima versione del piano di lavoro, che include le attività da svolgere fino al termine dell'anno solare, dovrà essere redatta entro 30 giorni dalla stipula.

### **7.7.3 SPECIFICHE DEI REQUISITI**

Questa componente documentale è dedicata a riportare le esigenze espresse in fase di definizione inerente il profilo tematico e dei 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, rispondenti almeno ai seguenti requisiti:

- suddivisione in 'micro unità' le cui dimensioni, in termini di KB, dovranno essere tali da rendere più fluida possibile 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.

Si precisa che tutti gli oggetti realizzati e/o modificati saranno in garanzia per tutta la durata contrattuale e pertanto, qualora dovessero riscontrarsi malfunzionamenti il Fornitore è tenuto all'immediata rimozione delle cause e delle conseguenze di tali difetti ripristinando la piena operatività del sw senza alcun onere aggiuntivo.



#### **7.7.4 STORYBOARD / PROTOTIPO**

Tutti gli interventi progettuali dovranno prevedere, sin dalle prime fasi, la predisposizione di un storyboard nella fase progettuale ed un eventuale prototipo nella fase di realizzazione. La tipologia di prototipo dipende dalle caratteristiche, dalle dimensioni e , dalla criticità dei singoli interventi, ma prioritario e trasversale su tutti gli interventi è la necessità di stabilizzare i requisiti utente nelle fasi più alte del ciclo di sviluppo, riducendo le change request e le ripianificazioni.

I requisiti utente guidano ed improntano il progetto per tutti gli sviluppi e le manutenzioni evolutive. E' pertanto indispensabile che il fornitore abbia risorse professionali, metodologie e strumenti adeguati per comprendere, rappresentare e condividere i requisiti con l'utenza e con il project management INAIL.

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.

#### **7.7.5 PIANO DI TEST**

Il Piano di Test viene predisposto a partire dalla fase di progettazione dei contenuti formativi e di definizione dei requisiti tecnico-funzionali.

Il Piano di Test 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.

A partire dai requisiti di test individuati nel Piano di Test, 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 vengono eseguiti ed il relativo esito viene documentato.

Al termine dell'esecuzione del test vengono analizzati i risultati ottenuti e viene prodotta una reportistica di riepilogo relativamente ai casi di test verificati, passati 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.

## **8. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **8.1 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI**

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

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

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.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della Qualità Generale, Piano di Lavoro dell'Intervento, Piano di Subentro, Piano di trasferimento di know-how ed i prodotti di fase. I restanti piani e documenti sono sottoposti a controllo da parte della Committente, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, la Committente 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 dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento accettazione/non-accettazione sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

## **8.2 ACCETTAZIONE**

### **8.2.1 COLLAUDO TECNICO FUNZIONALE DEGLI INTERVENTI REALIZZATIVI**

Propedeutico all'inizio del collaudo è la verifica positiva delle attività propedeutiche al collaudo a cura del Fornitore. Successivamente, il collaudo sarà svolto da INAIL nei tempi previsti dal Piano di Lavoro dell'Intervento, con il supporto del Fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) di INAIL, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Committente.

Qualora la Committente riscontri che casi di test dichiarati positivi dal Fornitore falliscano durante il collaudo della Committente, il Fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata la penale contrattuale prevista.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare ad INAIL il supporto.

Le anomalie, malfunzionamenti e difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti da contratto. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità 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 dalla Committente.

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, la Committente 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 dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente 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.

### **8.2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore. Tale attività viene tracciata nel sistema di PPM adottato da INAIL - Clarity CA.

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

### **8.2.3 INDICATORI DI QUALITÀ**

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli fissati nell'Appendice 3, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

Le modalità di acquisizione dei dati, di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da INAIL.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale rispettando le tempistiche richieste.