



**Data di pubblicazione:** 16/06/2021

**Nome allegato:** *All. 1\_Capitolato tecnico modificato.pdf*

**CIG:** 8751976711;

**Nome procedura:** *Procedura aperta di carattere comunitario, indetta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, in modalità dematerializzata su piattaforma ASP, volta all'affidamento del servizio formativo denominato «Competenze digitali per INPS»*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

### **ALLEGATO 1 AL DISCIPLINARE DI GARA**

#### **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura aperta di carattere comunitario, indetta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, in modalità dematerializzata su piattaforma ASP, volta all'affidamento del servizio formativo denominato «*Competenze digitali per INPS*»**

**CIG: 8751976711**

**Via Ciro il Grande, n.21 – 00144 Roma (RM)**

**C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

# Competenze digitali per la P.A.

## Sommario

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Servizi richiesti .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Obiettivi .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Destinatari .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Articolazione dell'attività formativa.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Tutoraggio didattico .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Requisiti tecnici .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Monitoraggio e reportistica .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Attività di supporto e help desk.....</b>	<b>11</b>
<b>10.Durata .....</b>	<b>11</b>
<b>11.Costi .....</b>	<b>11</b>
<b>12. Fatturazione e pagamenti .....</b>	<b>11</b>
<b>13. Requisiti professionali .....</b>	<b>12</b>
<b>14. Materiali didattici – attestati .....</b>	<b>13</b>

## 1. Premessa

Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 25 novembre 2020, con deliberazione n. 86/2020 ha individuato le "**Linee guida gestionali dell'Inps per l'anno 2021**". Diversi gli ambiti di azione su cui si concentrerà il piano annuale e per ognuno di essi sono indicati i principali soggetti responsabili.

In merito ai processi di innovazione e trasformazione digitale viene posto l'accento sulla necessità di azioni dirette al miglioramento dei livelli di servizio attraverso l'**automazione dei processi** e sull'attuazione dei progetti inclusi nel Piano Digitale e nel Piano dell'Informatica.

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato con delibera n. 89/2020, nella seduta del 27 novembre u.s., il **Piano Strategico Digitale** per gli anni 2020-2022 inteso come un programma di attività che non attiene esclusivamente alla sfera tecnologica, ma va interpretato come **strategia complessiva** che si declina secondo una prospettiva organizzativa e di "**business**" e si pone come cornice di riferimento per un insieme di progettualità integrate e coerenti che interessino le persone, i processi, gli assetti organizzativi, gli strumenti.

Le opportunità offerte dalla trasformazione digitale devono essere sfruttate per formulare una nuova architettura del valore, intesa come un insieme di processi e servizi che descrivono in che modo l'Istituto intende creare e distribuire valore per i propri utenti, nonché capitalizzare una parte di questo valore sotto forma di recupero di efficienza, miglioramento interno e crescita della fiducia nell'Ente da parte di cittadini e imprese.

La trasformazione digitale, i cui fattori abilitanti saranno l'**architettura dei dati**, il **cloud**, le **piattaforme** e la **sicurezza**, deve essere perseguita con un piano coerente di azioni e iniziative progettuali, anche avvalendosi di collaborazioni formali con altre organizzazioni o fonti di innovazione poste al di fuori dei confini aziendali, e deve indirizzarsi verso le seguenti tre direttrici:

- lo **sviluppo** e la **tutela** della **cittadinanza digitale** - (ripensamento delle motivazioni funzionali dei servizi e reinvenzione delle modalità con le quali si realizzano le interazioni tra l'Istituto e i suoi utenti, alla luce delle opportunità offerte dai dispositivi mobili e dalle tecnologie digitali);
- la realizzazione di **progetti di eGovernment** - (reingegnerizzazione dei processi e dei modelli di erogazione del servizio, in chiave di dematerializzazione, interoperabilità, automazione avanzata delle attività e degli scambi di informazioni);
- l'attivazione di processi di **Open Government** - (investimento sull'area personalizzata My Inps e sullo sviluppo di piattaforme e modalità di

accesso alle informazioni, alla partecipazione e alla comunicazione trasparente).

Il modello di governance della trasformazione digitale deve garantire l'integrazione strategica tra il modello di servizio e le nuove opportunità tecnologiche (digital business strategy), ma soprattutto la coesistenza tra una forte pianificazione di lungo termine e un approccio più agile che sia capace di adattarsi ai bisogni emergenti e alle nuove opportunità offerte dalle soluzioni digitali (approccio bimodale).

Il **Piano strategico ICT 2020-2022** è stato approvato da Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 27 novembre u.s., con deliberazione n. 90/2020, e si propone di introdurre un cambio di paradigma dei servizi digitali offerti al Paese dall'Istituto, progettando una radicale innovazione tecnologica, organizzativa e culturale dell'ICT, presupposto abilitante per realizzare un nuovo modello di servizio per i cittadini, le imprese e le altre Pubbliche Amministrazioni.

Il Piano ICT, dettando una strategia fino al 2022, si propone di orientare la trasformazione «**digitale**» Inps, sfruttando tutte le opportunità offerte dalle nuove tecnologie: cloud, architetture dati, analytics e big data, intelligenza artificiale, sviluppo agile, cybersecurity e non solo; si propone infatti anche di supportare un **rinnovamento culturale** nell'organizzazione dell'Istituto, che dovrà essere accompagnato da **interventi formativi** che mettano in grado il **personale** di utilizzare al meglio le tecnologie e creare valore per l'utenza. Il rinnovamento mette necessariamente al centro le persone, motore del cambiamento.

Nell'attuale contesto, quindi, nel quale la trasformazione digitale si pone quale driver di sviluppo ineludibile e rappresenta una priorità per l'Istituto, assume grande rilievo lo sviluppo di competenze digitali del personale, come programma di accelerazione fondamentale per la trasformazione stessa. Il cambiamento infatti portato dalle soluzioni digitali non si limita all'introduzione di nuovi strumenti o tecnologie, ma comporta un ripensamento della struttura operativa che deve essere accompagnato dallo sviluppo di una nuova mentalità digitale i cui tratti distintivi sono apertura, centralità dell'utente, co-creazione, semplicità e agilità. Per sviluppare questa nuova mentalità occorre disporre di una cultura digitale di base diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione oltre che di professionalità con spiccate competenze digitali.

Ai fini di cui sopra, l'Istituto ha esaminato con attenzione il contesto di riferimento del processo di trasformazione digitale a livello europeo e nazionale.

La Commissione Europea, infatti, ha nel tempo definito ed aggiornato un modello

di riferimento delle competenze digitali DIgComp che è diventato un punto di riferimento per molte iniziative finalizzate allo sviluppo della competenza digitale a livello europeo e degli Stati membri.

L'AGID ha pubblicato nel 2013 la traduzione ufficiale in lingua italiana del modello europeo DigComp 2.1 Quadro Europeo delle competenze europee digitali destinate ai cittadini, uno strumento per migliorare la competenza digitale dei cittadini sia nelle attività quotidiane che lavorative, definendo conoscenze minime suddivise in livelli che vanno dalla conoscenza dell'uso di base della rete alla competenza di intervento in caso di problemi di privacy e sicurezza informatica.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha definito il set di competenze digitali chiave per il dipendente pubblico (Syllabus), mettendo a confronto gli elementi comuni e le differenze tra le competenze del cittadino digitale individuate dal framework europeo DigComp 2.1 e quelle del dipendente pubblico, ed ha sviluppato una piattaforma web based per l'assessment delle competenze stesse.

L'Istituto nel primo semestre 2020 ha sperimentato il test di assessment del Syllabus predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica quale base della conoscenza in materia digitale richiesta ad un dipendente pubblico.

Con riferimento al quadro sopradescritto, l'Istituto intende ora avviare un'ampia operazione di investimento culturale sul proprio personale attraverso la realizzazione di un progetto formativo specifico finalizzato a porre le basi per una cultura digitale diffusa e per il rafforzamento delle competenze digitali.

## **2. Servizi richiesti**

L'Istituto, considerata la propria funzione e gli impegni presi a livello nazionale ed internazionale, ha una forte esigenza di rafforzare le competenze digitali dei propri dipendenti in modo da raggiungere posizioni di avanguardia nel panorama delle Pubbliche amministrazioni ed essere in grado di interloquire con un'utenza ed un contesto di riferimento sempre più digitalizzati. L'Istituto deve, dunque, configurarsi sempre più come "hub" tecnologico e gestionale del welfare al servizio dei cittadini, delle altre PP.AA. e del sistema produttivo, permettendo interazioni di soggetti diversi all'interno di ecosistemi digitali multi-stakeholder. Il progetto di formazione richiesto sarà articolato su percorsi formativi differenziati di livello base, intermedio e avanzato, infatti, per analogia con quanto previsto dal Syllabus per la generalità dei dipendenti pubblici, la

conoscenza della materia sarà rapportata ai suddetti 3 livelli.

I campi di approfondimento dei percorsi formativi sono i seguenti:

1. Dati, informazioni e documenti informatici
  - *Gestire dati, informazioni e contenuti digitali*
  - *Produrre, valutare e gestire documenti informatici*
  - *Conoscere gli Open Data*
2. Comunicazione e condivisione
  - *2.1 Comunicare e condividere all'interno dell'amministrazione*
  - *2.2 Comunicare e condividere con cittadini, imprese ed altre PA*
3. Sicurezza
  - *3.1 Proteggere i dispositivi*
  - *3.2 Proteggere i dati personali e la privacy*
4. Servizi on-line
  - *4.1 Conoscere l'identità digitale*
  - *4.2 Erogare servizi on-line*
5. Trasformazione digitale
  - *5.1 Conoscere gli obiettivi della trasformazione digitale*
  - *5.2 Conoscere le tecnologie emergenti per la trasformazione digitale*

In sede di microprogettazione i suddetti contenuti dovranno essere contestualizzati con la realtà specifica dell'INPS.

Preliminarmente è necessario avere l'esatta rappresentazione dei livelli di possesso delle competenze digitali da parte dei dipendenti attraverso appositi strumenti di rilevazione, quale un test di posizionamento adattivo, da somministrare al personale. Sarà così possibile attivare percorsi virtuosi di rafforzamento delle competenze digitali orientando il personale verso un'offerta formativa mirata sulla base dei gap effettivamente rilevati.

Il test di posizionamento deve fornire per ciascun dipendente una fotografia esatta delle carenze e dei temi da approfondire per individuare quattro gruppi: uno costituito da coloro i quali non raggiungono il livello base, uno costituito da quelli che hanno solo le competenze base, uno con competenze intermedie e uno con competenze avanzate. I primi tre di tali gruppi dovranno essere avviati a tre percorsi di sviluppo differenziati in relazione alle conoscenze di partenza per consentire a ciascuno di passare ad un livello più elevato e omogeneo di competenze.

L'attuazione dei percorsi formativi deve essere tracciata e concludersi con un

test di assessment finale che certifichi il livello di competenze raggiunto.

In sintesi si richiede:

- ✓ di sottoporre tutti i dipendenti INPS al test di assessment iniziale di tipo adattivo,
- ✓ erogare percorsi di formazione differenziati a tutti i dipendenti che non hanno già un livello "avanzato" di competenze digitali,
- ✓ sottoporre gli stessi dipendenti di cui al punto precedente al test di assessment finale per verificare l'avvenuto apprendimento.

### **3. Obiettivi**

L'Istituto con questo progetto formativo si pone un duplice obiettivo:

- fornire a tutti i propri dipendenti almeno una preparazione di "base" tale da garantire la padronanza delle principali competenze digitali richieste ad un pubblico dipendente nell'attuale contesto
- consentire ai dipendenti Inps, che già hanno la preparazione di base di cui al punto precedente, di raggiungere un livello "intermedio" e/o "avanzato" di padronanza delle competenze digitali.

### **4. Destinatari**

Potenzialmente sono destinatari dell'intervento tutti i dipendenti INPS, il cui numero è di circa 27.000 unità.

Tutti dovranno effettuare il primo test di assessment: chi raggiungerà già il livello "avanzato" deve avere solo la relativa attestazione. Questo numero potrebbe essere pari al 5 % – 10% dei dipendenti.

Per tutti gli altri deve essere previsto:

- il corso di livello "base" per chi risulti privo o fortemente mancante di competenze digitali.
- i corsi di livello successivo a quello certificato dal test, quindi "intermedio" e/o "avanzato".

Si può ragionevolmente prevedere un 55/60% di personale che dovrà accedere al corso "base", un 25% - 30% al corso "intermedio" ed un 15/20% al corso "avanzato".

Le percentuali di cui sopra sono meramente indicative del livello di conoscenze dell'intero universo dei dipendenti INPS. È esclusa, comunque, ogni possibilità di variazione delle condizioni contrattuali nel caso in cui il test di posizionamento dia luogo a risultati diversi.



## **5. Articolazione dell'attività formativa**

Il corso sarà realizzato tramite una piattaforma e-learning accessibile anche da parte di personale con disabilità visiva e uditiva, messa a disposizione dalla Società aggiudicataria per un intervallo di tempo pari ad almeno 20 mesi.

La piattaforma non dovrà essere ospitata sui Data Center dell'Istituto, dovrà essere gestita senza oneri aggiuntivi per l'Istituto e dovrà essere acceduta dal personale dell'Istituto tramite connessione Internet.

Inoltre, la piattaforma dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- accesso consentito, anche in contemporanea, a tutti i partecipanti;
- possibilità di fruizione dalla propria postazione di lavoro o da accesso esterno, con le credenziali individuali (anche tramite App dedicata per smartphone);
- disponibilità h.24 su 7 giorni;
- possibilità d'interrompere la fruizione del corso e di riprendere dal punto in cui si era lasciato, fino al completamento;
- salvataggio automatico della sessione aperta con cadenza periodica e, in caso di scollegamento, riavvio del modulo dal salvataggio precedente.

Per ogni discente sarà creato un profilo personale sulla piattaforma e-learning, al quale accedere mediante apposita password, in modo da tenere traccia del percorso di apprendimento realizzato.

Per ogni livello corsuale sarà strutturato un percorso guidato on line della durata minima di 45 ore, articolato in moduli didattici interattivi. Oltre al percorso individuato per il proprio livello, ogni partecipante potrà fruire liberamente, per tutta la durata del servizio, degli ulteriori contenuti multimediali – anche relativi ad altri livelli di apprendimento – presenti in piattaforma, in coerenza con i propri obiettivi di miglioramento.

Per ciascun livello dovrà essere individuato il mix di strumenti didattici più adatto agli obiettivi di apprendimento. In particolare, dovrà essere garantita:

- interattività con il corpo docente, che risponderà a quesiti dei partecipanti e fornirà chiarimenti;
- brevi video didattici;
- serious games e case studies
- ogni altra metodologia didattica ritenuta utile per il coinvolgimento e l'apprendimento da parte dei discenti.

Durante lo svolgimento delle attività di ciascun percorso guidato, saranno

disponibili delle verifiche intermedie per consentire ai partecipanti di valutare il proprio percorso di apprendimento.

Al termine del percorso, sarà sottoposto a ciascun partecipante il test di assessment finale.

## **6. Tutoraggio didattico**

I partecipanti potranno contattare i docenti/tutor, tramite la piattaforma, per chiarire dubbi ed esporre quesiti nonché per simulare casistiche operative.

## **7. Requisiti tecnici**

La componente client, applicazione web o App per smartphone, dovrà essere compatibile con i seguenti requisiti informatici delle infrastrutture INPS e con eventuali, successivi, aggiornamenti. Per il corretto funzionamento della componente client non dovrà essere prevista installazione di software di terze parti esterno alla componente client di cui sopra.

Postazioni di lavoro (PC)

Configurazione software minima

Sistemi operativi in uso: Windows 8.1 x64, Windows 10 Enterprise 2016 LTSC x64 (versione 1607) e Windows 10 Enterprise x64 (versione 1511 e successive);

Google Chrome 89.xxx e successive

Edge Chromium 88.xxx e successive

Safari 6 e successive

Versione Java 8 update 281 x86

Microsoft Office 365 versione 2016;

Java runtime environment: versione attuale 1.8.91;

Adobe reader: versione attuale 20.009.20074;

Configurazione hardware minima

Processore Pentium E6600 – Dual core – 3.06 GHz – 4 GB RAM

Altri vincoli

L'utente non opera con diritti di Amministratore del sistema client utilizzato

L'accesso ad internet avviene tramite script di configurazione automatica HTTP

proxy con autenticazione

Smartphone

Configurazione software minima

Android 9

Configurazione hardware minima

Processore Quad Core – 1.2 GHz – 2 GB RAM

-----

Si riassume di seguito l'articolazione del progetto formativo con il dettaglio delle giornate di formazione per ciascuna delle attività sopra descritte.

Attività (durata complessiva 20 mesi)	Partecipanti	Numero lezioni
Assessment iniziale	27.000 *	
Formazione e -learning	25.000 *	135 (pari a 45 ore per ciascuno dei 3 livelli previsti)
Assessment finale	25.000*	

\* dato indicativo

## 8. Monitoraggio e reportistica

Il fornitore dovrà garantire, durante il percorso formativo, il costante monitoraggio sulla partecipazione di ogni discente, al fine di verificare l'andamento delle attività formative. Dovranno essere previste iniziative dirette al reingaggio dei discenti che risultano aver interrotto il percorso formativo.

Saranno inoltre forniti, con periodicità almeno trimestrale, report ripartiti per struttura di appartenenza dei partecipanti sull'andamento delle attività formative, accompagnati da una relazione di sintesi.

A conclusione del progetto, per ciascun livello, la Società dovrà produrre una relazione complessiva e relativi report, ripartiti per struttura, sulle attività espletate e sul livello dei gap colmati rispetto al dato di partenza con riferimento a tutti i discenti.

## **9. Attività di supporto e help desk**

Le attività dovranno essere adeguatamente supportate, per tutte le problematiche di carattere tecnico/informatico, da apposito tutoraggio telefonico e on line per tutto il periodo di durata del contratto.

Il tutoraggio telefonico sarà attivo per almeno tre ore al giorno, per cinque giorni a settimana.

Il servizio di tutoraggio on line garantirà la risposta alle richieste di assistenza entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.

## **10. Durata**

La durata complessiva entro cui espletare l'attività formativa sarà di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, di cui fino a 4 dedicati alla progettazione di dettagli dell'intervento e almeno 20 per l'assessment iniziale/finale e per l'erogazione della formazione.

## **11. Costi**

Per la realizzazione del progetto, destinato a circa 27.000 dipendenti, è stabilita una base di 627.000,00 (seicentoventisettemila/00) euro.

## **12. Fatturazione e pagamenti**

Il pagamento sarà effettuato previa fatturazione da parte della Società aggiudicataria e trasmissione di una relazione illustrativa della percentuale di dettaglio della formazione erogata e previa valutazione, da parte dell'Istituto, dell'avanzamento del progetto realizzato nella misura richiesta in occasione delle varie fatturazioni.

Si prevedono n. 4 pagamenti:

- il primo, relativo al 20% dell'importo contrattuale, alla fine della fase di microprogettazione, della messa a disposizione del test di posizionamento del pacchetto formativo e della piattaforma e-learning;
- il secondo, relativo ad un ulteriore 30% dell'importo contrattuale, dopo sei mesi dalla data di avvio di erogazione del servizio formativo;
- il terzo, relativo ad un ulteriore 30% dell'importo contrattuale, dopo dodici mesi dalla data di avvio di erogazione del servizio formativo;
- il restante 20% a saldo, al termine del periodo di fruizione del servizio formativo richiesto e dopo la verifica della completa realizzazione di quanto richiesto ed offerto in sede di gara, anche con riferimento allo svolgimento

del test di verifica finale da parte dei discenti e alle attività di reportistica da parte del fornitore.

### 13. Requisiti professionali

Il servizio richiesto dovrà essere erogato attraverso l'utilizzo di professionisti in linea con i seguenti profili professionali.

PROFILI	CARATTERISTICHE
1 Project Manager	professionista con diploma di laurea almeno 10 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nel coordinamento e supervisione di progetti formativi, con esperienze di rilievo in progetti di formazione a distanza e in e-learning. Conoscenza approfondita del settore pubblico con esperienze di rilievo.
1 Coordinatore didattico	professionista con diploma di laurea almeno 5 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) documentata in attività professionale nel campo dell'assessment e della formazione sulle competenze informatiche.
Almeno 2 Docenti	professionista con diploma di laurea almeno 4 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nella formazione sulle competenze digitali
Almeno 3 Tutor	professionista con diploma di laurea almeno 2 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nella formazione sulle competenze digitali

La Società aggiudicataria dovrà garantire un'adeguata progettazione, realizzazione, gestione, tutoraggio di tutte le attività formative.

L'operatore aggiudicatario dovrà fornire, entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto, un piano di utilizzo dei professionisti coerente con la soluzione organizzativa proposta in sede di offerta tecnica, nonché un elenco nominativo delle risorse che intende impiegare nel progetto, corredato dai relativi curricula vitae, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale.

L'Istituto provvederà ad eliminare da tale elenco i professionisti non in regola con i requisiti richiesti.

L'eventuale utilizzo, per sopravvenute impreviste esigenze comunque da motivare, di professionisti non previsti nell'elenco di cui sopra dovrà, di volta in volta, rispettare pienamente le caratteristiche professionali richieste ed essere rappresentato all'Istituto e da questi espressamente accettato, previo esame del curriculum del docente proposto.

Nel caso di problematiche riscontrate nell'esecuzione del servizio, l'Istituto potrà richiedere la sostituzione di una o più figure professionali; tale sostituzione dovrà avvenire entro 10 giorni dalla data di comunicazione dell'Istituto all'aggiudicatario, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale.

La sostituzione dei professionisti è consentita, sempre nel rispetto delle inderogabili caratteristiche professionali e con l'assenso dell'Istituto, nei limiti del 30% dei nominativi indicati nell'elenco di cui sopra, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale.

Sostituzioni non concordate o non rispondenti alle caratteristiche professionali richieste comporteranno, in ogni caso, l'applicazione di una penale pari allo 0,3% dell'importo contrattuale.

#### **14. Materiali didattici – attestati**

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione dei partecipanti il materiale didattico, in formato scaricabile, sulla piattaforma, rendendolo disponibile contestualmente all'avvio dei percorsi formativi.

La piattaforma ed i relativi contenuti didattici dovranno essere preventivamente sottoposti alla validazione dell'Istituto (almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'attività formativa).

Al termine del percorso, la Società rilascerà un attestato di partecipazione e del livello di padronanza delle competenze digitali raggiunto a ciascun discente che avrà effettuato il percorso e sostenuto il test di assessment finale.