

## VERBALE D'INTESA

Il giorno 23 marzo 2017, presso la sede centrale dell'Inail di P.le Pastore, n. 6 - Roma - la Delegazione di parte trattante di parte pubblica e le Organizzazioni Sindacali a livello nazionale, si sono incontrate per concordare il percorso di adeguamento all'assetto complessivo della funzione informatica nell'ottica di perseguire la duplice finalità di riassorbimento delle posizioni organizzative di primo e secondo livello del personale con profilo informatico a livello territoriale nonché degli addetti regionali del medesimo profilo e contestualmente di miglioramento dell'azione dell'Istituto sotto il profilo di efficienza ed economicità.

In tale contesto, le Parti, nel confermare la valenza della funzione organizzativa/informatica dell'Istituto, convengono sugli interventi organizzativi definiti nel documento che, allegato al presente verbale, ne costituisce parte integrante.

Infine, l'Amministrazione s'impegna a fornire informativa alle Organizzazioni sindacali sugli esiti dei singoli interventi organizzativi.

### LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

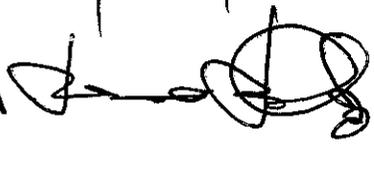
CGIL FP

 (v. nota a verbale)

CISL FP

 (v. nota a verbale)

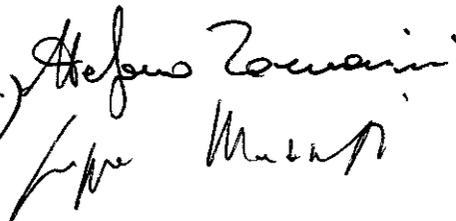
UIL PA

 (Vedi Nota Allegata)

### LA DELEGAZIONE

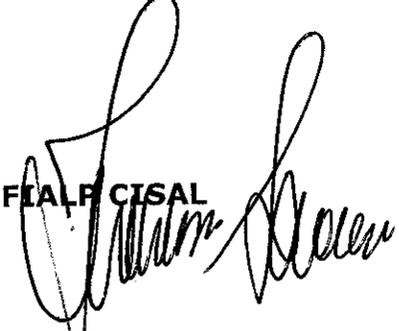








FIALPI CICAL



(v. NOTA A VERBALE)

USB PI

v. note e verbale

nd

be



fy

h

4





ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE CENTRALE PER L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE  
DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE

### DOCUMENTO DI LAVORO

Oggetto: Rilevazione/riqualificazione del personale delle strutture territoriali con profilo informatico

La funzione organizzativa/informatica dell'Ente riveste un ruolo centrale, consolidato anche dall'attuazione del nuovo modello organizzativo, alla cui evoluzione concorrono lo sviluppo delle capacità organizzative e tecnologiche ed il necessario potenziamento delle competenze professionali, volti ad assicurare un miglioramento dei servizi.

In tale ottica, si rende necessaria una rimodulazione dell'assetto complessivo della funzione informatica tenuto conto dei rapporti che intercorrono tra il presidio di governo a livello centrale ed i presidi operativi territoriali; ciò, con il duplice intento del riassorbimento delle posizioni a livello territoriale risultanti ancora eccedentarie per effetto della nuova dotazione organica del personale con profilo informatico di 1° e 2° livello, nonché degli addetti regionali appartenenti al medesimo profilo, e, contestualmente, del miglioramento dell'azione dell'Istituto in termini di efficienza ed economicità, attraverso una nuova ripartizione ed attribuzione di responsabilità tra la Direzione centrale per l'organizzazione digitale e gli informatici sul territorio. La funzione informatica territoriale, oltre all'assistenza all'utenza interna, dovrà garantire alla Direzione centrale per l'organizzazione digitale il supporto nell'implementazione dei progetti IT attraverso la rilevazione delle esigenze, il supporto per la definizione dei progetti e gestione delle relative attività nonché il supporto nella fase di acquisizione di beni e servizi IT e nella fase di esecuzione dei contratti.

1

Poiché è necessario modulare gli interventi organizzativi sulla base dell'effettiva numerosità del personale in esame, si prospettano di seguito gli interventi già adottati e da adottare a tal fine.

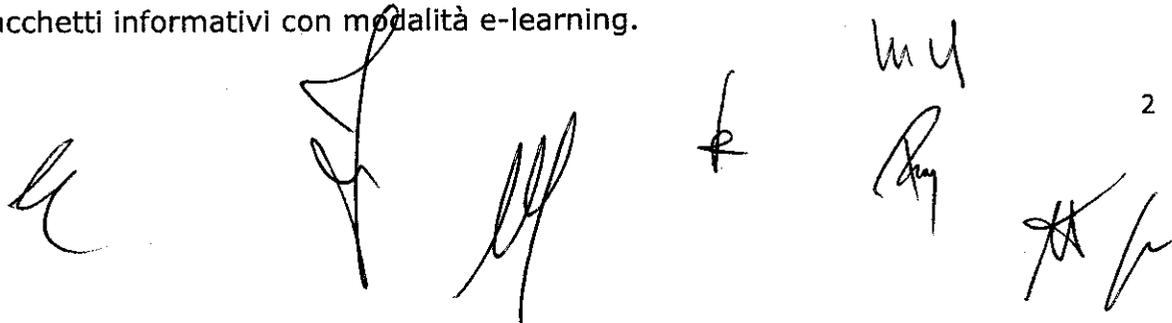
In via preliminare si rappresenta che, nel quadro complessivo degli interventi finalizzati alla riduzione delle dotazioni organiche delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 2 del D.L. n. 95/12 convertito con modificazioni dalla Legge n. 135/12 e s.m.i., è stato attivato un percorso di riassorbimento degli esuberanti del personale attraverso l'attuazione dei c.d. "pensionamenti in deroga" articolato in due distinte fasi temporali.

Infatti, nel corso del 2015 è stato attivato un primo interpello sul territorio nei confronti del personale appartenente al profilo di vigilanza e al profilo informatico che avesse raggiunto i requisiti pensionistici entro il 1° febbraio 2015 alla conclusione del quale permangono, ad oggi, posizioni soprannumerarie del profilo informatico non riassorbite alla data del 31 dicembre 2016.

Conseguentemente in data 30 marzo 2016 è stato attivato un secondo interpello a livello nazionale nei confronti del personale in esame che entro novembre 2016 maturava i requisiti pensionistici previsti alla riforma di cui alla c.d. "Legge Fornero".

Gli ulteriori interventi che si ritengono necessari a garantire il completo riassorbimento della soprannumerarietà sono i seguenti:

1. Richiesta di opzione di profilo - da informatico ad amministrativo - del personale che attualmente ricopre incarichi di posizioni fisse - Vicario/Responsabile di Ufficio/Sede B - di tipo amministrativo. Tale personale, qualora optasse per il profilo amministrativo, valutata l'esperienza acquisita attraverso l'espletamento del ruolo, transiterà nel nuovo profilo senza ulteriori investimenti formativi.
2. Attivazione di un interpello rivolto a tutto il personale rivestente il profilo informatico per l'esercizio dell'opzione di cambio di profilo; per coloro che avranno esercitato opzione nel profilo amministrativo sarà previsto un percorso di addestramento/affiancamento sul campo nonché la somministrazione di pacchetti informativi con modalità e-learning.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a stylized signature in the center, a small signature to the right, and a signature with the number '2' next to it on the far right.

Il passaggio nel profilo amministrativo prevederà la perdita – laddove posseduta  
- della posizione organizzativa di provenienza.

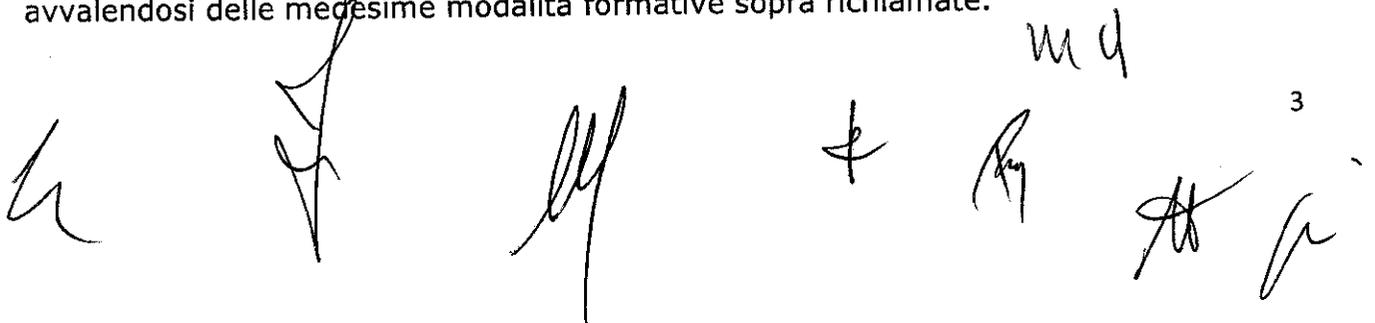
- Interpello nazionale, finalizzato a ricoprire incarichi di posizioni di I livello attualmente carenti nella Direzione centrale per l'organizzazione digitale, rivolto al personale in esubero col medesimo incarico. Alla conclusione della procedura selettiva, il personale individuato sarà trasferito presso la suddetta Direzione centrale.
- Interpello nazionale per la copertura del fabbisogno di posizione organizzativa di II livello presso la Direzione centrale per l'organizzazione digitale. Tale interpello è rivolto ai titolari di posizione organizzativa di I e di II livello nonché agli addetti informatici. Al termine di tale interpello la gestione del personale individuato è ricondotta alla Direzione centrale per l'organizzazione digitale sia per le competenze amministrative che funzionali. La modalità di lavoro sarà pertanto delocalizzata e coloro che risulteranno destinatari di incarico di p.o. di II livello risponderanno funzionalmente alla richiamata Struttura centrale.

3. Individuazione e istituzione di poli interregionali di gestione delle problematiche informatiche e redistribuzione delle relative dotazioni organiche (di conseguenza la ripartizione della dotazione organica del personale informatico sarà oggetto di ricognizione e verifica a livello di singolo polo e non più di Direzione regionale/provinciale). Gli stessi poli garantiranno la copertura funzionale e di assistenza sul territorio ultraregionale di competenza.

La soluzione organizzativa individuata garantirà l'omogeneità dei servizi erogati sul territorio.

Tale fase del percorso potrebbe comportare il non completo riassorbimento delle posizioni in esubero. Per effetto di ciò, si evidenzia, pertanto, la necessità di individuare le professionalità più rispondenti agli skills professionali forniti dalla Direzione centrale per l'organizzazione digitale, previo espletamento di specifico interpello che sarà effettuato in base ai citati skills professionali (All.1).

Al termine del predetto percorso, ove permangano situazioni di esubero si procederà, per il personale informatico ancora in esubero al passaggio nel profilo amministrativo avvalendosi delle medesime modalità formative sopra richiamate.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature with 'md' above it, and several other initials and a small number '3' on the right.

## PROFILI INFORMATICI SUL TERRITORIO

## Missione

Assistenza all'utenza interna e rilevazione delle esigenze  
Supporto alla DCOD nella definizione dei progetti  
Supporto alla DCOD nella fase di esecuzione dei contratti

## Principali Compiti

- supporta la DCOD per le relazioni con le strutture INAIL territoriali
- rappresenta il riferimento per le attività di distribuzione di software ed apparati
- conduce attività di training nell'utilizzo di applicazioni e supporto alla promozione delle stesse
- supporta la DCOD nella sperimentazione e testing delle nuove funzionalità derivanti dal software prodotto dall'Istituto
- sperimenta le dotazioni tecnologiche, comprese postazioni di lavoro e strumenti mobili, prima del rilascio generalizzato
- partecipa a progetti di sviluppo applicativo e/o sistemistico
- contribuisce a studi per il miglioramento dei servizi digitali all'utenza
- raccoglie i feedback ed i suggerimenti dagli utenti
- contribuisce alla definizione dei requisiti tecnici ed all'individuazione dei fabbisogni quantitativi e qualitativi
- contribuisce alle analisi di mercato finalizzate agli acquisti
- supporta la DCOD nelle verifiche di conformità volte a certificare che le prestazioni contrattuali erogate in periferia siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a stylized signature in the center, and several smaller initials on the right.

## Competenze richieste

### COMPETENZE DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Raccoglie i requisiti espressi dall'utente in termini di nuovi servizi o di evoluzione o correzione di servizi esistenti.

Adatta il processo di progettazione delle applicazioni per supportare lo sviluppo di un'applicazione personalizzata e conforme alle esigenze del cliente.

Documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto.

Convalida i risultati con gli utenti rappresentativi.

### COMPETENZE RELATIVE AL RILASCIO DELLE SOLUZIONI

Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare una soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione.

### COMPETENZE RELATIVE ALLA PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Usa e applica gli standard per definire la struttura della documentazione.

Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il mezzo appropriato per il materiale di presentazione.

Crea template per i sistemi di gestione documentale. Garantisce che le funzioni e le caratteristiche siano documentate in un modo appropriato. Garantisce che i documenti esistenti siano validi e aggiornati.

### COMPETENZE RELATIVE ALL'ASSISTENZA ALL'UTENTE

Interagisce con gli utenti, applica le conoscenze di base del prodotto per rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente; registra le informazioni rilevanti.

Risolve gli incidenti seguendo le procedure prestabilite o li inoltra ai livelli successivi di supporto.

Ottimizza le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA). Sa come effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e valutare la risultante soddisfazione dell'utente.

### COMPETENZE RELATIVE ALLA GESTIONE DEI PROBLEMI

Identifica e classifica tipi d'incidente e interruzioni di servizio. Registra gli incidenti catalogandoli in base ai sintomi e alle risoluzioni.

Risolve le cause degli incidenti. Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problemi ICT.

Contribuisce alla crescita di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni. Risolve o inoltra ai livelli successivi di supporto gli incidenti. Ottimizza le prestazioni di sistemi e componenti sotto il suo controllo.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large stylized signature on the left, a signature in the center, and several smaller initials on the right.

## COMPETENZE RELATIVE ALLA GESTIONE DEI CONTRATTI

Assicura che il fornitore rispetti i tempi previsti e gli standard di qualità fornendo prodotti conformi con i livelli di servizio concordati, indirizza le non conformità e inoltra agli altri livelli i problemi più significativi. Valuta e indirizza la conformità del fornitore rispetto agli standard relativi agli aspetti legali, alla salute ed alla sicurezza. Persegue attivamente una comunicazione regolare con il fornitore.

## COMPETENZE RELATIVE AL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

Sfrutta la conoscenza specialistica per studiare i processi e le soluzioni ICT esistenti per identificare possibili innovazioni. Effettua raccomandazioni basate su argomentazioni ragionate. Misura l'efficacia dei processi ICT esistenti. Ricerca e paragona il disegno dei processi ICT provenienti da una varietà di fonti. Segue una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili. Valuta potenziali controindicazioni del cambiamento di processo.

## Conoscenze Richieste

### PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- metodologie di raccolta dei requisiti
- metodologie di progettazione funzionale & tecnica

### RILASCIO DELLA SOLUZIONE

- metodi e tecniche per la pacchettizzazione e la distribuzione del software
- tecnologie e standard che devono essere usati nel deployment
- impatto del deployment sull'architettura corrente

### PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

- strumenti per la produzione, l'editing e la distribuzione di documenti professionali
- strumenti per la creazione di presentazioni multimediali
- documenti tecnici richiesti per la progettazione, lo sviluppo e il deploying dei prodotti, delle applicazioni e dei servizi
- strumenti di controllo della versione per la produzione di documentazione

### ASSISTENZA UTENTE

- applicazioni ICT utente rilevanti
- procedure di escalation aziendali

### GESTIONE DEL PROBLEMA

- procedure di reporting delle organizzazioni
- procedure per l'escalation delle situazioni critiche dell'organizzazione
- l'applicazione e la disponibilità degli strumenti di diagnostica

### ACQUISTI

- politiche di acquisto della propria organizzazione

### GESTIONE DEL CONTRATTO

- service level agreement (SLA) applicabili
- politiche aziendali per la gestione del contratto

### MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

- processi interni
- metodologie di valutazione, disegno e implementazione

114

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature in the center, and several initials on the right.

## Capacità richieste

### PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- eseguire e valutare i test confrontandoli con le specifiche di prodotto
- eseguire e valutare i test nell'ambiente finale del cliente
- cooperare con il team di sviluppo e i progettisti dell'applicazione

### RILASCIO DELLA SOLUZIONE

- organizzare il workflow del deployment e le attività di roll-out del prodotto
- organizzare e controllare la fornitura dei servizi iniziali di supporto ivi incluso la formazione all'utente durante lo start-up di sistema
- organizzare e pianificare le attività di beta-test, e testare la soluzione nel suo ambiente finale d'esercizio

### PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

- seguire e controllare l'uso effettivo degli standard documentativi aziendali
- organizzare e controllare il workflow per la gestione dei contenuti
- mantenere le pubblicazioni allineate con le soluzioni durante l'intero ciclo di vita

### ASSISTENZA UTENTE

- interagire efficacemente con gli utenti per stabilire la causa del problema segnalato
- analizzare le cause per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici
- comunicare chiaramente con l'utente finale e fornire istruzioni sui progressi nella soluzione dei problemi

### GESTIONE DEL PROBLEMA

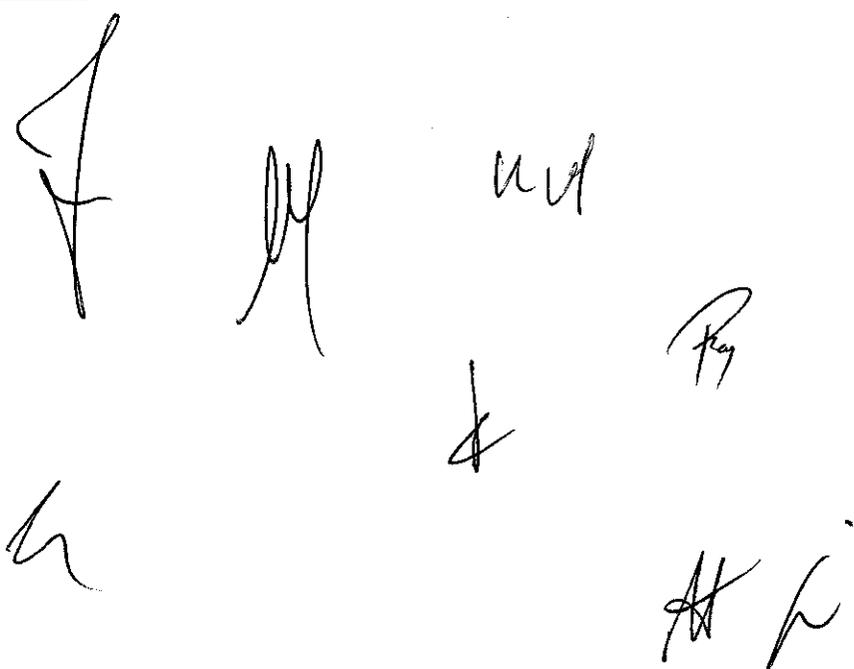
- monitorare i problemi durante il ciclo di vita e comunicarlo efficacemente
- identificare potenziali guasti dei componenti critici e mitigare i loro effetti

### GESTIONE DEL CONTRATTO

- incoraggiare positive relazioni con fornitori e clienti

### MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

- comporre, documentare e classificare i processi fondamentali e le procedure



Handwritten signatures and initials, including a large stylized signature, several smaller initials, and a signature that appears to be 'Rg'.

Funzione  
Pubblica



## NOTA A VERBALE

Le scriventi OO. SS. sottoscrivendo l'accordo hanno inteso accogliere una soluzione tecnica sostenibile anche a seguito della concreta disponibilità dell'Amministrazione a migliorarne i contenuti sulla base delle proposte avanzate dalle stesse.

Tuttavia, pur nella logica della progressiva centralizzazione dell'architettura informatica, ribadiscono la necessità di mantenere un'adeguata presenza della funzione sul territorio ed esprimono in questo senso, fin da ora, un'assoluta contrarietà ad eventuali ipotesi di graduale azzeramento della stessa con ricorso ad esternalizzazioni del servizio.

Una scelta questa assolutamente da evitare non solo per ragioni di opportunità quanto di adeguatezza considerata la delicata funzione a servizio della nostra particolare utenza, oltre che del personale di sede. Non va tralasciata, inoltre, l'azione di impulso che tale personale ha svolto e può svolgere a sostegno dell'innovazione digitale.

Roma, 23 Marzo 2017

FP CGIL

Morelli

CISL FP

Molinari

UILPA

Di Cristo

CISAL

Savarese



## NOTA A VERBALE

La scrivente O.S., non sottoscrive il presente accordo relativo all'“Assetto complessivo della funzione informatica” perché sostiene che le attuali modalità di confronto al tavolo negoziale non garantiscono un'azione armonica ed efficace per tutti i lavoratori dell'Istituto.

Affrontare singoli argomenti senza aver chiaro il quadro complessivo di tutti quelli da trattare, secondo chi scrive, può solo aggravare ulteriormente le condizioni della maggioranza dei lavoratori che da anni attendono un miglioramento sia dal punto di vista organizzativo, che dal punto di vista economico.

Da tempo questa Organizzazione sollecita l'Amministrazione al ripristino di politiche del personale più adeguate: un “accordo di programma” come si faceva in passato, che elenchi tutti gli istituti da rivedere, e che offra a tutto il personale delle Aree un miglioramento, sarebbe un modo giusto per uscire da questa situazione di stallo.

Roma, 23 marzo 2017

USB P.I.  
Coord. Naz. INAIL