

APPROFONDIMENTO 3

ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO DELL'INAIL

Sommario

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Premessa..... | 5 |
| 2 | Servizi..... | 6 |
| 2.1 | MODALITÀ DI ACCESSO..... | 6 |
| 2.1.1 | <i>Siti/Portali.....</i> | 6 |
| 2.1.2 | <i>Call/Contact Center.....</i> | 7 |
| 2.1.3 | <i>Posta elettronica esterna.....</i> | 8 |
| 2.2 | SERVIZI VIA WEB..... | 8 |
| 2.3 | QUALITÀ DEI SERVIZI..... | 9 |
| 2.4 | SERVIZI TRASVERSALI STRUTTURATI – PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE..... | 10 |
| 2.4.1 | <i>Protocollo e gestione documentale.....</i> | 10 |
| 2.4.2 | <i>Strumenti per la gestione documentale – Firma digitale.....</i> | 10 |
| 2.4.3 | <i>Strumenti per la gestione documentale – Intranet.....</i> | 11 |
| 2.5 | SERVIZI TRASVERSALI NON STRUTTURATI – SISTEMI DI LAVORO COLLABORATIVO..... | 13 |
| 2.6 | SERVIZI DI FUNZIONAMENTO..... | 13 |
| 3 | Infrastrutture dei Sistemi..... | 13 |
| 3.1 | SISTEMI CENTRALI..... | 13 |
| 3.1.1 | <i>Mainframe.....</i> | 14 |
| 3.1.2 | <i>Ambiente Open.....</i> | 14 |
| 3.2 | NUOVO SISTEMA DOCUMENTALE CENTRALIZZATO..... | 14 |
| 3.3 | SISTEMI PERIFERICI..... | 14 |
| 3.4 | SISTEMI CENTRO PROTESI INAIL..... | 15 |
| 3.5 | POSTAZIONI DI LAVORO..... | 16 |
| 4 | Infrastruttura Server Farm e Servizi di Cooperazione applicativa e interoperabilità..... | 16 |
| 4.1 | WEB SERVER FARM..... | 16 |
| 4.2 | SERVIZI IN COOPERAZIONE APPLICATIVA..... | 16 |
| 4.2.1 | <i>Porta di Dominio (PDD).....</i> | 16 |
| 4.2.2 | <i>Architettura tecnica PDD.....</i> | 17 |
| 4.3 | SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA..... | 17 |
| 4.4 | INFRASTRUTTURA ACTIVE DIRECTORY..... | 17 |
| 4.5 | SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA..... | 18 |
| 5 | Infrastrutture di Rete..... | 18 |
| 5.1 | ARCHITETTURA GENERALE..... | 18 |
| 5.2 | CONNETTIVITÀ VERSO INFRANET..... | 19 |
| 5.3 | RETI LOCALI..... | 19 |
| 5.4 | CONNETTIVITÀ VERSO INTERNET..... | 19 |
| 5.5 | ARCHITETTURA SEDI, DIREZIONI REGIONALI E DIREZIONE GENERALE..... | 19 |
| 5.6 | ARCHITETTURA SEDI DI TIPO C..... | 19 |
| 5.7 | ARCHITETTURA AGENZIE..... | 20 |
| 5.8 | COLLEGAMENTO ADSL TELELAVORATORI..... | 20 |
| 6 | Patrimonio informativo..... | 20 |
| 6.1 | BASI DATI..... | 20 |
| 6.1.1 | <i>Banche dati esterne.....</i> | 20 |
| 6.1.2 | <i>Data Warehouse.....</i> | 22 |
| 6.1.3 | <i>Banche dati interne.....</i> | 23 |
| 7 | Patrimonio applicativo..... | 25 |
| 7.1 | AZIENDE..... | 26 |
| 7.1.1 | <i>GRA (Gestione Rapporto Assicurativo).....</i> | 26 |
| 7.1.2 | <i>Sportello Unico DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).....</i> | 26 |
| 7.1.3 | <i>CONTARP.....</i> | 27 |
| 7.1.4 | <i>Cooperazione INPS (Classificazione - Tariffa).....</i> | 27 |
| 7.1.5 | <i>Cooperazione AVCP.....</i> | 27 |
| 7.1.6 | <i>Cooperazione/Sinergie INAIL-INPS Gestione integrata datori di lavoro e lavoratori.....</i> | 27 |
| 7.1.7 | <i>Punto Cliente – Aziende.....</i> | 27 |
| 7.2 | ASSICURATI..... | 28 |
| 7.2.1 | <i>Lavoro domestico (casalinghe).....</i> | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| 7.2.2 | <i>Lavoro interinale</i> | 29 |
| 7.2.3 | <i>Cooperazione UNISOMM - MLPS</i> | 29 |
| 7.2.4 | <i>Banca dati assicurati</i> | 29 |
| 7.2.5 | <i>Comunicazione obbligatoria</i> | 29 |
| 7.2.6 | <i>DNA SOCI</i> | 29 |
| 7.2.7 | <i>Lavoro occasionale (LOA)</i> | 30 |
| 7.2.8 | <i>Osservatorio lavoratori assicurati</i> | 30 |
| 7.2.9 | <i>Osservatorio banca dati assicurati</i> | 30 |
| 7.2.10 | <i>Cooperazione con Ministero Interno (Nulla osta extra-comunitari)</i> | 30 |
| 7.3 | VIGILANZA | 30 |
| 7.3.1 | <i>Gestione Vigilanza</i> | 30 |
| 7.3.2 | <i>Intelligence</i> | 30 |
| 7.3.3 | <i>Lotta all'evasione</i> | 30 |
| 7.3.4 | <i>Cooperazione con Carabinieri, INPS, MLPS, ASL</i> | 31 |
| 7.4 | PREVENZIONE | 31 |
| 7.4.1 | <i>ISI (Incentivi di Sostegno alle Imprese)</i> | 31 |
| 7.4.2 | <i>Cruscotto ISI</i> | 31 |
| 7.4.3 | <i>Flussi informativi</i> | 31 |
| 7.4.4 | <i>ESAW</i> | 31 |
| 7.4.5 | <i>Registro Infortuni</i> | 32 |
| 7.4.1 | <i>Portale INAIL – Prevenzione</i> | 32 |
| 7.4.2 | <i>PAP (Programmazione Attività Prevenzionali)</i> | 32 |
| 7.4.3 | <i>IGLOS</i> | 32 |
| 7.4.4 | <i>Gestione Emergenze</i> | 32 |
| 7.4.5 | <i>Buone Pratiche e Buone Tecniche</i> | 32 |
| 7.5 | LAVORATORI | 32 |
| 7.5.1 | <i>GRAI Infortuni/Rendite/Terzi (Gestione Rapporti con gli Assicurati e gli Infortunati)</i> | 32 |
| 7.5.2 | <i>Riserve matematiche</i> | 34 |
| 7.5.3 | <i>Calcolo valor capitale</i> | 34 |
| 7.5.4 | <i>Ratei ed interessi</i> | 34 |
| 7.5.5 | <i>Rivalse</i> | 34 |
| 7.5.6 | <i>Amianto</i> | 34 |
| 7.5.7 | <i>RNMP (Registro Nazionale Malattie Professionali)</i> | 34 |
| 7.5.8 | <i>Albo dei Beneficiari</i> | 34 |
| 7.5.9 | <i>EESSI</i> | 35 |
| 7.5.10 | <i>Punto Cliente – Infortunati</i> | 35 |
| 7.6 | SANITARIA | 38 |
| 7.6.1 | <i>Cartella Clinica (CARCLI)</i> | 38 |
| 7.6.2 | <i>Gestione Cartella Clinica (Centro Protesi)</i> | 38 |
| 7.6.3 | <i>Cartella Clinica (CRMVOLT)</i> | 38 |
| 7.6.4 | <i>Gestione Ricoveri (Centro Protesi)</i> | 38 |
| 7.7 | REINSERIMENTO | 39 |
| 7.7.1 | <i>Banca dati per il reinserimento</i> | 39 |
| 7.7.2 | <i>Protesi e Ortesi</i> | 39 |
| 7.7.3 | <i>Gestione Protesi (Centro Protesi)</i> | 39 |
| 7.7.4 | <i>Gestione Ausili (Centro Protesi)</i> | 39 |
| 7.7.5 | <i>Rapporti con le Sedi (Centro Protesi)</i> | 39 |
| 7.7.6 | <i>Servizio Sociale Informatizzato (SSI)</i> | 39 |
| 7.7.7 | <i>Cartella PsicoSociale (Centro Protesi)</i> | 40 |
| 7.8 | LEGALE | 40 |
| 7.8.1 | <i>ISIAWeb (Avvocatura)</i> | 40 |
| 7.9 | CONTABILITÀ | 40 |
| 7.9.1 | <i>Contabilità Integrata (CI)</i> | 40 |
| 7.9.2 | <i>Flussi monetari (FM)</i> | 40 |
| 7.9.3 | <i>Base Dati Integrata: Area Contabile (BDI)</i> | 41 |
| 7.9.4 | <i>Contabilità Generale Vigorso</i> | 41 |
| 7.9.5 | <i>Fisco</i> | 41 |
| 7.10 | PATRIMONIALE | 41 |

| | | |
|--------|--|----|
| 7.10.1 | <i>Sistema Acquisizioni Beni e Servizi (SABS)</i> | 41 |
| 7.10.2 | <i>Mutui (OnLine)</i> | 41 |
| 7.10.3 | <i>Consistenze patrimoniali</i> | 41 |
| 7.10.4 | <i>Gestione Magazzino (Centro Protesi)</i> | 41 |
| 7.10.5 | <i>Gestione Fatture (Centro Protesi)</i> | 42 |
| 7.11 | PERSONALE | 42 |
| 7.11.1 | <i>Gestione Risorse Umane</i> | 42 |
| 7.11.2 | <i>Self Service</i> | 42 |
| 7.11.3 | <i>Sistema di valutazione e sviluppo risorse umane (VA.RI.U.S.)</i> | 42 |
| 7.11.4 | <i>Sistema di Gestione della Formazione (SGF)</i> | 42 |
| 7.11.5 | <i>Rilevazione Attività Intramuraria (RAI)</i> | 42 |
| 7.11.6 | <i>Portale del Dipendente</i> | 43 |
| 7.11.7 | <i>Prestiti contro cessione del quinto</i> | 43 |
| 7.12 | STRUMENTALE | 43 |
| 7.12.1 | <i>Gestione documentale integrata</i> | 43 |
| 7.12.2 | <i>SIDP (Sistema Informativo Documentale del Personale)</i> | 43 |
| 7.12.3 | <i>POM (POsta Multicanale)</i> | 43 |
| 7.12.1 | <i>GPA (Gestione Problematiche Applicative)</i> | 44 |
| 7.13 | CONTROLLO | 44 |
| 7.13.1 | <i>PBC (Programmazione, Bilancio e Controllo)</i> | 44 |
| 7.14 | DIREZIONALE | 46 |
| 7.14.1 | <i>Data WareHouse</i> | 46 |
| 7.15 | COMUNICAZIONE | 46 |
| 7.15.1 | <i>Gestione Anagrafiche – Profilazione Applicativa Sistemi di Produzione del Centro Protesi</i> | 46 |
| 8 | Nuove tecnologie | 46 |
| 8.1 | BIOMETRIA | 46 |
| 8.2 | VOIP (VOICE OVER IP) | 46 |
| 8.3 | UC (UNIFIED COMMUNICATION) | 46 |
| 8.3.1 | <i>Servizi Offerti</i> | 47 |
| 8.4 | APPLICAZIONI DI TELECOMUNICAZIONI MOBILI | 48 |
| 8.5 | RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION) | 48 |
| 8.6 | WI-FI (WIRELESS FIDELITY) | 49 |

1 Premessa

L'Istituto ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale. L'insieme delle unità centrali costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo operativo, programmazione e controllo. A livello regionale operano le Direzioni Regionali con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell'omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Sedi Locali.

A livello sub-regionale operano le Sedi Locali di tipo A, B e C, cui sono affidate la produzione e l'erogazione sul territorio dei prodotti e servizi dell'Istituto e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche. Il Centro Protesi e le sue strutture territoriali (Filiale di Roma, i Punti di Cliente di Milano, Roma e Bari) ed il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra, operano nel contesto dei servizi di erogazione di protesi ortesi ed offrono servizi riabilitativi finalizzati alla completa reintegrazione nel mondo del lavoro, nella famiglia, e più ampiamente nella società.

Il sistema informatico dell'Istituto è costituito attualmente da più sistemi di elaborazione siti presso la Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT) di Roma (sistemi grandi e medi), da sistemi elaborativi siti presso le Direzioni Regionali, le Sedi Locali, i centri di elaborazione dati di ex ISPESL ed ex IPSEMA (sistemi medi in fase di accentramento) nonché da sistemi elaborativi siti presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio (sistemi medi). Il Centro Protesi ospita, in particolare, il sistema informatico del Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra e centralizza i servizi per le proprie filiali e i Punti Cliente. I sistemi sono interconnessi mediante la rete geografica SPC (Sistema Pubblico di Connettività).

L'INAIL ha da tempo investito nelle architetture open coerentemente con le indicazioni tecnologiche del mercato e dell'Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA). Sono presenti sistemi operativi Linux, Unix (HP-UX e Solaris 10) e Windows 2003 e 2008 Server per la realizzazione della architettura aperta, che affiancano il preesistente sistema centralizzato basato essenzialmente su Mainframe IBM e sistema operativo z/Os, e RDBMS standard di mercato quali DB2, Oracle, SQL Server.

Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

In sintesi, il sistema informativo e informatico dell'Istituto è, attualmente, costituito da:

- sistemi di elaborazione centrali grandi (mainframe e open) e intermedi (open) siti presso il CED della Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni di Roma;
- sistemi di elaborazione medi siti presso il CED del Centro Protesi di Vigorso di Budrio;
- sistemi di elaborazione periferici medi siti presso le Direzioni Regionali, le Sedi Locali, i CED di ex ISPESL ed ex IPSEMA;
- postazioni di lavoro (PC e stampanti) ad uso del personale, postazioni di servizio, personal computer portatili;
- Web Server Farm presso il CED della DCSIT per la gestione dei servizi di interoperabilità, dei servizi web e di cooperazione applicativa costituito da sistemi in alta affidabilità ridondati per gli ambienti di sviluppo, test e produzione;
- rete geografica di interconnessione all'interno delle sedi INAIL (contesto Intranet), con le altre Pubbliche Amministrazioni (contesto Infranet) e verso la rete pubblica (contesto Internet);
- reti locali (LAN) presso le Sedi, le Direzioni Regionali e le Direzioni Centrali;
- rete fonia VoIP (Voice over IP), apparecchi di telefonia mobile assegnati, prevalentemente, a dirigenti, professionisti e personale direttivo e ispettivo;
- diverse tipologie di software di base;

- patrimonio applicativo e informativo che supporta tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative dell'Istituto.

2 Servizi

2.1 Modalità di accesso

L'Istituto ha avviato nell'ultimo decennio una imponente strategia di sviluppo all'insegna della cultura dell'innovazione, della multicanalità e della sburocratizzazione

L'Istituto ha assunto da tempo nell'erogazione dei servizi molteplici iniziative per fornire maggiore autonomia agli utenti nell'accesso alle informazioni e ai servizi e, soprattutto, una adeguata risposta alle diverse categorie di utenza (in particolare ai disabili) con particolare attenzione ai problemi di accessibilità e di usabilità, avviando un processo di evoluzione verso la multicanalità, con l'obiettivo che esso possa, da un lato, produrre realmente una semplificazione dei procedimenti amministrativi e, dall'altro, migliorare l'integrazione dei processi di back-office con quelli di front-office.

Nell'ultimo decennio, infatti, sempre con l'obiettivo di erogare i servizi in coerenza con le esigenze della clientela, l'INAIL ha realizzato una vasta gamma di strumenti offerti al cliente come, ad esempio, i processi attivati dalle richieste di informazioni o consulenza provenienti dall'utenza attraverso i vari canali disponibili (siti/portali, call/contact center, posta elettronica, posta elettronica certificata, fax, sms, posta tradizionale, ecc.), garantendo peraltro la standardizzazione dei flussi operativi interni all'Istituto, indipendentemente dal canale utilizzato dall'utente.

Oltre ai canali di comunicazione tradizionali (servizio di accoglienza allo sportello, servizio di accoglienza telefonico, U.R.P., ecc.) l'INAIL ha realizzato vari siti e un portale istituzionale esterno.

2.1.1 Siti/Portali

L'Istituto ha realizzato vari siti istituzionali rispettando i principi di accessibilità, nonché di usabilità e reperibilità, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.

In particolare, l'Istituto ha realizzato un portale istituzionale www.inail.it accessibile da internet, avviando il progressivo adeguamento a quanto disposto dalla normativa in materia di accessibilità ai disabili dei portali della P.A. (Legge n.4/2004 e successivi regolamenti di attuazione).

Tale portale risponde alle prescrizioni in tema di accessibilità, grazie all'adozione di un sistema di Content Management (CPS, Community Portal Suite) per la pubblicazione dei contenuti, valorizza i principi di centralità dell'utente, garantisce la massima interoperabilità nei processi di cooperazione nella PA, gestisce l'identità attraverso le credenziali digitali (CNS/CIE), garantisce l'interoperabilità "coerente" di canali alternativi (contact/center, mobile technology) a disposizione dei clienti non dotati di accesso al web, anche in un'ottica di superamento del digital divide.

Il portale INAIL è attualmente in fase di ripubblicazione per potersi meglio adeguare alle regole inerenti l'accessibilità ai disabili.

Nel portale sono presenti e/o pubblicati, tra l'altro:

- le descrizioni complete delle strutture organizzative centrali e territoriali dell'Istituto;
- l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con evidenziate le caselle di PEC;
- la descrizione dei procedimenti assicurativi, con le relative scadenze e modalità di adempimento e relativa modulistica;
- le pubblicazioni e le riviste (rivista degli infortuni e malattie professionali, notiziario statistico, ecc.), la normativa e gli atti ufficiali (banca dati normativa, ecc.) e i messaggi di informazione e di comunicazione secondo le norme;

- l'elenco dei bandi di gara e di concorso;
- l'elenco dei servizi on line disponibili;
- l'elenco dei servizi attivi e dei servizi di futura attivazione;
- la sezione informativa sui dati in possesso dell'Amministrazione;
- la sezione informativa dedicata alla tutela assicurativa di cittadini italiani che vivono e lavorano all'estero, corredata da indicazioni su alcuni servizi di utilità presenti nella rete;
- la sezione informativa dedicata alla assicurazione contro gli infortuni domestici;
- la sezione informativa dedicata alla medicina e al reinserimento sociale e lavorativo;
- la sezione dedicata alla Sicurezza sul lavoro (per l'iscrizione ai corsi di formazione per Responsabili e Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, per le buone prassi e buone tecniche per incentivare la Prevenzione, per i finanziamenti alle imprese, alle scuole, ecc.).

Si evidenziano, inoltre, altri siti web inerenti servizi offerti da INAIL, accessibili tramite link dal portale INAIL e/o direttamente. Tra questi i più rilevanti sono:

- <http://www.sportellounicoprevidenziale.it/> - per l'accesso ai servizi dello sportello unico previdenziale per il rilascio del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) che, sulla base di un'unica richiesta, attesta contestualmente la regolarità contributiva di un'impresa per quanto concerne gli adempimenti INPS, INAIL e Casse Edili verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento.
- <http://www.superabile.it/web/it/Home/> - contact center integrato aggiornato quotidianamente per l'accesso ai servizi di informazione e di documentazione sulle tematiche della disabilità.
- www.ispesl.it - per l'accesso al sito di ex ISPSL per i servizi relativi al settore tecnico-scientifico e ricerca dell'INAIL, con documentazione di vario genere relativa alla sicurezza sul lavoro.
- www.ipsema.gov.it - per l'accesso al sito di ex IPSEMA per i servizi relativi all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali per il personale della navigazione marittima.
- <http://casellario.inail.it/cci/> - <http://casellario.inail.it/cci/> per l'accesso ai servizi del Casellario Centrale Infortuni.
- <http://pubblicazioniibp.inail.it/BPRicercaWeb/> - per l'accesso ai servizi relativi alla banca dati delle "Buone pratiche & buone tecniche".
- <http://bancadaticsa.inail.it/bancadaticsa/login.asp> - per l'accesso ai servizi della "Banca dati statistica" dell'INAIL.
- http://normativo.inail.it/INAIL_internet/ - per l'accesso ai servizi relativi alla "Banca dati normativa".

Sono presenti, inoltre, altri siti web, tra cui, i siti regionali INAIL (es. <http://siti.inail.it/Lazio/>) relativi alle Direzioni Regionali dell'Istituto.

A breve, tutti i siti degli uffici territoriali INAIL e i siti di ex ISPEL ed ex IPSEMA saranno integrati nel nuovo portale dell'Istituto.

2.1.2 Call/Contact Center

Una ulteriore modalità di accesso è costituito dal Contact Center integrato INPS-INAIL, raggiungibile attraverso il numero verde 803.164, che risponde a esigenze informative su aspetti normativi, procedurali e su singole pratiche, sia dell'INPS, sia dell'INAIL, e di assistenza per gli utenti diversamente abili. Il Contact Center fornisce, in automatico o con intervento dell'operatore, informazioni e servizi online, risultando uno "sportello virtuale" al servizio del cittadino.

Gli operatori sono a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 14, mentre il servizio automatico (per la provincia di Bolzano in lingua tedesca) è in funzione 24 ore al giorno, compresi i festivi. Fornisce informazioni anche in 7 lingue straniere (tedesco, inglese, francese, arabo, polacco, spagnolo e russo), utilizzando operatori bilingue, per i lavoratori stranieri, per gli extracomunitari e per cittadini residenti in Paesi diversi dall'Italia. Il servizio è completamente gratuito.

I servizi offerti dall'INAIL riguardano:

- informazioni generali su prestazioni temporanee;
- informazioni generali sulle rendite;
- informazioni sugli adempimenti a carico delle aziende;
- informazioni sugli adempimenti relativi al settore Ricerca;
- informazioni sugli adempimenti relativi al settore Navigazione Marittima;
- informazioni sul Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC);
- informazioni su incentivi e finanziamenti per interventi di prevenzione e sicurezza;
- informazioni su assicurazione casalinghe;
- informazioni su prestazioni ex SPORTASS;
- informazioni su indirizzi e orari degli Uffici INAIL;
- supporto tecnico servizi internet: Punto Cliente;
- supporto tecnico servizi internet: richiesta DURC tramite il sito dello Sportello Unico Previdenziale;
- variazione anagrafica casalinghe;
- iscrizione e conferma prenotazione ai Percorsi formativi per RSPP e ASPP (ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008);
- inserimento DNA Lavoro Accessorio;
- prenotazione appuntamenti con i funzionari delle sedi INAIL;
- compilazione autoliquidazione artigiani senza dipendenti;
- rinvio delle credenziali di accesso ai servizi di Punto Cliente (PIN2).

Per quanto riguarda l'INAIL, il Contact Center trasmette le segnalazioni che richiedono approfondimenti alle strutture di Back Office che provvedono entro 48 ore a ricontattare l'utente per la soluzione del caso.

2.1.3 Posta elettronica esterna

Ogni unità organizzativa dell'Istituto possiede almeno una casella di posta elettronica ordinaria e una casella di posta elettronica certificata pubblicata sul portale INAIL. L'infrastruttura è descritta nel capitolo 2.

Le comunicazioni di documenti con le altre pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica. Tutti i documenti in entrata e in uscita vengono protocollati elettronicamente.

2.2 Servizi via web

L'Istituto ha avviato nell'ultimo decennio un vasto programma di sviluppo dei servizi INAIL via web realizzando, tra l'altro, uno sportello virtuale denominato "Punto Cliente" per l'erogazione dei servizi online presente sul portale istituzionale www.inail.it.

L'obiettivo principale dello sportello è l'erogazione telematica di servizi altrimenti disponibili solo presso lo sportello tradizionale, al fine di evitare a cittadini e imprese di recarsi fisicamente presso la Sede.

Lo sportello fornisce accoglienza in rete dell'utenza esterna 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, e consente l'assolvimento interattivo degli adempimenti connessi alla gestione del rapporto assicurativo.

È strutturato essenzialmente in due macro aree, una "informativa" e l'altra relativa ai "servizi"; quest'ultima è suddivisa in una sezione accessibile a tutti i clienti ed una "personalizzata" per le diverse classi di utenza: "Aziende", "Grandi Utenti" (Patronati, Associazioni di categoria, Consulenti del lavoro, dottori Commercialisti, Enti Pubblici, ecc.), "C.A.F." Centri di assistenza fiscale, "Casalinghe", "Utenti INAIL" (strutture centrali e territoriali dell'Istituto) ed accessibile tramite un sistema di autenticazione e profilazione.

L'accesso alle "Aziende" avviene tramite Codice Ditta (o Codice Fiscale del sub-delegato) e l'autenticazione tramite password o Smart Card (CNS) solo nel caso dei sub-delegati. La password, composta da almeno 8 caratteri, è modificata dall'utente al primo utilizzo.

L'accesso ai "Grandi Utenti" è consentito tramite la registrazione degli stessi presso una sede dell'INAIL con rilascio di Codice Utente e password. Per consultare i dati o svolgere gli adempimenti per conto delle Ditte rappresentate, il consulente dispone delle relative deleghe, registrate su Punto Cliente alla voce "Deleghe Clienti", oppure tramite CNS qualora ne fosse dotato.

È attivo un servizio di registrazione on-line con tutte le funzioni di manutenzione delle credenziali (cambio password, smarrimento password, generazione di un nuovo PIN con invio in automatico via Postel).

Da Gennaio 2012 l'INAIL ha avviato un progressivo processo di telematizzazione che prevede l'utilizzo esclusivo, da parte dell'utenza, dei servizi online dell'Istituto.

Entro il 1° luglio 2013, come definito dal DPCM 22 luglio 2011 (in conformità all'art.5-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale) tutti i servizi erogati dall'Istituto nei confronti delle imprese potranno essere richiesti solo per via telematica, attraverso l'accesso alla sezioni di "Punto Cliente" del portale istituzionale.

L'INAIL ha pubblicato sul portale istituzionale, nella sezione "trasparenza amministrativa - servizi telematizzati", l'elenco dei servizi - ivi compresi quelli relativi alla navigazione marittima - e le rispettive date di avvio relative all'utilizzo esclusivo del canale telematico. [http://www.inail.it/Portale/appmanager/portale/desktop?nfpb=true&pageLabel=PAGE_INAIL&extPage=Trasparenza amministrativa/Servizi telematizzati/index.jsp](http://www.inail.it/Portale/appmanager/portale/desktop?nfpb=true&pageLabel=PAGE_INAIL&extPage=Trasparenza_amministrativa/Servizi_telematizzati/index.jsp).

Su "Punto Cliente" è pubblicato, altresì, il cronoprogramma contenente i servizi per i quali è prevista l'adozione esclusiva delle modalità telematiche.

L'INAIL, inoltre, ha definito un processo metodologico e tecnologico per la realizzazione della disponibilità dei dati in formato "aperto" e "fruibile" a cittadini e imprese.

I data-set pubblici sono resi disponibili nella sezione "open data" del portale istituzionale (<http://dati.inail.it/opendata/index.jsp?action=4>).

2.3 Qualità dei servizi

L'INAIL conduce periodicamente (almeno annualmente) indagini di customer satisfaction per i principali servizi erogati nelle *proprie sedi sul territorio nazionale*. L'obiettivo è conoscere/misurare il grado di soddisfazione dell'utenza (imprese e lavoratori) riguardo ai servizi INAIL in generale e a tre servizi specifici in particolare (prestazioni sanitarie per i lavoratori, prestazioni economiche per i lavoratori, rapporto con le aziende).

A conclusione di ciascuna indagine, i dati rilevati vengono riepilogati ed elaborati con l'ausilio di un apposito programma informatico per le elaborazioni statistiche e, quindi, analizzati e sintetizzati in report sia a livello territoriale (per sede) che complessivo di Istituto, al fine di individuare gli aspetti di maggiore criticità su cui intervenire e quindi intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Anche nel 2012 l'INAIL ha condotto l'indagine annuale di customer satisfaction. Per la prima volta la rilevazione è stata estesa anche all'utenza del settore Navigazione e del settore Certificazione,

Verifica e Ricerca. La rilevazione si è svolta a partire dal 1 ottobre ed è stata estesa a tutta l'utenza delle sedi del territorio attraverso i seguenti canali: sportello delle sedi, telefono, via e-mail e posta ordinaria.

Ad esempio, nell'indagine condotta nell'ottobre 2011, il principale canale di raccolta dei 25.510 questionari è stato lo sportello fisico delle sedi INAIL, con una percentuale del 62,8% sul totale, seguito dal canale web (23,1%) e da quello telefonico (14,1%).

I risultati della rilevazione sono resi noti all'utenza, sia mediante pubblicazione in Internet che mediante la distribuzione di specifico materiale informativo presso ciascuna sede dirigenziale.

2.4 Servizi trasversali strutturati – Protocollo e gestione documentale

2.4.1 Protocollo e gestione documentale

L'Istituto dispone da anni di tre applicativi per la gestione digitale dei flussi documentali e del protocollo informatico integrati con le procedure istituzionali.

Il documento acquisito (o come file o come messaggio di posta elettronica o come documento cartaceo scannerizzato) viene protocollato, classificato, fascicolato e, quindi, smistato alle articolazioni interne delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) per la successiva messa a disposizione dei funzionari addetti al trattamento. L'applicativo consente una gestione elettronica dei documenti per "processo", in quanto il piano di classificazione è stato impostato secondo la norma vigente per processo.

Nell'ambito delle iniziative coerenti con il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Istituto ha realizzato un nuovo sistema documentale denominato DOCWEB, attualmente in produzione presso quattro strutture centrali.

DOCWEB è un'applicazione web che permette la gestione della protocollazione in entrata e in uscita dei documenti cartacei, dei documenti elettronici e della posta elettronica con allegati, consente l'assegnazione per competenza e conoscenza agli uffici e lo smistamento agli utenti finali, gestisce il fascicolo elettronico e consente la conversione dei documenti da protocollare in formato PDF/A per rispondere alla normativa di ex DigitPA in termini di non modificabilità dell'informazione protocollata; l'applicativo consente la gestione elettronica del registro di protocollo con firma digitale, completa la sicurezza il calcolo dell'impronta.

Tale sistema presuppone il raggruppamento delle immagini e dei metadati su un unico storage centralizzato e l'unificazione degli attuali applicativi client-server.

L'attività relativa al trasferimento delle immagini al centro si completerà entro il primo semestre del 2013, l'allineamento dei metadati dipartimentali avverrà con l'avvio graduale del nuovo sistema.

Le funzionalità ancora da realizzare riguardano l'integrazione con le procedure, l'interoperabilità con le PA, la gestione dell'archivio di deposito, lo scarto, il monitoraggio dei flussi.

Il rilascio in produzione sarà esteso a tutte le strutture centrali dopo il primo trimestre 2013, successivamente alle Direzioni Regionali e, infine, alle sedi entro il secondo semestre 2013.

Poiché il rilascio in produzione di DOCWEB sarà graduale, di conseguenza per qualche tempo le procedure client server attuali coesisteranno con quella web.

2.4.2 Strumenti per la gestione documentale – Firma digitale

Tutti i dirigenti, gli Avvocati dell'Istituto e alcuni professionisti informatici sono dotati di dispositivi di firma digitale come la CNS associata alla smart card, quest'ultime vengono utilizzate sia per l'autenticazione che per usufruire del mercato telematico CONSIP.

Dal 2008 è attivo un servizio che consente l'accesso ai legali dell'Istituto per mezzo del PdA (Punto di Accesso) ai dati degli uffici giudiziari relativi ai processi civili.

Dal 2010 l'INAIL si è dotata di un'infrastruttura a supporto della firma digitale basata sulla soluzione CoSign di Arx. Le firme digitali di CoSign® sono basate sulla tecnologia standard PKI, garantendo l'autenticità del firmatario, l'integrità dei dati e il non-rifiuto di documenti elettronici.

CoSign supporta tutte le applicazioni e i formati di file principali (Word, Excel®, Outlook®, PDF, TIFF, AutoCAD, Bentley® MicroStation®, InfoPath e molti altri). La piattaforma CoSign è attualmente integrata con il directory server aziendale (Microsoft Active Directory).

Nell'ambito del più generale processo di telematizzazione dei servizi resi dall'Istituto alle Aziende, sono state rilasciate in produzione su tutto il territorio nazionale, dal giugno 2012, le nuove funzionalità che consentono la trasmissione di alcuni provvedimenti di gestione del rapporto assicurativo con posta elettronica certificata (PEC) e firma digitale.

Il percorso di progressiva e concreta digitalizzazione dell'output nell'Istituto interesserà, entro il 2013, tutti gli atti che connotano in uscita il rapporto assicurativo e, progressivamente, anche tutti gli altri ambiti istituzionali, pervenendo ad una gestione interamente telematica dei rapporti con le imprese.

Perseguendo l'obiettivo di assicurare una piena validità giuridica di quanto emesso in formato digitale, sarà possibile assicurare integrità, autenticità e non ripudio del documento firmato digitalmente mentre con la PEC sarà possibile garantire la certezza dei dati di trasmissione e di recapito dell'atto.

È stato, in tal senso, realizzato un processo standardizzato che per ogni tipologia documentale in uscita, attraverso la procedura che genera il provvedimento, utilizza gli strumenti di securizzazione più idonei.

In prosieguo, detto sistema sarà pienamente integrato con il nuovo sistema unificato per la gestione documentale DOCWEB.

2.4.3 Strumenti per la gestione documentale – Intranet

Il portale intranet "Casa Inail.it" è stato progettato per rispondere a requisiti minimi di accessibilità e presto sarà inglobato nel nuovo portale dell'Istituto. Il conformarsi a queste linee guida consente di reperire le informazioni in maniera veloce, grazie anche all'introduzione delle Access Key. La piattaforma web sostiene molteplici canali tramite i quali utenti dell'organizzazione INAIL ed utenti singoli o di altre organizzazioni accedono ad applicazioni e dati.

Tramite il portale intranet è possibile accedere ad applicazioni, procedure interne, servizi di backoffice (alcuni dei quali destinati a supportare i servizi di funzionamento dell'Istituto), documenti amministrativi interni, basi dati, internet, superabile, self service, documentazione di lavoro e quant'altro.

Numerosi sono i servizi resi disponibili nel portale intranet, tra questi si citano ad esempio:

News.

La gestione delle News nel portale permette di allegare alla News stessa un'immagine, che verrà visualizzata sull'home page del portale. È possibile fare l'upload di file residenti nella macchina dall'amministratore stesso, è disponibile lo storico delle News, ecc.

Cercapersone.

Il data base del CercaPersone del portale ha accorpato la precedente base dati della rubrica telefonica in un unico data base ed in un'unica gestione di amministrazione.

La gestione dell'interfaccia di aggiornamento del Cerca-Persone e del Cerca-Strutture ha l'obiettivo di fornire al servizio di profilazione dell'Istituto le informazioni anagrafiche relative a tutto il personale INAIL presente all'interno della procedura "Gestione Risorse Umane" e le informazioni

anagrafiche relative alle unità organizzative. Inoltre, la procedura fornisce anche l'indicazione degli incarichi del personale INAIL all'interno delle strutture organizzative.

Il CercaPersone prevede due diverse modalità di visualizzazione delle ricerche effettuate: Modalità "tabellare" che visualizza il risultato della ricerca in una tabella sottostante e Modalità a "maschera", richiesta espressamente dagli operatori non vedenti per facilitare le funzioni di ricerca utilizzando i tasti di funzione, che consente di visualizzare i risultati direttamente nelle caselle di testo della maschera di ricerca.

I filtri di ricerca attuali sono 12 (Cognome, RPVTel, Direzioni Centrali, Unità, Ufficio, Materia, Funzione, Regione, Codice Unità, Matricola, E-Mail, Preferiti).

Normativa di interesse per il personale.

Sono a disposizione i documenti aggiornati di maggiore interesse relativi alla normativa contabile, organizzativa e riguardante il rapporto di lavoro.

Banca dati normativa.

Nella Banca Dati Normativa è possibile consultare sia la normativa emanata dall'Istituto sia i provvedimenti che rivestono un particolare interesse per l'attività istituzionale (leggi, regolamenti, circolari e delibere corredate da ulteriori informazioni e prassi e giurisprudenza di riferimento).

Agenda Direttori Centrali.

La nuova Agenda dei Direttori Centrali è stata interamente modificata graficamente.

Suggerimento di link utili.

Il portale consente inoltre di poter inviare una e-mail al referente dell'area per richiedere l'aggiunta di un indirizzo internet alla lista dei Link Utili.

Self-Service.

Lo strumento "self-service" consente al dipendente l'interazione con l'Amministrazione per la visione e trattazione dei dati reperibili nell'ambiente H.R. (Human Resources) e la fruizione di servizi prima disponibili solo in formato cartaceo e previa richiesta all'ufficio preposto.

Lo strumento è in via di progressiva dismissione in quanto le relative funzionalità sono in corso di migrazione sul portale istituzionale www.inail.it, nella sezione "Portale Dipendente".

Buone pratiche e buone tecniche.

Sono pubblicate nella intranet aziendale e nel portale istituzionale le buone pratiche e buone tecniche per la prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Si tratta di raccolte di soluzioni, interventi ed esperienze aziendali che, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti, siano state sperimentate validamente in termini di riduzione del rischio, condivise con le rappresentanze sindacali ed esportabili in situazioni analoghe. Ad esse si aggiungono specifiche tecniche, normative e linee guida e materiale informativo volti a tutelare la sicurezza sul lavoro.

Il bacino di utenza è rappresentato da professionisti, strutture istituzionali interessate alla prevenzione come utenti interni e operatori della prevenzione, Parti Sociali, RSPP, soggetti deputati alla gestione della SSL all'interno delle aziende, ecc., come utenti esterni.

Lavoro interinale.

Le Sedi INAIL (operatori del sistema GRA) gestiscono tramite l'applicazione "Lavoro Temporaneo" le comunicazioni delle aziende interinali dei contratti di fornitura e prestazione, verificando la correttezza delle classificazioni tariffarie ovvero completando i dati.

Customer satisfaction per utenti interni

L'Istituto conduce periodicamente indagini di "customer satisfaction" per i servizi erogati agli utenti interni volte a conoscere la valutazione e, conseguentemente, il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo, in particolare, ai servizi offerti nella intranet aziendale, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi coerentemente con le esigenze dell'amministrazione.

2.5 Servizi Trasversali non strutturati – Sistemi di lavoro collaborativo

L'Istituto dispone da tempo di vari strumenti informatici, tra cui videoconferenza, chat, aree di lavoro condivise protette, lavagna condivisa, posta elettronica, posta elettronica certificata, documento informatico, che utilizza per la collaborazione di gruppo a distanza (groupware), che sta diventando uno strumento cardine nell'ambito dell'organizzazione.

L'esigenza dell'Istituto è quella di procedere verso l'integrazione delle differenti piattaforme utilizzate per la collaborazione e la comunicazione unificata. In particolare, la piattaforma utilizzata per i servizi di collaborazione di gruppo a distanza (groupware) è stata migrata da MS Sharepoint WSS a MS SharePoint 2010. I contenuti sono stati tutti migrati e Sharepoint a livello strategico costituisce il repository documentale dell'Istituto.

Dal 2011 è in produzione l'infrastruttura di collaboration Microsoft Lync, che permette di utilizzare gli strumenti di messaggistica unificata, chat e videochat, i servizi di riunione immediata dal vivo, con possibilità di condivisione di contenuti e risorse e pianificazione di riunioni.

2.6 Servizi di funzionamento

L'INAIL dispone di svariati software applicativi specifici per i servizi di funzionamento dell'Ente per quanto concerne, in particolare:

- gestione magazzino/materiali;
- gestione patrimonio immobiliare;
- contabilità finanziaria, economica e analitica,
- controllo di gestione;
- gestione contratti e fornitori, gestione pagamenti;
- gestione gare;
- trattamento economico del personale, presenze/assenze;
- valutazione del personale, obiettivi;
- gestione formazione e competenze del personale.

La maggior parte dei servizi di funzionamento dell'Ente sono illustrati sinteticamente nel successivo capitolo 7 (Patrimonio applicativo dell'Istituto).

3 Infrastrutture dei Sistemi

Il sistema informatico dell'Istituto è costituito attualmente da più sistemi di elaborazione siti presso il CED della Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT) di Roma (sistemi grandi e medi), da sistemi elaborativi al servizio del territorio (sistemi medi) siti presso le Direzioni Regionali, le Sedi Locali, i CED di ex ISPESL ed ex IPSEMA, da sistemi siti presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio, interconnessi mediante la rete geografica SPC (Sistema Pubblico di Connettività).

3.1 Sistemi Centrali

L'ambiente centrale è costituito da un mainframe in ambiente z/OS e zLinux e sistemi open su piattaforme Linux, Unix e Windows. L'ambiente mainframe funge essenzialmente da data server, tramite il DB2, per gli ambienti collegati. Nell'ambiente zLinux sono presenti le applicazioni istituzionali in architettura web, nell'ambiente Unix e Windows e Linux sono installate le applicazioni non istituzionali quali la Contabilità Finanziaria, la Gestione Risorse Umane, il Data Warehouse, il Controllo di Gestione e l'Avvocatura.

3.1.1 Mainframe

Il sistema centrale mainframe, sito presso il CED della DCSIT, è composto da 1 elaboratore IBM 2097-706 E26 (6 processori) con sistema operativo z/OS 1.10, RDBMS DB2 9.1, con relative unità di storage sulle quali risiedono i dati delle applicazioni istituzionali.

L'intero ambiente z/OS è duplicato sul sito di Business Continuity presso il CED di via Ferruzzi, dove sono collocati un elaboratore IBM 2097-701 E12 da circa 4.000 MIPS di cui un solo processore GP attivo per circa 900 MIPS, un sottosistema disco EMC DMX-3 da 81 Terabytes e due FICON director IBM 2027-140. La duplicazione dei dati fra i due siti è effettuata in modalità sincrona tramite EMC2 SRDF + Autoswap per la continuità operativa.

3.1.2 Ambiente Open

Sistemi HP

L'infrastruttura comprende sistemi HP, Integrity 9000 e Blade Server, con sistema operativo Unix HP/UX 11v31, sistemi Linux Red Hat 5.4 e sistemi IBM x3850, con sistema operativo Windows 2003 Server.

L'ambiente HP è duplicato sul sito di Business Continuity per gli ambienti di produzione Contabilità e HR e per l'ambiente di produzione Data Warehouse, in entrambe le componenti DB Server e Application Server.

Sistemi IBM System P 595

L'infrastruttura comprende 2 elaboratori IBM 9119 System P 595 in tecnologia Power6, siti presso il CED della DCSIT, con sistema operativo Linux Distribuzione Suse SLES 10.2 SP2, DB2 Connect 8.1, WebSphere Application Server ND, per la riscrittura delle applicazioni istituzionali.

Ai due sistemi è collegata una SAN della capacità di 4 TByte composta da un sottosistema IBM DS-8000.

L'ambiente Linux è duplicato sul sito di Business Continuity presso il CED di via Ferruzzi tramite la presenza di un sistema IBM System P 595 in tecnologia Power6.

Sistemi Intel x86

L'infrastruttura comprende sistemi Intel x86 siti presso il CED della DCSIT in ambienti Microsoft Windows 2003 e 2008 Server, Oracle 10g e 11G, FileNet Panagon 4.0 con SQL Server 2000 per ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo di numerose applicazioni professionali e di supporto all'Istituzionale.

Ad esempio, l'applicazione "Tipografia di Milano" risiede su di un Server Siemens 2CPU dual core e 16 GB di RAM con sistema Windows 2008 Server e DB SQL Server 2005.

3.2 Nuovo Sistema Documentale Centralizzato

La nuova piattaforma del sistema documentale centralizzato DOCWEB prevede in funzione 14 server HP ML350 G4p, con 2 processori Intel Xeon 3.40 GHz, da 12GB di ram per nodo, dei quali 10 nodi dedicati al DBMS Oracle 11R2 in configurazione RAC e 4 nodi con Oracle Content Server (Document management).

I dati sono memorizzati su sottosistema Disco DS8300 IBM, della capacità complessiva di 41TB netti.

3.3 Sistemi Periferici

Ogni Sede di tipo A e B e ogni Direzione Regionale è caratterizzata da:

- un sistema Windows 2003 Server per la procedura Documentale in configurazione cluster con DB SQL Server 2000 sp4 e FileNet 4.0 sp4 (solo 40 installazioni residue);
- 33 Server che svolgono la funzione di Proxy (ISA Server) solo per le sedi con più di 80 utenti;

- 99 Server che svolgono la funzione di Domain Controller solo per le sedi con più di 50 utenti;
- un sistema Windows 2003 Server per la piattaforma CA-Unicenter R11.

Solo 5 COT dispongono di un sistema Windows 2003 Server per la procedura documentale in configurazione single node con DB SQL Server 2000 sp4 su Server IBM Xseries 225 dotato di 4 Hard disk da 33,8 GB l'uno e 2 GB RAM, Intel Xeon Processor, un sistema di memorizzazione DDS4 24/48 GB DAT.

3.4 Sistemi Centro Protesi INAIL

Il sistema informatico del Centro Protesi INAIL è costituito attualmente da più sistemi di elaborazione siti presso il CED del Centro Protesi di Vigorso di Budrio (BO). Esso serve circa 200 utenti distribuiti in diverse unità territoriali:

- il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra,
- la Filiale di Roma del Centro Protesi,
- i Punti Cliente del Centro Protesi di Roma e Milano.

Il sistema informatico ed informativo del Centro è inserito nel ben più ampio contesto infrastrutturale dell'Istituto (rete geografica SPC - Sistema Pubblico di Connettività) e prevede, tra l'altro, 2 host VmWare VSphere 4.1 in configurazione cluster, 1 sistema di elaborazione Fujitsu Primergy Rx300 S5 Windows 2008 per il VCenter VmWare e la centrale di Backup Exec, 1 Storage IBM DS3950.

Il sistema comprende:

- sistemi software "di produzione" per la gestione delle attività direttamente connesse alla "mission" del Centro, articolate in moduli applicativi che insistono sul medesimo database, Gestione Protesi, Cartella Clinica, Gestione Magazzino, Gestione Ausili, Gestione Ricoveri, Gestione Fatture, Gestione Anagrafiche (Profilazione Applicativa), Gestione Cartella Sociale, Rapporti con le Sedi;
- sistemi software "gestionali" come le Oracle Applications utilizzati dalle aree acquisti e controllo di gestione e pacchetti standard per la gestione del personale dipendente a contratto metalmeccanico;
- sistema di produzione del CRM Volterra "Cartella Clinica" che copre le aree CUP – magazzino, cartella clinica, e fatturazione.

Inoltre è presente un sistema AS/400 come archivio dei dati storici delle prestazioni protesiche.

La rete del Centro Protesi è inserita nell'infrastruttura di Active Directory dell'INAIL e gli utenti utilizzano i servizi di Posta elettronica e di accesso ad internet erogati a livello centrale.

Il sistema del Centro Protesi INAIL è costituito da quattro server in produzione:

- un Web server/Report server implementato con Microsoft Windows 2003, e IIS Server su cui risiedono le applicazioni.
- un Database Server, implementato con Microsoft Windows 2008, RDBMS Oracle v. 11.0.0,.
- un Database Server, implementato con Microsoft Windows 2003 SQL Server dedicato al controllo di due magazzini semiautomatici "Bertello".

Inoltre, è stato realizzato un ambiente di test che comprende un server web, con configurazione analoga al server di produzione, ed un Database Server, implementato con Microsoft Windows 2003 - Microsoft Windows 2008, Oracle 11.0.0.

3.5 Postazioni di lavoro

L'Istituto dispone di postazioni di lavoro (PC Desktop e stampanti) ad uso del personale, postazioni di servizio, personal computer portatili in dotazione a Dirigenti Medici, Avvocati, Professionisti, Ispettori, Telelavoratori e personale informatico dell'Istituto.

I PC dell'Istituto (15000) sono composti principalmente da 5 modelli desktop (Olidata Vassant 3 per 37%, Olidata Vassant X2 per 6%, Fujitsu Esprimo P5730 per 17%, Gateway DT50 per 12%, Olidata Alicon T4000 per 28%) e da 2 modelli notebook (Fujitsu-Siemens Esprimo Mobile V5505 e HP ProBook 6550b).

Le postazioni di lavoro sono dotate di sistema operativo Windows XP SP3 in fase di migrazione su Windows 7 sp1, acquisiti in convenzione CONSIP. Il produttore fornisce le macchine con il S.O. pre-installato e la pila software verificata e approvata da INAIL.

4 Infrastruttura Server Farm e Servizi di Cooperazione applicativa e interoperabilità

4.1 Web Server Farm

Il sistema informatico dell'Istituto comprende una Server Farm per la gestione dei servizi web e di cooperazione applicativa e dei servizi di interoperabilità. La Server Farm è costituita da sistemi in alta affidabilità ridondati per gli ambienti di sviluppo, test e produzione, attestati nel CED DCSIT. La maggior parte dei sistemi è duplicata nel sito di Business Continuity/Disaster Recovery di via Ferruzzi.

4.2 Servizi in Cooperazione Applicativa

4.2.1 Porta di Dominio (PDD)

In esecuzione degli accordi relativi allo sviluppo del sistema di cooperazione applicativa nell'ambito del SPC, DigitPA (già CNIPA) hanno definito un set di documenti che costituisce il riferimento tecnico per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali generali e della porta di dominio (PDD).

Unitamente alle specifiche della busta di e-Government questi documenti delineano compiutamente il quadro tecnico-implementativo del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop).

Il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione permette agli utenti di avere una visione integrata di tutti i servizi di ogni amministrazione pubblica sia centrale che locale ed indipendente dal canale di erogazione.

Il modello di cooperazione applicativa del SPCoop si basa sui seguenti principi:

- **Cooperazione tra amministrazioni.** Le amministrazioni cooperano attraverso l'erogazione e la fruizione di servizi applicativi offerti dalla singola amministrazione attraverso un unico elemento (logico) del proprio sistema informativo denominato Porta di Dominio (PDD). Questo principio garantisce la completa autonomia, da parte dell'amministrazione, nella progettazione, realizzazione e gestione dei servizi applicativi, in quanto essi possono essere basati su qualsiasi piattaforma applicativa, preesistente o di nuova acquisizione, purché vengano poi erogati attraverso la Porta di Dominio. La fruizione dei servizi applicativi avviene attraverso lo scambio di messaggi applicativi, secondo il formato definito nel documento di specifica della busta di e-Gov.
- **Ambito di responsabilità.** Ciascuna amministrazione cooperante mantiene la responsabilità dei servizi da essa erogati e dei dati forniti attraverso tali servizi, dando luogo ad un singolo Dominio di servizi applicativi (brevemente Dominio). Ciò consente il disaccoppiamento tra i vari soggetti cooperanti, mantenendo nel loro ambito di responsabilità gli elementi di propria competenza.

- **Accordi.** Un servizio applicativo opera sulla base di accordi tra almeno due soggetti (erogatore e fruitore), accordi che hanno un fondamento normativo/istituzionale oltre che tecnico.

Tutti i servizi applicativi (offerta da un Dominio o da un Dominio di Cooperazione per il tramite del soggetto coordinatore responsabile) sono offerti attraverso un unico elemento (logico) denominato Porta di Dominio (PDD).

Di fatto essa è la piattaforma presso cui sono disponibili le interfacce applicative dei servizi; non necessariamente i componenti software che realizzano tali servizi sono poi ospitati sulla stessa piattaforma della PDD, anzi molto frequentemente ed opportunamente essa svolgerà le funzioni di semplice proxy e dispatcher verso altre piattaforme di Back-end presso cui sono effettivamente dispiegate le realizzazioni dei servizi.

Il protocollo applicativo con cui i servizi applicativi sono invocabili remotamente è una estensione dello standard SOAP, necessaria al fine di supportare sicurezza point-to-point, affidabilità della trasmissione e tracciatura di tutte le comunicazioni (aspetti avanzati non ancora standardizzati). Questa estensione di SOAP, specificatamente progettata per SPCoop, viene chiamata Busta e-Gov e prevede l'utilizzo di un header appositamente predisposto, elaborato dalle Porte di Dominio, in grado di veicolare tutte le informazioni necessarie per implementare le suddette funzionalità; tutto questo in maniera **trasparente** alle applicazioni che fanno uso delle Porte.

La PDD realizzata in INAIL risponde ai requisiti di una porta di dominio di fascia avanzata. La PDD INAIL è riconosciuta come "Porta di Dominio Qualificata", in quanto ha superato il processo di qualificazione previsto da DigitPA (19 marzo 2009) ed è utilizzata per tutti i servizi che l'Amministrazione eroga/fruisce con i soggetti pubblici e privati che sono, a loro volta, dotati di una PDD qualificata su SPCoop.

4.2.2 Architettura tecnica PDD

Uno degli obiettivi primari che ha guidato la progettazione della PDD è l'indipendenza dalla piattaforma del sistema operativo e dalla piattaforma applicativa intesa come middleware infrastrutturale. La portabilità che ne consegue consente il dispiegamento (deployment) in maniera più semplice e mantenibile nella stragrande maggioranza dei sistemi informativi degli Enti della PA.

4.3 Servizi di Posta Elettronica

L'infrastruttura di posta consiste in un ambiente Microsoft Exchange Server 2003, con domini di autenticazione Active Directory 2003, distribuito su due siti di erogazione, il sito Primario di via del Santuario e il sito Secondario a via Ferruzzi. Il servizio garantisce lo scambio di messaggi sia all'interno dell'organizzazione di posta INAIL sia all'esterno di essa (SPC/Internet) ed è erogato a circa 16.000 utenti; sono previste due tipologie di utenti, utenti standard, che costituiscono il 90%, cui è assegnata una mailbox con capacità di 300MB, ed utenti VIP, che costituiscono il restante 10%, cui è assegnata una mailbox con capacità di 1000 MB. Inoltre, la soluzione di Business Continuity adottata garantisce la disponibilità delle connessioni fra i due siti, la replica dei dati memorizzati e delle applicazioni utilizzate.

4.4 Infrastruttura Active Directory

L'INAIL ha un CED (sito Primario) situato presso la sede di Santuario dal quale viene erogato il servizio ed un secondo CED presso un sito secondario ubicato nella sede di Ferruzzi, che garantisce l'erogazione del servizio anche in caso di disastro del sito Primario.

L'infrastruttura attuale di Active Directory INAIL si compone di un'unica foresta configurata a regime in modalità nativa e denominata INAIL.PRI ramificata in 4 domini: un dominio root (inail.pri) e tre domini child.

Il primo dominio child è il dominio di "logon" denominato inailutenti.inail.pri, ovvero il contesto di sicurezza nel quale si trovano le risorse INAIL (utenti, personal computers, stampanti, cartelle condivise, etc.).

Il secondo dominio child è il dominio di "risorse" denominato inailrupa.inail.pri, ovvero il contesto di sicurezza nel quale si trovano le risorse HP (sistemi infrastrutturali connessi con l'ambiente di posta elettronica) che amministrano a vario livello la foresta e i due domini finora citati.

Il terzo dominio child (inailservizi.inail.pri) è un dominio dedicato alla gestione di sistemi ed applicazioni "legacy" dell'Istituto sul quale non sono presenti servizi funzionali alla posta elettronica.

La soluzione di Business Continuity prevede che nel sito Secondario venga replicata la foresta INAIL per tutti i domini funzionali all'architettura di Posta Elettronica.

4.5 Servizi di Posta Elettronica Certificata

Da marzo 2005 è stato attivato il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) secondo la direttiva del 27 novembre 2003 del Dipartimento per l'Innovazione e la Tecnologia, che fornisce le linee guida per l'impiego della posta elettronica nelle Pubbliche Amministrazioni.

L'Istituto ha provveduto a creare una casella di posta certificata per ogni Area Organizzativa Omogenea (AOO), che si aggiunge alla casella di struttura già presente. È previsto che ogni casella di posta elettronica certificata sia configurata con il client Outlook Express, mentre la casella di posta ordinaria è configurata con Outlook. Solo alcune tipologie di utenti in INAIL fruiscono del servizio di posta elettronica certificata, mediante il contratto SPC.

Al fine di ridurre i costi complessivi dell'attuale soluzione, introducendo nel contempo funzionalità derivanti dalle esperienze maturate negli ultimi anni di erogazione del servizio, si è deciso di realizzare il servizio di PEC su piattaforma basata totalmente su software Open Source. In linea con le più recenti metodologie di implementazione, si è scelto di erogare detto servizio su ambienti virtualizzati.

5 Infrastrutture di Rete

5.1 Architettura generale

L'infrastruttura della rete INAIL collega tutte le Sedi (di tipo A, B e C), le Direzioni Regionali, la Direzione Generale, le Agenzie e le postazioni di Telelavoro alla DCSIT tramite una WAN a larga banda, secondo quanto predisposto dal Sistema Pubblico di Connettività per il trasporto, con una banda di accesso al CED in fibra ridondata. L'accesso al CED centrale è completamente ridonato sia sul sito di Santuario che su quello di Via Ferruzzi.

Il collegamento delle Sedi sul territorio nazionale viene effettuato con link rispettivamente da 2 Mbps, 4 Mbps, 8 Mbps secondo la quantità di traffico effettuato e 10 Mbps per le sedi dove è disponibile la fibra.

Le strutture della Direzione Generale hanno tutte collegamenti in fibra a 200 Mbps. Le linee e gli apparati di rete sono duplicati per avere massima affidabilità in caso di guasto e di backup.

Le Agenzie sono connesse alla DCSIT sempre tramite la rete SPC (su una diversa VPN MPLS rispetto alle sedi) mediante una linea principale ADSL a 2Mbit/s.

Alcune postazioni mobili sono parimenti collegate all'Istituto tramite un collegamento alla rete GPRS/UMTS di Telecom Italia Mobile secondo il contratto CONSIP.

5.2 Connettività verso Infranet

Così come previsto dall'architettura generale del Sistema Pubblico di Connettività, l'Istituto comunica con le altre Amministrazioni Pubbliche, che aderiscono al Sistema Pubblico di Connettività (SPC), tramite una rete dedicata ad elevato livello di sicurezza denominata "Infranet".

La connettività verso Infranet è composta da due Links, uno attivo a 200Mbit e uno di backup presso il CED di Ferruzzi, attestati entrambi su SPC, mediante operatore Fastweb.

Nella nuova architettura di Business Continuity è possibile effettuare sia la navigazione verso Infranet che l'esposizione dei siti web dell'Istituto indifferentemente dal collegamento di via Santuario e da quello di Via Ferruzzi.

Anche se considerata una rete "sicura", viene comunque protetta da firewall ed IDS.

5.3 Reti Locali

La LAN della DCSIT è realizzata con cablaggi certificati in categoria 5E e 6 fino a 100 Mbps con dorsali Gigabit Ethernet e con Switch di piano layer 2 e Centri Stella layer 3, direttamente collegati a Switch di core che servono la Server Farm e l'elaboratore centrale.

Le LAN delle strutture della Direzione Generale sono realizzate anch'esse con cablaggi certificati in cat. 5E e 6 fino a 100 Mbps con dorsali Gigabit Ethernet e con Switch di piano layer 2 e centri stella layer 3.

Nelle Sedi periferiche è in via di completamento l'ammodernamento ed il cambio degli apparati passivi (cablaggio) ed attivi (switch) in convenzione Consip.

Nelle strutture periferiche i cablaggi sono certificati in categoria 6 per la parte in rame ed OM3 per la fibra e sono dotate di Switch di accesso Layer 2 10/100 Mbps e centri stella Layer 3.

Al completamento dei lavori di ogni singola sede viene effettuata la migrazione al VoIP per quanto riguarda la fonia. Successivamente è prevista la sostituzione degli IP statici delle postazioni di lavoro (PdL) con IP dinamici tramite server DHCP e l'autenticazione 802.1x al punto d'accesso.

Le LAN sono tutte secondo lo standard Ethernet 10/100/1000 Mbps. Per i livelli di network e transport dello standard ISO:OSI la rete utilizza esclusivamente il protocollo TCP/IP.

5.4 Connettività verso Internet

La connettività verso Internet è fornita da Fastweb S.p.A. attraverso due Links fisici attestati entrambi sul Contesto SPC Internet; il primario, a 4Gbps, è situato presso il CED di Santuario, mentre il secondario (a 1Gbps, utilizzato come backup) è situato presso il CED di Ferruzzi.

Grazie alla soluzione architettonica di Business Continuity di INAIL, è possibile usufruire del servizio di accesso ad Internet (per i dipendenti) e offrire i servizi web dell'Istituto (all'utenza esterna e ai dipendenti) sia dalla sede di Santuario, sia da quella di Ferruzzi.

5.5 Architettura Sedi, Direzioni Regionali e Direzione Generale

Per il collegamento delle Sedi (di tipo A e B) e delle Direzioni Regionali sul territorio nazionale vengono utilizzati link a 4 / 8 / 10 Mbit/s. I collegamenti sono ridondati verso la DCSIT sia dal punto di vista dell'apparato Hardware L5 (tramite l'utilizzo di 2 Router Cisco), sia dal punto di vista dei flussi Fastweb (tramite l'utilizzo di 2 linee HDSL da 4 / 8 Mbit/s o fibra da 10 Mbps o 100Mbps, una principale e l'altra di Backup). Tutte le sedi hanno una LAN a 100 Mbits.

5.6 Architettura Sedi di tipo C

Le Sedi di tipo C utilizzano esclusivamente collegamenti a 2 Mbit/s. Anche in questo caso i collegamenti sono ridondati verso la DCSIT sia dal punto di vista dell'apparato Hardware L3

(tramite l'utilizzo di 2 Router Cisco), sia dal punto di vista dei flussi Telecom (tramite l'utilizzo di 2 linee HDSL da 2Mbit/s, una principale e l'altra di Backup).

5.7 Architettura Agenzie

Le Agenzie sono connesse alla DCSIT sempre tramite la rete SPC su una VPN MPLS separata per il collegamento delle sedi mediante una linea principale ADSL a 2Mbit/s.

5.8 Collegamento ADSL Telelavoratori

I Telelavoratori sono connessi alla DCSIT via rete SPC, su una VPN MPLS diversa dalla VPN per il collegamento delle sedi attraverso un collegamento di tipo ADSL a 1,2Mbit/s.

6 Patrimonio informativo

6.1 Basi dati

Il patrimonio informativo dell'Istituto è composto da una serie di banche dati di interesse nazionale gestite digitalmente, omogenee per tipologia e contenuto e la cui conoscenza è utilizzabile sia dall'utenza esterna che dalle pubbliche amministrazioni, anche per fini statistici, per l'esercizio delle proprie funzioni e nel rispetto delle competenze e delle normative vigenti.

L'INAIL dispone, altresì, di una serie di banche dati rivolte all'utenza interna e di un Data Warehouse.

Di seguito sono descritte le principali banche dati dell'Istituto.

6.1.1 Banche dati esterne

Dal portale dell'INAIL www.inail.it, sezione **Statistiche**, è possibile accedere alle banche dati di interesse nazionale di seguito sinteticamente descritte.

Banca dati statistica (<http://bancadaticsa.inail.it/bancadaticsa/login.asp>).

La banca dati statistica (BDS) è costituita da un notevole numero di tavole statistiche ottenute elaborando le informazioni registrate negli archivi gestionali dell'INAIL.

La banca dati è articolata in cinque aree tematiche:

- Aziende
- Lavoratori
- Infortuni/Malattie professionali
- Rendite
- Rischio.

L'area "Aziende" contiene i dati relativi alle gestioni Industria e Servizi (es. numero aziende clienti e posizioni assicurative territoriali (PAT), retribuzioni dichiarate dai datori di lavoro e premi assicurativi accertati dall'Istituto) e Medici radiologi (es. numero delle posizioni assicurative e degli apparecchi radiologici).

L'area "Lavoratori" contiene i dati relativi alle gestioni Industria e Servizi (es. numero degli Addetti anno) e Casalinghe (es. numero di assicurati contro gli infortuni domestici tenendo conto delle preiscrizioni, le iscrizioni successivamente effettuate e le autocertificazioni rilevate dall'Osservatorio sul lavoro domestico dell'INAIL).

L'area "Infortuni/Malattie professionali" contiene i dati sugli infortuni sul lavoro denunciati (di cui mortali), definiti e indennizzati dall'INAIL per le gestioni Industria e Servizi, Agricoltura e Conto Stato (Dipendenti e Studenti scuole pubbliche) e i dati sulle malattie professionali per le gestioni Industria e Servizi, Agricoltura, Dipendenti Conto Stato e Medici radiologi.

L'area "Rendite" contiene le informazioni relative alle rendite dirette (costituite nell'anno e in vigore) per le gestioni Industria e Servizi, Agricoltura, Conto Stato (Dipendenti, Studenti e Altre Stato) e Casalinghe e alle rendite a superstiti (costituite nell'anno e in vigore) per le gestioni

Industria e Servizi, Agricoltura, Conto Stato (Dipendenti, Studenti e Altre Stato) e Casalinghe (attualmente questo ramo è chiuso).

L'area "Rischio" contiene informazioni relative a due indicatori statistici ottenuti rapportando gli infortuni indennizzati (o le giornate perse a seguito dell'infortunio) agli addetti anno relativi ad un triennio e determinati mediante un rigoroso calcolo attuariale: gli indici di frequenza e i rapporti di gravità.

Banca dati disabili (<http://bancadatidisabili.inail.it/DisabiliApp/>).

La banca dati disabili, rivolta ad ASL, Giornalisti, Ditte, Università, altre PP.AA., è costituita da un notevole numero di tavole statistiche ottenute elaborando le informazioni rilevate dagli archivi gestionali INAIL sui titolari di rendite dirette (rendite costituite a favore del lavoratore a seguito di infortunio sul lavoro o malattia professionale) in vigore alla data di riferimento. Si tratta di rendite costituite a favore del lavoratore a seguito di infortunio sul lavoro o malattia professionale.

La banca dati è articolata in 4 rami contenenti informazioni, aggregate a livello di provincia, regione, ripartizione geografica e Italia, riguardanti altrettanti tipi di disabilità quali: motoria, psico-sensoriale, cardio-respiratoria, altre disabilità.

Le statistiche dei disabili sono distinte secondo varie modalità quali, ad esempio, sesso, età, livello di disabilità, tipo di evento lesivo, settore di attività, ecc.

Sono anche disponibili a livello regionale i "Tassi di disabilità" per 1000 abitanti. Tali indicatori, ottenuti dal rapporto tra numeri assoluti dei disabili e popolazione residente, esprimono una misura più corretta e significativa della presenza e delle dimensioni del fenomeno nelle varie realtà territoriali.

Banca dati al femminile (<http://donnaelavoro.inail.it/donnaelavoro/index.htm>).

La banca dati al femminile colma la lacuna di informazioni sulla specificità del lavoro femminile e dei suoi rischi, anche con riferimento alla salute della donna e al suo ruolo nella società. Oltre alle statistiche provenienti dalla banca dati statistica dell'INAIL, la banca dati prevede l'utilizzo di flussi di informazioni di altri Enti che consentono di comporre un quadro d'insieme più completo sul mondo dell'occupazione femminile e di impostare un'analisi dettagliata del fenomeno "donna" dal punto di vista sociale e sanitario.

La banca dati rappresenta la prima realtà in Italia ad operare in questa delicata area, costituendo un preziosissimo strumento di analisi e prevenzione che consente di:

- approfondire le conoscenze sulla donna lavoratrice dal punto di vista occupazionale, sanitario e sociale;
- monitorare le possibili cause di danno alla salute derivanti dall'occupazione svolta;
- monitorare le possibili cause di danno alla salute della donna in gravidanza trasmissibili al nascituro.

La banca dati è articolata in 2 aree tematiche:

- Donna Lavoro e Società
- Donna, Rischi e Danni da Lavoro

I dati relativi all'area tematica "Donna Lavoro e Società" provengono essenzialmente da due fonti ufficiali: ISTAT e INPS. Tali dati vengono aggiornati ogni anno al 30 aprile, con quanto pubblicato a tale data. Le tavole presenti nella sezione sono reperibili per lo più su pubblicazioni e siti internet degli Enti cui appartengono, in alcuni casi appositamente rielaborate. Sono stati individuati tre rami: Popolazione, Lavoro e Società, per ognuno dei quali sono state indagate le caratteristiche principali.

L'area tematica "Donna, Rischi e Danni da Lavoro" è a sua volta suddivisa in 2 sezioni:

- Infortuni sul lavoro
- Malattie professionali

Le tavole relative ai rami Infortuni e Malattie professionali seguono la struttura prevista per la Banca Dati Statistica, ma sono realizzate con l'obiettivo di focalizzare la componente femminile. Sono riportate le informazioni statistiche per un triennio distinte per denunce e definizioni (con particolare riguardo agli indennizzi).

Banca dati delle professioni (<http://bdprofessioni.inail.it/bdp/>).

La banca dati delle professioni, aggiornata con cadenza annuale, "fotografa" con certezza e in modo immediato gli incidenti sul lavoro nell'ottica specifica delle professioni. Il database si colloca all'interno del Sip (Sistema informativo sulle professioni) - frutto della condivisione delle informazioni relative ai requisiti delle professioni, al fabbisogno e all'andamento occupazionale messi a disposizione dal Ministero del Lavoro, dall'Istat, dall'Isfol e da altri soggetti - e il cui "asse portante" è rappresentato dalla Nomenclatura delle unità professionali (Nup) dell'Istat (rispetto alla quale l'Istituto ha "declinato" il proprio mansionario attraverso procedimenti statistici). Grazie a questo strumento la professione diventa il punto focale privilegiato nell'analisi del fenomeno degli incidenti sul lavoro: una novità assoluta se si pensa che nel modulo di denuncia l'inserimento di questo dato non è obbligatorio.

Dal portale dell'INAIL, www.inail.it, sezione **Sicurezza sul lavoro**, è possibile accedere alla seguente banca dati di interesse nazionale.

Buone pratiche & buone tecniche (<http://pubblicazioniibp.inail.it/BPRicercaWeb/>).

L'INAIL mette a disposizione dell'utenza una banca dati quale nuovo strumento di consultazione in cui sono elencate le soluzioni e gli interventi adottati dalle imprese per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Rivestono particolare importanza le soluzioni aziendali, gli interventi tecnici e/o organizzativi realizzati dalle singole aziende e ritenuti dall'INAIL più innovativi e significativi per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La banca dati, costantemente aggiornato dal gruppo redazionale dell'INAIL, contiene una selezione di documenti che possono essere individuati attraverso le seguenti chiavi di ricerca:

- tipologia (Soluzioni aziendali, Buone tecniche, Linee guida, Materiale informativo);
- settore produttivo;
- area di rischio;
- mansione;
- agente materiale.

La ricerca avanzata consente l'utilizzazione di più chiavi di ricerca contemporaneamente.

Sempre dal portale dell'INAIL, www.inail.it, sezione **Normativa ed atti ufficiali**, è possibile accedere alla seguente banca dati di interesse nazionale:

Banca dati normativa (http://normativo.inail.it/INAIL_internet/).

La banca dati normativa è finalizzata alla consultazione di provvedimenti e normative inerenti l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali d'interesse per l'utenza interna ed esterna. In particolare la banca dati consente la selezione di provvedimenti INAIL, provvedimenti di altre Amministrazioni, normativa nazionale, normativa comunitaria, giurisprudenza (sentenze, ecc...).

6.1.2 Data Warehouse

Il Data Warehouse dell'Istituto è un sistema decisionale finalizzato alla valorizzazione dell'intero patrimonio dei dati aziendali che mette a disposizione degli utenti abilitati i dati relativi alle varie aree tematiche Aziende, Prestazioni, Area Medica, Area Legale, Personale, Statistica, Beni e Servizi, Gestione Problematiche Applicative (queste ultime due aree non sono state reingegnerizzate e attualmente non sono disponibili).

L'applicazione consente di raccogliere, trasformare e integrare le informazioni provenienti dai sistemi di gestione dell'Istituto in un unico contesto e con storicità stabilita. Le informazioni vengono rese disponibili agli utenti in forma di rapporti e grafici, attraverso modalità di accesso web-intranet.

L'Enterprise Data Warehouse dell'INAIL è costituito da un Data Warehouse centrale e da più Data Mart dove:

- **Data Warehouse:** costituisce la base informativa centrale alimentata dai sistemi di produzione, qualitativamente controllata e contenente i dati organizzati secondo l'opportuno livello di dettaglio,
- **Data Mart:** contengono i dati classificati per aree funzionali ed organizzati secondo l'opportuno livello di aggregazione.

Il sistema Data Warehouse viene alimentato mensilmente dai seguenti sistemi istituzionali:

- Cartella Clinica (CARCLI)
- Avvocatura (ISIAVWeb)
- Personale (HR)

mentre riceve i dati dalla BDI per:

- Prestazioni (GRAI)
- Aziende (GRA)
- Acquisti (SABS).

Il sistema Data Warehouse dell'INAIL, inoltre, garantisce mensilmente un flusso di alimentazione di dati verso ulteriori banche dati, in particolare:

- fornitura di dati alla Banca Dati Statistica (BDS) per l'area Aziende e Infortuni;
- fornitura di dati funzionali al sistema di Previsione Bilancio e Controllo per il controllo degli obiettivi di produzione.

Il sistema Data Warehouse fornisce Reportistica predefinita, strumenti per la realizzazione di report, cruscotti direzionali, fornitura dati per applicazioni esterne (es. Controllo di Gestione, Banca Dati Statistica).

6.1.3 Banche dati interne

In aggiunta ai sistemi di informatica direzionale (Data Warehouse e OFA), l'Istituto ha realizzato delle banche dati interne orientate al controllo delle anomalie nei dati ovvero nei comportamenti delle imprese. Si tratta, ad esempio, di banche dati che servono agli operatori di sede ed agli ispettori per individuare situazioni anomale da sanzionare ovvero per acquisire nuove conoscenze sul modo di rapportarsi delle imprese con l'amministrazione pubblica che può mutare con il tempo e con il modificarsi del contesto sociale, politico ed economico.

Banca dati per il reinserimento.

La banca dati reinserimento presente nella intranet aziendale è rivolta ai componenti delle equipe multidisciplinari di primo livello; essa risponde al duplice obiettivo di fornire dati per individuare i candidati al "reinserimento lavorativo" e acquisire informazioni utili ai fini del "collocamento mirato".

Il sistema si compone di una "banca dati", di funzioni di alimentazione della banca dati con informazioni già acquisite dalle procedure "GRAI-Prestazioni" e "Cartella Clinica", di funzioni di inserimento per le informazioni aggiuntive peculiari ai fini del "collocamento mirato" (DL. n.38/2000 art.24), di funzioni di ricerca puntuale per permettere agli utenti delle Sedi di valutare il fenomeno, conoscere i casi di "competenza" in modo da estrapolare quelli ritenuti idonei ad un possibile "collocamento mirato".

Banca dati Amianto.

Il Ministero del Lavoro ha attribuito all'INAIL il compito di effettuare accertamenti, tramite le proprie strutture tecniche (CONTARP), sulla situazione ambientale di tutte le aziende coinvolte dal fenomeno amianto e di emanare pareri sui reparti, sulle attività e sulle mansioni a rischio, nonché sui relativi periodi.

La procedura rischio amianto (NPRA) propone la gestione delle domande presentate, dell'istruttoria, ivi compresi i pareri CONTARP, e degli output previsti dalla normativa (Legge 27 marzo 1992, n.257 e s.m.i.) o comunque necessari allo svolgimento dell'iter della pratica. A seguito

di una sentenza della Corte costituzionale che riconosceva ai ferrovieri gli stessi diritti previsti per i lavoratori assicurati INAIL ed al proliferare di Disegni di Legge in materia, il Governo ha ritenuto opportuno un nuovo intervento legislativo.

È stato effettuato l'adeguamento della procedura alla nuova normativa sull'amianto (D.Lgs. 25 luglio 2006, n. 257) e sono state immesse le domande pervenute da parte delle sedi territoriali. Nel corso del 2006 la procedura è stata implementata con le funzioni di monitoraggio (domande pervenute, certificazioni rilasciate).

Il sottosistema prevede un insieme di processi finalizzati alla certificazione di esposizione all'amianto (Leggi n.257/2003 e n.247/2007).

Banca Dati Normativa.

È possibile consultare dalla banca dati presente nella intranet aziendale sia la normativa emanata dall'Istituto, sia i provvedimenti che rivestono un particolare interesse per l'attività istituzionale.

Banca dati lavoro domestico.

La banca dati lavoro domestico contiene le informazioni relative alle casalinghe iscritte all'assicurazione INAIL per i lavoratori domestici.

Banca dati Assicurati.

La banca dati contiene le informazioni relative alla storia assicurativa di tutti i lavoratori soggetti ad obbligo assicurativo e delle relative aziende a partire dal 1998.

Il sottosistema prevede la composizione dei flussi informativi degli Assicurati provenienti da "Agenzia delle entrate" per quanto riguarda il flusso iniziale, la denuncia nominativa assicurati gestita direttamente dall'INAIL nel periodo 2000-2007 e la denuncia nominativa gestita dal Ministero del Lavoro per quanto riguarda il periodo dal 2007 alla data odierna. Nel corso del 2007 la banca dati è stata ristrutturata per consentire un visione più organica delle movimentazioni del mondo del lavoro, in particolare, per quanto concerne, gli assicurati "netti", assicurati "equivalenti" e i "nuovi assunti".

Osservatorio lavoratori assicurati.

Mediante le informazioni fornite dalla DNA sono stati realizzati gli Osservatori statistici per la DNA, per i lavoratori Dipendenti, Interinali, Parasubordinati e Artigiani.

L'applicazione gestisce la visualizzazione di una serie di tavole statistiche tra cui le più importanti sono:

- Settore economico;
- Dimensione aziendale;
- Età dell'assicurato;
- Sesso dell'assicurato.

Le tavole vengono presentate per anno, trimestre per Italia, regione, macroregione, provincia.

Osservatorio banca dati assicurati.

Il sottosistema consente la visualizzazione delle statistiche riguardanti i lavoratori assicurati all'INAIL e risulta suddiviso nelle seguenti aree:

- Lavoratori dipendenti;
- Lavoratori parasubordinati;
- Lavoratori artigiani;
- Lavoratori interinali;
- Lavoratori stranieri;
- Lavoratori nel complesso.

Le tavole vengono presentate per anno, trimestre per Italia, regione, macroregione, provincia.

Banca dati anagrafica unificata.

È la banca dati di riferimento per dati anagrafici, di recapito e ruoli di persone fisiche ed organizzazioni in contatto con l'Istituto. Il dato presente in Anagrafica Unificata è controllato e consolidato in modo che le informazioni anagrafiche siano formalmente valide.

Le informazioni geografiche sono verificate ed arricchite con l'ausilio di archivi territoriali di riferimento, viene impedita la duplicazione.

Per ogni soggetto sono forniti i suoi ruoli e le relazioni con altri soggetti.

Il sistema è integrato con i sistemi istituzionali GRA e GRAI ed è predisposto per l'integrazione tramite SOA o in modalità batch con altre applicazioni sia interne all'istituto che esterne (altri sistemi informativi della PA).

Banca dati Documentale Centralizzata.

Entro il 2013 la banca dati, gestita dal nuovo sistema documentale DOCWEB, conterrà tutte le immagini, attualmente distribuite sui sistemi dipartimentali e sulle Direzioni Centrali. Le immagini conservate decorrono dal 1999.

7 Patrimonio applicativo

L'INAIL dispone di un patrimonio applicativo che supporta tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative dell'Istituto. Tale patrimonio applicativo è composto di sistemi software istituzionali per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla "mission" aziendale, sistemi software strumentali a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Ente e sistemi software di controllo che forniscono gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali.

L'obsolescenza delle precedenti piattaforme delle applicazioni istituzionali GRA, GRAI, Cartella Clinica, Rivalse e Avvocatura (ISIAWeb), sviluppate in architettura client/server, ha reso necessaria l'evoluzione verso sistemi web based in architettura J2EE, al fine di semplificare la manutenzione del software e favorire l'interoperabilità e la cooperazione applicativa verso gli altri sistemi della P.A.

Il disegno delle applicazioni web (GRA, GRAI, Cartella Clinica, Rivalse, ISIAWeb) è stato effettuato adottando un approccio orientato ai servizi secondo i criteri della SOA (Service Oriented Architecture), con utilizzo di tool di analisi Rational (modulo XDE e RequisitePro) e tool di sviluppo RAD6 (Rational Application Development).

Lo sviluppo delle nuove applicazioni istituzionali (custom) è stato effettuato utilizzando:

- la specifica J2EE;
- il linguaggio XML per quanto concerne la rappresentazione dei dati di interscambio tra servizi applicativi (Web Services);
- prodotti open source (Jasper Report, ecc.) per la gestione delle stampe;
- prodotti open source per la persistenza dei dati (Hibernate, ecc.).

Il nuovo sistema informatico dell'area istituzionale avente le caratteristiche tecnologiche sopra descritte, il cui rilascio in esercizio a tutte le strutture è stato completato nell'ottobre 2007, poggia su:

- piattaforma IBM pSeries 590 con sistema operativo Linux (ad eccezione che per l'applicazione Avvocatura) e Application Server Websphere, utilizzati per la gestione applicativa ed infrastrutturale della componente di front-end (Web Server) e di back-end (Application Server);
- piattaforma IBM zSeries, utilizzato come Data Server (DB2), sul quale risiedono i dati delle applicazioni istituzionali.

In sintesi, l'attuale patrimonio applicativo poggia:

- per quanto concerne le applicazioni istituzionali, su piattaforma web-based come sopra descritto;
- per quanto concerne alcune applicazioni strumentali quali Flussi monetari, Base Dati Integrata, GPI, su IBM zSeries con linguaggi Cobol/CICS/DB2;

- per quanto concerne le applicazioni strumentali di Contabilità e HR (Human Resources) nell'ERP Oracle Applications su piattaforma Unix;
- per quanto concerne la componente Data Warehouse, in ambiente Oracle;
- per quanto concerne la componente Documentale (sistema che sarà dismesso quando sarà completato il rilascio in esercizio del nuovo sistema documentale DOCWEB), su piattaforma Filenet in ambiente Microsoft.

Il Patrimonio Applicativo dell'Ente è organizzato per macro Aree Applicative in funzione del tipo di prodotto-servizio che l'Ente stesso deve fornire. Pertanto le principali applicazioni, di seguito descritte, sono suddivise per le suddette macro-aree applicative.

7.1 Aziende

7.1.1 GRA (Gestione Rapporto Assicurativo)

La procedura web-based gestisce l'assicurazione obbligatoria che i datori di lavoro devono sottoscrivere nei confronti dell'INAIL.

Le funzioni base sono:

- Determinazione della polizza assicurativa:
 - acquisizione dei dati anagrafici dell'azienda
 - classificazione dell'attività in base alle voci di tariffa dei premi
 - determinazione del tasso di rischio da applicare all'azienda
 - determinazione del premio assicurativo mediante l'applicazione del tasso alle retribuzioni presunte
- Gestione anagrafica delle polizze assicurative:
 - variazione dei dati aziendali
 - aggiornamento del tasso applicato all'azienda in base al rischio aziendale
 - determinazione del reale premio assicurativo dell'anno precedente e calcolo del premio dell'anno
- Gestione contabile delle polizze assicurative:
 - registrazione dei pagamenti delle polizze assicurative
 - azioni di recupero crediti
 - azioni di rimborso in caso di maggior versato
- Rapporti con le associazioni di categoria.

La procedura è strettamente collegata con le applicazioni: GRAI, Aziende progetti speciali, Flussi monetari, ed integra le funzioni di:

- Apertura nuova ditta
- Variazione ditta
- Autoliquidazione
- Recupero crediti
- Gestione pagamenti
- Calcolo sanzioni.

7.1.2 Sportello Unico DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva)

L'applicazione gestisce le richieste telematiche di certificati DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) ed il rilascio dei certificati da parte degli Enti INAIL, INPS e Casse Edili. Le funzioni base riguardano:

- Gestione utenti
- Inserimento nuova richiesta
- Istruttoria della pratica
- Validazione della pratica
- Rilascio del certificato durc
- Consultazione delle pratiche

- Gestione configurazione (stazioni appaltanti, SOA, Casse Edili, altre PP.AA.).

7.1.3 CONTARP

Il sistema informativo CONTARP gestisce il processo di emissione dei pareri redatti dai professionisti CONTARP. Basato su un'architettura di work-flow, il sistema CONTARP gestisce il processo di esame delle richieste di parere, ne registra l'autorizzazione e traccia l'intera fase di produzione del documento di parere dalla prima stesura alla versione pronta per poter essere consegnata alla struttura richiedente.

Il sistema informativo CONTARP è in grado di ricevere le richieste di emissione dei pareri anche da altri sistemi dell'Istituto come ad esempio il "Sistema di gestione del rischio amianto" (NPRO) e quello per la "Gestione del Rapporto Assicurativo" (GRA).

7.1.4 Cooperazione INPS (Classificazione - Tariffa)

L'applicazione è finalizzata allo scambio di informazioni tra INAIL e INPS sulla classificazione delle attività aziendali e il corretto inquadramento gestionale dei datori di lavoro, sulla base della convenzione stipulata il 12/12/2008.

I dati scambiati in cooperazione riguardano aziende, artigiani e commercianti, gestione separata e sono in particolare: Iscrizione, Costituzione, Classificazione e cessazione aziende, Variazione delle classificazioni aziendali, Cessazioni e variazione anagrafiche alla Gestione Separata, Elenco dipendenti denunciati, Certificati di assicurazione.

7.1.5 Cooperazione AVCP

Cooperazione applicativa con l'Autorità di Vigilanza per i contratti pubblici relativamente alle informazioni sul n° CIG, Stazioni Appaltanti, Aziende, DURC.

7.1.6 Cooperazione/Sinergie INAIL-INPS Gestione integrata datori di lavoro e lavoratori

Lo scambio di informazioni in cooperazione con INPS riguarda il versamento assicurativo. I dati scambiati riguardano lavoratori in agricoltura, interinali, subordinati, domestici, disoccupati. Sono realizzati servizi per la fornitura di informazioni su tali tipi di contratto e relativa copertura assicurativa. Il progetto riguarda anche l'acquisizione delle anagrafiche di datori di lavoro non assicurati INAIL.

7.1.7 Punto Cliente – Aziende

Di seguito sono descritti i principali servizi online erogati da Punto Cliente per l'area Aziende.

Associazioni di categoria.

Gestione delle posizioni relative ai contributi associativi a beneficio delle Associazioni di Categoria.

Autoliquidazione (ALPI).

Gestione online del calcolo del premio assicurativo dovuto all'INAIL.

Autoliquidazione (Invio telematico liquidazione salari).

Gestione dell'invio telematico delle dichiarazioni salari alla base del calcolo del premio.

Autoliquidazione (Riduzione del presunto).

Gestione della richiesta da parte della ditta di riduzione della misura delle retribuzioni anno su anno ai fini del calcolo del premio assicurativo.

Comunicazione Unica.

Ricezione e trattazione delle istanze di denuncia di esercizio, denuncia di variazione ditta e denuncia di cessazione unità locali (PAT) e/o ditta, pervenute attraverso il canale PEC.

L'utente utilizza una procedura, realizzata su specifiche dell'Istituto da InfoCamere, per compilare i dati necessari alle varie amministrazioni interessate (CCIAA, Agenzia Entrate, INPS e INAIL).

Successivamente inoltra via PEC i dati digitati, formattati in formato XML, e i documenti generati, nel formato PDF, cui viene apposta la firma digitale. La CCIAA si fa carico di accettare l'istanza prodotta dall'utente e di inoltrarla alle amministrazioni competenti.

Le amministrazioni competenti, a loro volta, prendono in carico le istanze e forniscono riscontro della presa in carico alla CCIAA e all'utente.

Acquisizione in cooperazione delle PEC delle aziende nuove iscritte alla CCIAA.

Consultazione Azienda.

Il sottosistema permette la consultazione delle informazioni relative a Anagrafica Ditta (tutte le informazioni della Ditta), relative Pat e Polizze, Contabile Ditta (tutte le informazioni contabili quali debiti, crediti, incassi sospesi), Infortuni danno biologico presi a base per il calcolo dei tassi specifici aziendali.

Deleghe e gestione utente

Gestione del mandato posseduto da un intermediario a provvedere, per conto ed in nome della Ditta, allo svolgimento degli adempimenti INAIL, come previsto dalle vigenti norme.

DUI - Consulenti del lavoro.

Consente di verificare se un consulente de lavoro è iscritto all'albo professionale ed è titolato a svolgere attività per conto delle Aziende (per le quali dispone di una delega). Include altri attori (es. dottori commercialisti ecc.).

Denunce di esercizio.

Consente la compilazione e l'inoltro online delle denunce di esercizio (iscrizione, variazione e cessazione).

Diffida art. 16.

Gestione delle opposizioni davanti alle DPL avverso i provvedimenti di diffida ex art 16 (sostitutivi di omessa denuncia di esercizio).

Ditte light.

Applicazione "ditte NON INAIL" che consente la registrazione delle ditte non soggette all'obbligo assicurativo presso l'INAIL, ma che devono comunque assolvere degli obblighi di legge presso l'Istituto (Numerazione unitaria del Libro Unico, Responsabili per la sicurezza dei lavoratori, DNA per soci e lavoratori occasionali, Infortuni nei primi tre giorni, ecc).

Libro Unico.

Gestione online della tenuta del Libro Unico / Delega Tenuta. Attraverso "Punto Cliente", i Consulenti del lavoro e gli altri soggetti abilitati hanno la possibilità di creare l'autorizzazione alla tenuta del libro unico e inserire su questa le varie Ditte INAIL.

Ricorsi amministrativi.

Gestione online dei ricorsi amministrativi. Le funzioni comprendono l'inoltro del modello alla sede di competenza, la sua protocollazione, la gestione degli allegati, la stampa di un ticket utile per l'inoltro cartaceo degli allegati, la visualizzazione degli allegati trasmessi ed archiviati, la stampa e la ristampa della domanda con protocollo se disponibile ed eventuale data presentazione, la possibilità di poter sempre visualizzare lo stato della pratica.

7.2 Assicurati

7.2.1 Lavoro domestico (casalinghe)

La procedura gestisce le problematiche inerenti l'assicurazione per i lavoratori domestici (casalinghe). Le funzioni base sono:

- Osservatorio Lavoro domestico, con evidenza delle iscrizioni totali e con il dettaglio per territorio, per età, per sesso e per area geografica
- Gestione invio bollettini agli assicurati
- Procedura gestionale internet e intranet

- Gestione pagamenti e attribuzioni versamenti
- Sistemazione anomalie varie rendicontazioni
- Gestione procedura anomalie
- Comunicazione all'utenza di sollecito e rinnovo
- Gestione SMS
- Gestione autocertificati
- Elaborazioni di statistiche per le Sedi
- Monitoraggio degli iscritti all'assicurazione
- Rete Amica.

7.2.2 Lavoro interinale

La procedura consente la denuncia dei contratti di fornitura e di prestazione a tempo determinato ed indeterminato dei lavoratori interinali e l'invio successivo delle relative retribuzioni per effettuare il calcolo del premio assicurativo INAIL.

La procedura gestisce l'acquisizione dei contratti interinali e delle relative retribuzioni. Le funzioni base riguardano:

- Inserimento dati anagrafici e relativo inquadramento contrattuale del lavoratore interinale
- Inserimento dati anagrafici dell'azienda interinale
- Inserimento tipologia di contratto e relativo periodo di validità
- Funzioni di verifica esistenza anagrafica aziende utilizzatrici e verifica relativi dati classificativi
- Funzioni di monitoraggio dei dati presenti in procedura rivolto sia agli utenti interni che esterni
- Funzioni di modifica dei dati contrattuali presenti in archivio
- Funzioni di gestione delle utenze abilitate in procedura
- Funzione di invio e modifica retribuzioni dei contratti e relativo calcolo di premio infortuni INAIL.

7.2.3 Cooperazione UNISOMM - MLPS

I servizi applicativi realizzati su PDD consentono all'INAIL di interagire con il Ministero del Lavoro, al fine di verificare le informazioni presenti sui contratti di somministrazione trasmessi tramite modello "Unisomm".

7.2.4 Banca dati assicurati

Il sottosistema prevede la composizione dei flussi informativi degli Assicurati provenienti da "Agenzia delle entrate" per quanto riguarda il flusso iniziale, la denuncia nominativa assicurati gestita direttamente dall'INAIL nel periodo 2000-2007 e la denuncia nominativa gestita dal Ministero del Lavoro per quanto riguarda il periodo dal 2007 alla data odierna.

Il sottosistema mantiene la storia di tutta la vita lavorativa dell'assicurato che viene visualizzata sulla intranet aziendale (vedi paragrafo 6.1.3).

7.2.5 Comunicazione obbligatoria

Il sottosistema gestisce la acquisizione delle comunicazioni obbligatorie dei lavoratori per quanto riguarda le seguenti tipologie:

- Dipendenti
- Parasubordinati
- Interinali

Le funzioni fondamentali riguardano essenzialmente l'acquisizione, la visualizzazione e la modifica delle denunce.

7.2.6 DNA SOCI

Il sottosistema gestisce l'acquisizione, la variazione e la visualizzazione delle denunce riguardanti:

- Collaboratori e coadiuvanti delle imprese familiari
- Coadiuvanti delle imprese commerciali
- Soci lavoratori di attività commerciale e di imprese in forma societaria.

Infatti la Legge n.133/2008 ha previsto che per i rapporti di lavoro non soggetti a comunicazione unica preventiva si proceda alla denuncia all'istituto assicuratore nominativamente prima dell'inizio del lavoro.

7.2.7 Lavoro occasionale (LOA)

Il servizio, in cooperazione con INPS, consente la gestione dei voucher per prestazioni di lavoro occasionale nei settori del commercio, turismo, servizi, agricoltura, analizza l'integrazione dei processi INPS ed INAIL per la gestione complessiva del rapporto. L'INPS riceve l'incasso dell'intera posta anche per conto di INAIL (quota assicurativa).

7.2.8 Osservatorio lavoratori assicurati

Mediante le informazioni fornite dalla DNA sono stati realizzati gli Osservatori statistici per la DNA, per i lavoratori Dipendenti, Interinali, Parasubordinati e Artigiani (vedi paragrafo 6.1.3).

7.2.9 Osservatorio banca dati assicurati

Il sottosistema consente la visualizzazione delle statistiche riguardanti i lavoratori assicurati all'INAIL e risulta suddiviso nelle seguenti aree (vedi paragrafo 6.1.3).

7.2.10 Cooperazione con Ministero Interno (Nulla osta extra-comunitari)

Il progetto riguarda lo scambio di dati tra il Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione e l'INAIL finalizzato alla fornitura di dati e lo scambio di informazioni sui rapporti di lavoro dei cittadini stranieri. Al momento i dati inviati dal Ministero riguardano: Richiesta nominativa di nullaosta al lavoro subordinato per i cittadini stranieri, Informazioni relative al datore di lavoro, al lavoratore e alle condizioni contrattuali, Richiesta di primo rilascio e/o di rinnovo per motivi di lavoro.

7.3 Vigilanza

7.3.1 Gestione Vigilanza

Il sottosistema gestisce il flusso relativo alle ispezioni. Il sottosistema "Lotta all'evasione" fornisce delle liste ispettive al sottosistema "Gestione Vigilanza".

I dirigenti di Sede e di Regione attribuiscono ai vari ispettori gli incarichi ispettivi.

Il sottosistema si incarica quindi di gestire tutto l'iter ispettivo dalla attribuzione dell'incarico fino alla emissione del verbale ispettivo.

Successivamente è previsto il colloquio con l'applicazione GRA, consentendo in automatico la liquidazione del verbale ispettivo.

7.3.2 Intelligence

Il sottosistema rappresenta l'attività sia dal punto di vista tecnico che funzionale svolta dalla Direzione Generale, Regionale e di Sede al fine di sperimentare nuovi criteri che saranno presi a base per la formazione di nuove liste ispettive.

7.3.3 Lotta all'evasione

Il sottosistema, sulla base delle liste prodotte dal sottosistema "Intelligence", gestisce il repository delle liste ispettive attraverso un applicativo chiamato "VIGEA", sul quale i Direttori Regionali e di Sede hanno la possibilità, attraverso filtri di indirizzare l'attività di vigilanza nel modo più appropriato, rispetto alle esigenze del territorio.

Il sottosistema colloquia in alto con il sottosistema "Intelligence" ed in basso con il sottosistema "Gestione Vigilanza".

7.3.4 Cooperazione con Carabinieri, INPS, MLPS, ASL

È prevista la cooperazione tra l'INAIL e l'Arma dei Carabinieri, ed in particolare, con il Comando Carabinieri per la Tutela del Lavoro (CCTL) dell'Arma, al fine di realizzare il Fascicolo d'Impresa ai fini della Vigilanza Ispettiva.

Lo scambio da INAIL verso i Carabinieri riguarda: dati relativi alle aziende/datori di lavoro, dati relativi al lavoratore iscritto, dati Statistici, dati visite ispettive di INAIL, dati relativi alle classificazioni utilizzate nei due sistemi. Mentre i Dati provenienti dai Carabinieri in una prima fase riguardano: dati relativi al primo accesso del Comando e quelli relativi al verbale d'ispezione conclusivo.

È prevista la cooperazione applicativa tra Enti della P.A. e l'integrazione con il Dossier dell'azienda/Fascicolo Ispettivo dell'azienda, a supporto di tutte le attività di ispezione e vigilanza di competenza degli Enti coinvolti nel processo: INAIL, Carabinieri, Ispettorato del lavoro, MLPS, ASL, INPS, ecc.. In tale ambito si prevede anche l'utilizzo di piattaforme mobile a supporto e per una maggiore fruibilità di alcune funzionalità specifiche di B.I.: indicatori, cruscotto informativo, drill-down vs consultazioni delle informazioni azienda, analisi verbali ispettivi, ecc..

7.4 Prevenzione

7.4.1 ISI (Incentivi di Sostegno alle Imprese)

L'INAIL pubblica gli avvisi (bandi di concorso) per gli incentivi di sostegno alle imprese (ISI) volti alla realizzazione di interventi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ai sensi dell'art. 11, comma 1 lett. a) e comma 5 del D.Lgs. n.81/2008 e s.m.i..

L'applicativo ISI gestisce tutte le fasi relative ai bandi di concorso finalizzati a finanziare le piccole e medie imprese, artigiane e agricole, come previsto dal D. Lgs. n.38/2000 art. 23.

Le funzioni base della procedura sono:

- Ricezione Domande
- Gestione delle pratiche.

7.4.2 Cruscotto ISI

Cruscotto sull'andamento dei finanziamenti, sulle aziende e sul trend infortunistico-tecnopatico, a supporto delle concessioni dei finanziamenti (bandi successivi) per privilegiare-indirizzare finanziamenti alle aree/settori/aziende a maggior valore aggiunto proprio sull'andamento infortunistico-tecnopatico.

7.4.3 Flussi informativi

L'applicazione è stata realizzata sulla base del Protocollo d'intesa fra INAIL, ISPESL, Regioni e Province Autonome (delibera C.d.A del 25 luglio 2007), nell'ambito ed in linea con i principi fondanti del Sistema Informativo Nazionale per la Prevenzione e con vincolo di coerenza con le strategie di servizio ed architetture del SINP stesso.

L'applicazione consente il rilascio di sw agli operatori per la Prevenzione (Regioni, ASL, ecc.).

L'applicazione prevede la creazione di un data base centralizzato in ambiente web per l'analisi delle informazioni riguardanti le aziende assicurate, gli infortunati e i tecnopatici.

7.4.4 ESAW

È un progetto di sperimentazione delle tecnologie semantico-ontologiche applicate al tema della assegnazione della codifica ESAW alle denunce di infortunio.

L'obiettivo principale del progetto è quello di consentire a INAIL di verificare, tramite una sperimentazione operativa sul campo, la reale capacità di IRIDE di potenziare l'efficacia del sistema ESAW attraverso l'assegnazione della codifica in modalità automatica assistita. Da pianificare la

diffusione presso le unità dell'Istituto (Sedi, DR, DC) e presso i singoli Datori di lavoro (Consulenti, Rappresentanti, ecc.) attraverso le Associazioni di categoria.

7.4.5 Registro Infortuni

Il progetto prevede la costituzione presso l'INAIL del Registro Nazionale degli Infortuni (art. 18, lettera r), D.Lgs. n.81/2008). L'applicativo prevede l'acquisizione della comunicazione di infortunio ai fini statistici/informativi e di prevenzione, l'integrazione/unificazione con denuncia d'infortunio, l'alimentazione del SINP e dei Flussi Informativi, l'alimentazione del sistema GRAI relativamente alle denunce d'infortunio.

7.4.1 Portale INAIL – Prevenzione

Servizi applicativi su Canale/Portale ed ambiente di riferimento per il preventore. Contesto unico e omogeneo per la fruizione di prodotti e servizi sulla prevenzione e sicurezza sul lavoro attraverso il coinvolgimento attivo dell'intera comunità degli operatori della prevenzione (interna ed esterna), anche grazie alla cooperazione applicativa ed al modello partecipativo 2.0. rappresenta il primo nucleo al quale ispirarsi per i successivi sviluppi del SINP (Sistema Informativo nazionale per la Prevenzione).

7.4.2 PAP (Programmazione Attività Preventionali)

È uno strumento per la programmazione delle attività relative alla prevenzione indicata dalla Direzione Centrale Prevenzione e dal territorio

7.4.3 IGLOS

L'applicazione è finalizzata alla gestione dei finanziamenti per la sicurezza nelle scuole.

7.4.4 Gestione Emergenze

L'applicazione consente al Servizio di Prevenzione e Protezione di raccogliere, in un unico contesto, le informazioni sul personale INAIL provenienti dai sistemi di gestione dell'Istituto (HR e Cercapersone) e di raccogliere, modificare ed integrare le informazioni sul personale delle ditte esterne che lavora quotidianamente o saltuariamente nell'edificio.

La procedura inoltre permette la stampa dei nominativi e relative informazioni d'interesse di tutti i presenti. Per ciascuna funzione è prevista la generazione di elenchi stampabili sotto forma di tabelle.

7.4.5 Buone Pratiche e Buone Tecniche

L'applicazione concerne la raccolta di esperienze aziendali e specifiche tecniche e normative volte a tutelare la sicurezza sul lavoro (vedi paragrafo 6.1.1).

7.5 Lavoratori

7.5.1 GRAI Infortuni/Rendite/Terzi (Gestione Rapporti con gli Assicurati e gli Infortunati)

La procedura GRAI gestisce i rapporti con gli infortunati e tecnopatici (e con le relative aziende di appartenenza e con gli Enti di patrocinio) e con terzi fornitori di prestazioni. La procedura è l'applicazione istituzionale che gestisce il processo di erogazione delle prestazioni economiche, sanitarie ed integrative dei lavoratori che subiscono infortunio sul lavoro o contraggono malattia professionale a causa dell'attività lavorativa svolta.

La procedura GRAI è, inoltre, logicamente suddivisa nei seguenti tre grandi Aree:

- **Infortuni e Malattie Professionali:** gestisce la trattazione di eventi relativi all'erogazione di prestazioni di indennità di temporanea;
- **Rendite:** gestisce la trattazione di eventi relativi ad infortuni che hanno generato nel lavoratore dei postumi permanenti;

- **Terzi:** gestisce la trattazione degli eventi relativi al pagamento a terzi fornitori di prestazioni agli infortunati/tecnopatici necessarie per il recupero della capacità lavorativa.

Il sistema gestisce il pagamento delle indennità per il periodo di inabilità al lavoro, eventuale fornitura gratuita di protesi in caso di infortuni più gravi e la costituzione di una rendita per infortuni con gravità superiore al 16% di inabilità permanente.

Il sistema integra, inoltre, le funzioni della procedura Cartella Clinica, che gestisce la componente medico legale delle pratiche: dalla definizione della regolarità delle stesse, stabilendo il nesso tra le cause dell'evento e le conseguenze, alla quantificazione del danno temporaneo o permanente relativo all'evento occorso ed allo svolgimento dell'attività medico-specialistica di cura e assistenza all'assicurato costituendo un riferimento per le attività di prevenzione.

Il sistema GRAI è integrato con i sistemi: Documentale, Cartella Clinica, Banca Dati Integrata (Flussi monetari, Data Warehouse e Controllo di Gestione), Rivalse, GRA, Punto Cliente-Infortunati. In particolare, la procedura è costituita dai sottosistemi di seguito descritti.

Dati Persona.

Il sottosistema prevede un insieme di processi finalizzati alla gestione dei dati anagrafici, dei recapiti e delle forme di pagamento relativi a tutte le figure legate all'evento infortunistico o alla malattia professionale (Persona, Infortunato, Superstite, Beneficiario, Familiare, Delegato, Rappresentante Legale).

Istruttoria-Atti istruttori-Controlli e Direttore.

Il sottosistema prevede un insieme di processi finalizzati a gestire tutto l'iter amministrativo di istruttoria delle pratiche di infortuni, malattie professionali, rendite, e rapporti con terzi. Tale sottosistema si suddivide in: Gestione dati anagrafici, Infortuni (gestione pratica infortunio/malattia professionale), Gestione dati medici, Rendite, Terzi.

Riscontro contabile/Pagamenti/Provvedimenti.

Il sottosistema prevede un insieme di processi finalizzati a gestire i vari provvedimenti amministrativi ed i pagamenti per le pratiche di infortunio, malattia professionale, rendita.

Patronati.

Il sottosistema gestisce i processi che prevedono i rapporti con gli Enti di patrocinio. Le funzioni principali sono l'acquisizione delle deleghe, la gestione degli interventi di patronato, la gestione delle sedi/zona.

Terzi.

Il sottosistema gestisce i processi riguardanti i rapporti con i Terzi fornitori di prestazioni a favore di infortunati/tecnopatici. Le funzioni principali sono la gestione anagrafica delle diverse tipologie di fornitori (avvocati, consulenti, alberghi, medici specialisti, laboratori protesi, ecc.), l'emissione delle impegnative, generate dal medico nell'ambito della procedura Cartella Clinica, l'acquisizione ed il pagamento delle fatture, l'elaborazione e pagamento dei certificati medici emessi da medici di base e strutture ospedaliere ed acquisiti nell'ambito dell'Istruttoria GRAI-Infortuni.

Procedure elaborazione dati Prestazioni.

Programmi di elaborazione dei dati operazionali relativi all'area Prestazioni finalizzati al monitoraggio dei processi produttivi delle Unità territoriali.

Sportass.

La procedura consente di gestire la liquidazione delle pratiche di infortunio acquisite in seguito alla soppressione della Cassa di previdenza per l'assicurazione degli sportivi (SPORTASS) ed al subentro dell'INAIL nei rapporti attivi e passivi del ramo assicurativo. Le informazioni trattate riguardano, oltre le anagrafiche, la valutazione dell'infortunio ed il relativo indennizzo.

7.5.2 Riserve matematiche

Il sottosistema prevede la creazione di una banca dati, alimentata con i dati relativi alle Rendite che vengono calcolati ed aggregati per la quantificazione delle riserve da accantonare nel bilancio dell'Istituto.

L'alimentazione viene effettuata una volta l'anno e di solito a fine gennaio.

7.5.3 Calcolo valor capitale

Il sottosistema prevede il calcolo del valor capitale di una rendita, sia diretta che a superstite, attualizzato al momento dell'elaborazione.

7.5.4 Ratei ed interessi

Il sottosistema prevede il calcolo dei ratei e degli interessi di una rendita, sia diretta che a superstite, relativi a un determinato periodo di riferimento.

7.5.5 Rivalse

La procedura gestisce l'istruttoria e la definizione, in collegamento con le procedure GRA, GRAI, Avvocatura-ISIAWeb, delle azioni di rivalsa (surroga o regresso) nei confronti dei Datori di Lavoro o dei terzi responsabili dell'evento infortunistico. La procedura ha sostituito l'applicazione client/server Rivalse ed è strettamente connessa con le procedure GRAI ed ISIAWeb.

La procedura accede a web-service di GRAI per i dati relativi ad Anagrafica Infortunato, evento, anagrafica D.L., anagrafica R.C., anagrafica compagnie di Assicurazione, anagrafica legale rappresentante, ed espone gli importi relativi al costo dell'infortunio, gestisce gli importi incassati dall'Istituto, la corrispondenza verso l'esterno, dati della pratica di rivalsa.

7.5.6 Amianto

La procedura è finalizzata a produrre apposita certificazione ai fini del pensionamento anticipato in relazione ai soggetti a "rischio amianto". Nel caso di soggetti a rischio, l'INAIL deve verificare con la ASL il livello di bonifica sui siti a rischio e con l'INPS se i soggetti godono già di pensione.

Poiché le norme in materia sono variate nel tempo, esistono due procedure applicative:

- la procedura "B.D. Amianto", valida fino al 2005;
- la procedura "Legge 247/2007", valida dopo il 2005; la L.247/2007 determina i 15 possibili siti e relativi reparti, soggetti a rischio amianto.

7.5.7 RNMP (Registro Nazionale Malattie Professionali)

Il Registro nazionale delle malattie professionali causate dal lavoro ovvero ad esso correlate è alimentato dalle "denunce-segnalazioni" previste dal combinato disposto dell'art.139 del T.U. 1124/1965 e dell'art.10 del D.Lgs n.38/2000, che sancisce l'obbligo per ogni medico, sia INAIL che di altre strutture esterne all'Istituto, che riconosca l'esistenza delle malattie indicate in apposito elenco, di effettuarne la denuncia agli Organismi competenti: Ispettorato del Lavoro e AASSLL.

Gli operatori delle Unità territoriali INAIL, grazie all'integrazione tra tale applicativo e il sistema documentale, possono visualizzare la certificazione inviata dai medici esterni ed inserire le informazioni utili per la conoscenza delle malattie correlate con l'attività lavorativa.

Tutte queste informazioni sono di consultazione per elaborazioni statistiche di report periodici ed utili per eventuali analisi sul sistema delle malattie correlate al lavoro. Attualmente la procedura non è consultabile dall'esterno in quanto presente nella intranet aziendale e nello stesso tempo i suoi dati non possono essere messi a disposizioni di processi di cooperazione applicativa.

7.5.8 Albo dei Beneficiari

Secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 118 del 7 aprile 2000, l'Albo dei beneficiari contiene i nominativi di coloro che hanno ricevuto contributi economici da parte dell'INAIL. I contributi

vengono erogati a titolo di incentivo per: la prevenzione, il reinserimento degli invalidi, le attività scientifiche e sociali.

Le strutture Provinciali, Regionali e di Direzione Generale hanno utenze abilitate alla gestione delle provvidenze economiche erogate a Beneficiari raccolti in un Albo Beneficiari.

7.5.9 EESSI

La Commissione CEE sta curando lo sviluppo e la messa in esercizio di un sistema internazionale di comunicazione (EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information) da utilizzare per tutte le branche della sicurezza sociale e quindi anche per le pratiche che riguardano l'INAIL.

In base al decreto ministeriale del 29 gennaio 2009, l'INAIL è stato individuato come uno dei quattro "punti di accesso" per l'Italia per le prestazioni in materia di infortuni sul lavoro e malattie professionali e per tutte le istituzioni che erogano prestazioni dello stesso tipo. L'INAIL interviene, pertanto, nella realizzazione di servizi applicativi per lo scambio di informazioni definiti nel progetto EESSI, all'interno del programma europeo IDABC.

7.5.10 Punto Cliente – Infortunati

Di seguito un elenco dei principali servizi erogati da Punto Cliente per l'area Infortuni.

Mandati 1P - Interventi di patronato

Il servizio permette di inoltrare via Internet con compilazione online o tramite file XML o in cooperazione applicativa le richieste di intervento modello 1P. È in fase di realizzazione l'implementazione della funzione per poter acquisire anche gli interventi modello integrativo e varie tipologie di documenti in allegato, documenti obbligatori per l'istruttoria in GRAI.

Lista pratiche.

La funzione visualizza per sede zona le liste delle pratiche di patronato in corso e definite.

Riepilogo attività.

Consente di visualizzare e scaricare dati quantitativi sugli interventi effettuati dai singoli patronati a livello nazionale o zonale, su tutto il territorio o per sede Inail.

Gestione uffici zonali.

Consente all'utenza di patronato di tipo amministratore di gestire l'anagrafica dei suoi uffici territoriali.

Lista uffici zonali.

È una funzione disponibile a tutti sul portale INAIL e consente di ricercare gli indirizzi degli uffici territoriali dei patronati.

Provvedimenti.

La funzione mette a disposizione del patronato, per intervallo temporale e per sede zonale, i provvedimenti infortuni e rendita, in formato pdf, emessi dal 2010 per i casi di infortunio/malattia professionale patrocinati e indirizzati al patronato.

Statisticazione patronati.

In ambiente intranet è a disposizione una funzione che permette l'esposizione delle pratiche annualmente statisticate o da statisti care, l'invio tramite POM dei dati di dettaglio (i destinatari sono il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, i Patronati nazionali, le Direzioni Regionali INAIL), la visualizzazione degli invii effettuati.

Consultazione pratiche patronato.

Ha l'obiettivo principale di mettere a disposizione degli utenti esterni all'Istituto, nel caso specifico ai Patronati, una vista sulla pratica di Prestazioni dell'infortunato che questi tutelano. Infatti, l'infortunato di un evento può rivolgersi al Patronato per essere tutelato nella gestione di una pratica prestazioni con l'INAIL. Al Patronato quindi deve essere messa a disposizione una "vista" sull'andamento della pratica e sulla situazione dell'infortunato per svolgere al meglio il suo compito di tutela.

I dati esposti riguardano: dati di sintesi della pratica, lista degli interventi e dettaglio delle trattazioni, estratto conto e dati retributivi, provvedimenti infortuni e rendita emessi dal 2010 e indirizzati al patronato, dati rendita, dettaglio postumi, dati sanitari, ecc..

Ricerca pagamenti.

Il servizio consente ai Datori di Lavoro di consultare in via telematica le informazioni stampate nei modelli cartacei '201/bis' e 'Provvedimenti negativi al datore di lavoro' relativamente ai dipendenti per i quali hanno presentato denuncia di infortunio/malattia professionale.

Le informazioni consultabili riguardano le basi di calcolo, i dettagli e gli estremi dei pagamenti.

Azzonamento sedi.

Il servizio, esposto sulla intranet dell'Istituto, ha la funzione di trovare la sede INAIL competente in base ai seguenti parametri: provincia e comune, CAP, oppure, selezionando come parametro la sede, visualizzarne la competenza territoriale.

Denuncia di infortunio.

Il servizio, rivolto attualmente ai datori di lavoro dei settori industria, artigianato, servizi e Pubbliche Amministrazioni titolari di specifico rapporto assicurativo con l'Istituto, permette la compilazione guidata della denuncia di infortunio, il suo inoltro automatico alla Sede INAIL competente e la stampa dei moduli di denuncia per il datore di lavoro e per l'autorità di Pubblica Sicurezza. Il servizio, oltre alla compilazione online, consente di inviare l'adempimento tramite upload di un file, contenente da 1 a 10 denunce d'infortunio per azienda, generato da un software fornito da INAIL, da scaricare ed installare sul proprio PC, oppure da pacchetti software gestionali delle stesse aziende.

La sede INAIL competente, ricevendo i dati per aprire l'istruttoria della pratica, può fornire celermente il pagamento dell'indennità in caso di inabilità temporanea del lavoratore infortunato che comporti l'astensione dal lavoro per più di tre giorni.

Denuncia malattia professionale.

Il servizio, rivolto attualmente ai datori di lavoro dei settori industria, artigianato, servizi e Pubbliche Amministrazioni titolari di specifico rapporto assicurativo con l'Istituto, permette la compilazione guidata della denuncia di malattia professionale, il suo inoltro automatico alla Sede INAIL competente e la stampa dei moduli di denuncia per il datore di lavoro e per l'autorità di Pubblica Sicurezza. Il servizio, oltre alla compilazione online, consente di inviare l'adempimento tramite upload di un file, contenente da 1 a 10 denunce di malattia professionale per azienda, generato da pacchetti software gestionali delle stesse aziende.

Denuncia silicosi/asbestosi.

Il servizio, rivolto attualmente ai datori di lavoro dei settori industria, artigianato, servizi e Pubbliche Amministrazioni titolari di specifico rapporto assicurativo con l'Istituto, permette la compilazione guidata della denuncia di silicosi/asbestosi, il suo inoltro automatico alla Sede INAIL competente e la stampa dei moduli di denuncia per il datore di lavoro e per l'autorità di Pubblica Sicurezza. Il servizio, oltre alla compilazione online, consente di inviare l'adempimento tramite upload di un file, contenente da 1 a 10 denunce di silicosi/asbestosi per azienda, generato da pacchetti software gestionali delle stesse aziende.

Cruscotto denunce di infortunio: MP, SA.

Il servizio, esposto sulla intranet dell'Istituto, ha la funzione di rendere consultabili in tempo reale i dati statistici pervenuti all'INAIL relativamente alle denunce di infortunio, di malattia professionale e di silicosi/asbestosi. Sono immediatamente visualizzati, tramite grafici ed elenco, i totali delle denunce pervenute, lavorate e non lavorate, a livello nazionale, di ripartizione territoriale e regionale (con successiva selezione di relative province e sedi INAIL) e riferite al periodo compreso tra la data odierna ed i due anni precedenti.

La ricerca dei dati, esportabili in Excel o PDF, può essere effettuata per un determinato periodo temporale sia a livello nazionale (mostrando gli afferenti dati del riepilogo nazionale e per

ripartizioni territoriali e, nella successiva navigazione, i dati di dettaglio di regione, provincia, sede), sia selezionando direttamente la sede interessata.

I dati *consolidati* del terzo e del quarto anno precedenti a quello in corso sono disponibili sotto forma di documenti PDF scaricabili direttamente dall'applicativo e contenenti i dati relativi al territorio nazionale, i dettagli per regione, provincia e singola unità territoriale.

Monitor denunce di infortunio, MP, SA.

Il servizio, esposto sulla intranet dell'Istituto, ha la funzione di monitorare l'andamento giornaliero degli invii delle tre singole denunce (inviate e protocollate) tramite: due contatori riferiti alla data odierna; il grafico e l'elenco relativi agli invii giornalieri nei 30 giorni precedenti la data odierna. L'elenco, così come il report PDF disponibile, mostra i seguenti dati: Data invio, Denunce online, Denunce offline (tramite file), Denunce da Porta di Dominio, Denunce inviate, Denunce protocollate.

Report denunce d'infortunio inviate.

Il servizio, esposto sulla intranet dell'Istituto, svolge una funzione di controllo sulle denunce d'infortunio online pervenute presso la sede INAIL di competenza esponendone i dati identificativi ed il modulo PDF della denuncia. La ricerca per sede, e periodo temporale, è abilitata a seconda del profilo dell'utente INAIL che vi accede, ovvero seguendo le regole del SSO (l'utente di sede visualizza solo le denunce pervenute presso la stessa, l'utente di direzione regionale può accedere alle denunce inoltrate alle sedi della propria regione, ecc.). I dati elencati sono: Data invio denuncia, Data evento, Num. progressivo di invio denuncia online, Num, caso, Posizione assicurativa azienda, Ragione sociale azienda, PDF denuncia.

Certificati online

Il servizio, rivolto ai Medici dei Pronti Soccorsi degli Ospedali e ai Medici di base consente l'invio telematico all'INAIL (on-line, off-line e in cooperazione applicativa) dei certificati medici di infortunio (primo, continuativo o definitivo).

I dati gestiti dal servizio sono quelli riportati sul mod. 1 SS. Per la norma sulla privacy viene utilizzato il protocollo https.

Certificati MP.

Il servizio è in fase di realizzazione, è rivolto ai Medici dei Pronti Soccorsi degli Ospedali e ai Medici di base consente l'invio telematico all'INAIL (on-line, off-line e in cooperazione applicativa) dei certificati medici per malattie professionali.

I dati gestiti dal servizio sono quelli riportati sul mod. 5 SS. Per la norma sulla privacy verrà utilizzato il protocollo https.

Cruscotto certificati.

Si tratta di un servizio intranet. Permette il monitoraggio dei certificati medici (Infortuni e Malattie Professionali) trasmessi all'INAIL.

È possibile selezionare il periodo di riferimento e la sezione geografica di interesse (Italia, Regione, Provincia e sede). I dati statistici sono visualizzati graficamente o su tabelle. È possibile inoltre estrarre i dati in formato Excel o PDF.

Report certificati inviati.

Si tratta di un servizio intranet rivolto essenzialmente alle sedi per monitorare lo stato di lavorazione dei certificati medici pervenuti.

È possibile selezionare il periodo di riferimento e la sede di interesse (secondo le abilitazioni). L'utente può visualizzare il numero caso a cui è stato associato ed il certificato stesso.

Crypto utils.

Il pacchetto applicativo è di fornire a tutte le applicazioni INAIL le funzionalità di crittografia dei documenti XML-like sulla base dati per le applicazioni del dominio di prestazioni.

Trace utils.

Utilities per il tracciamento degli accessi.

Prestazioni PDD.

I servizi esposti sulla Porta di Dominio INAIL sono:

- Certificati medici
- Denuncia Infortunio
- Servizi Patronati (Mandato 1P).

7.6 Sanitaria

7.6.1 Cartella Clinica (CARCLI)

La procedura Cartella Clinica rappresenta l'applicazione istituzionale che gestisce in maniera automatizzata le attività ambulatoriali sia del personale infermieristico che medico di sede. Essa rappresenta pertanto lo strumento automatico per gestire le attività medico-legali di sede al fine del riconoscimento, dal punto di vista sanitario, dell'evento lesivo conseguente ad infortunio sul lavoro o al riconoscimento della causa di lavoro in una malattia professionale.

Le attività salienti della procedura sono volte a determinare il nesso di causalità tra le patologie riscontrate e l'attività lavorativa, seguire l'assicurato/paziente durante tutto il decorso della malattia che ha generato l'astensione dal lavoro, determinare gli eventuali postumi permanenti connessi alle lesioni riscontrate e fornire, agli aventi diritto, tutti gli strumenti necessari ad un più agevole reinserimento nel mondo del lavoro.

Per la finalità sopra indicata tale applicazione è strettamente integrata con GRAI, rappresentando entrambe lo strumento che gestisce la totalità delle attività istituzionali dal punto di vista amministrativo (GRAI) e medico (Cartella Clinica), al fine della erogazione delle prestazioni economiche e non.

L'applicazione è per i medici, anche, lo strumento per la gestione e programmazione delle visite e degli appuntamenti.

7.6.2 Gestione Cartella Clinica (Centro Protesi)

Il modulo assicura supporto alla gestione da parte dell'area sanitaria della cartella clinica di ogni paziente in ogni regime di soggiorno (ordinario day hospital residenziale ambulatoriale) per il trattamento del rapporto sanitario e amministrativo tra Centro e Cliente. A fronte delle attività di pianificazione e autorizzazione degli altri moduli, sono generate le liste di accesso dei clienti del Centro. L'area sanitaria ha la responsabilità di aprire la cartella clinica e, attraverso questa, provvedere alla gestione del rapporto sanitario e amministrativo tra Centro e Cliente.

7.6.3 Cartella Clinica (CRMVOLT)

L'applicativo CRMVOLT consente la gestione del ciclo amministrativo e sanitario del rapporto con l'utenza sia INAIL che Privata. Supporta tutte le fasi dell'iter: segnalazione del caso; gestione della congruità e delle liste d'attesa; presa in carico per regime di ambulatoriali, day hospital e ricoveri ordinari; supporto alle attività mediche, infermieristiche e riabilitative; gestione della dimissione e redazione del DRG.

7.6.4 Gestione Ricoveri (Centro Protesi)

L'applicativo nasce per la gestione del piano dei posti letto per automatizzare il vincolo che quest'ultimo esercita sulla pianificazione di produzione (piano di reparto). Le politiche di gestione dei posti letto sono completamente configurabili. Il sistema consente l'attribuzione della ripartizione delle risorse tra uomini e donne e tra le tipologie di regime di ricovero. È possibile, inoltre, riservare particolari stanze per pazienti minori accompagnati e/o per assistiti con patologie complesse.

7.7 Reinserimento

7.7.1 Banca dati per il reinserimento

La banca dati è un applicativo messo a disposizione dei componenti l'équipe multidisciplinare di primo livello per la compilazione di una scheda utile al reinserimento lavorativo dell'infortunato (vedi paragrafo 6.1.3).

Attualmente la procedura non è consultabile dall'esterno in quanto presente sulla intranet aziendale e nello stesso tempo i suoi dati non possono essere messi a disposizioni di processi di cooperazione applicativa.

7.7.2 Protesi e Ortesi

L'applicazione è uno strumento di supporto al medico di Sede per l'ordinazione dei componenti necessari alla realizzazione della protesi.

7.7.3 Gestione Protesi (Centro Protesi)

Il Centro Protesi INAIL utilizza sistemi software per la gestione delle attività direttamente connesse alla "mission" del Centro. Attualmente, i sistemi software di produzione sono articolati in moduli che insistono sullo stesso database - DBMS Oracle 10g.

"Gestione Protesi" è il modulo principale dell'intero sistema di produzione realizzato al fine di assicurare supporto in tutte le fasi del processo "protesi" attraverso adeguati strumenti per le fasi di preventivazione, pianificazione, autorizzazione, produzione e consegna. Inoltre, comprende strumenti di configurazione dei processi, dei prodotti e quanto altro necessario all'espletamento delle attività commerciali e produttive ed alla gestione dei codici di nomenclatore ed extratariffari. Il modulo comprende la gestione unificata delle prenotazioni alla prima visita e delle visite successive (Gestione CUP).

7.7.4 Gestione Ausili (Centro Protesi)

Il Modulo assicura il supporto in tutte le fasi del processo associato alla gestione della commessa "ausili" relativa alle forniture, attraverso adeguati strumenti per le fasi di preventivazione, autorizzazione, produzione e consegna/spedizione. Il sistema consente la gestione delle attività del Reparto Ausili relative alla fornitura di carrozzine ortopediche, prodotti per l'igiene e cura della persona, adattamenti auto ed ausili informatici.

7.7.5 Rapporti con le Sedi (Centro Protesi)

Il Modulo consente agli utenti delle unità territoriali di monitorare le attività del Centro Protesi e delle sue Filiali fin dal momento della registrazione del modulo 127i con cui si effettuano gli ordinativi per le prestazioni ortopediche. Gli operatori di Sede possono così visualizzare il ciclo di sviluppo delle forniture, interrogare l'elenco dei codici di nomenclatore e la relativa scheda tecnica, intragire con gli uffici amministrativi del Centro per la ricezione delle fatture di vendita.

7.7.6 Servizio Sociale Informatizzato (SSI)

L'applicazione è finalizzata a supportare l'attività di reinserimento e riabilitazione del lavoratore vittima di infortunio sul lavoro svolta dall'assistente sociale (Funzionario Socio-Educativo) nell'ambito dell'attività sinergica con i componenti l'équipe multidisciplinare di I livello (Responsabile Processo Lavoratori, Dirigente medico). Tale équipe ha il compito di definire un "progetto riabilitativo individualizzato" - modalità e tempi di realizzazione - cioè un percorso elaborato ad personam comprendente iniziative diversificate: sanitarie, riabilitative e sociali, tutte mirate a "sostenere ed affiancare" il lavoratore infortunato per il suo reintegro nel contesto sociale e nel mondo del lavoro.

L'applicazione consente ai Funzionari Socio-Educativi di Sede di inserire informazioni riguardanti il lavoratore vittima di infortunio o di malattia professionale ai fini di un eventuale reinserimento nella vita sociale e lavorativa. Al contempo, per agevolare l'accesso ai dati di infortunio e di

malattie professionali (MP) di pertinenza delle applicazioni GRA, GRAI e Cartella Clinica da parte dei fruitori del sistema SSI, sono stati realizzati specifici servizi opportunamente esposti su SOA che estraggono tali informazioni in visualizzazione e che possono essere utilizzate sia con processi di cooperazione applicativa sia in modalità online.

7.7.7 Cartella PsicoSociale (Centro Protesi)

Tale applicativo presenta l'obiettivo di memorizzare i dati necessari alla formulazione di una valutazione sulla situazione psico-sociale di un assistito del Centro Protesi, monitorando l'evolversi dello stato e registrando i suoi risultati ottenuti.

Punto Cliente – Infortunati

7.8 Legale

7.8.1 ISIAWeb (Avvocatura)

La procedura web-based Avvocatura (ISIAWeb) costituisce il supporto informatico per la gestione dell'attività dell'Avvocatura dell'Istituto inerente la consulenza, assistenza e rappresentanza e difesa in giudizio. La procedura comporta il trattamento di informazioni relative a dati di pratiche amministrative che hanno dato luogo a richieste di consulenza o contenzioso, dati di procedimenti giudiziari (dati controparti, dati consulenti tecnici, dati di udienze, dati di sentenze, ecc.), dati anagrafici (terzi percettori, controparti, notai e procure, amministrativi, legali INAIL, Avvocature INAIL) e dati parcelle.

La procedura consente la formulazione di pareri legali sia sull'interpretazione di norme o leggi che su singoli casi di specie. Le funzioni base sono:

- Gestione pratica legale
- Agenda
- Gestione Contabile
- Statistiche
- Gestione atti
- Autorità giudiziare.

7.9 Contabilità

7.9.1 Contabilità Integrata (CI)

È un sistema integrato per l'espletamento delle funzionalità contabili dell'Istituto per ottemperare agli adempimenti stabiliti dal Regolamento di Contabilità ed Amministrazione.

Il sistema gestisce in modo unitario e contestuale, attraverso il metodo della partita doppia, la contabilità finanziaria, economico-patrimoniale ed analitica dell'Istituto.

Una importante realizzazione ha riguardato l'introduzione della Smart User Interface integrata al modulo Financial.

La Smart User Interface è uno strumento realizzato ad hoc, messo a disposizione del personale amministrativo e contabile per consentire, attraverso una navigazione facilitata, l'inserimento manuale di movimenti in partita semplice.

7.9.2 Flussi monetari (FM)

La procedura è finalizzata alla gestione e standardizzazione dei movimenti di cassa dell'Istituto correlati alle funzioni di entrata e di uscita finanziarie di tutti i sottosistemi (GRA, GRAI, Strumentali). Essa è unica interfaccia rispetto ai diversi sistemi di produzione nei confronti degli Istituti di Credito (banche, posta), degli Enti esterni (Sogei, INPS, ecc.) e della Società di gestione che ha a carico tramite delega la riscossione unificata dei premi ed accessori.

7.9.3 Base Dati Integrata: Area Contabile (BDI)

La base dati Base Dati Integrata (BDI) ha le finalità precipue di raccogliere in maniera unitaria le informazioni dei sistemi istituzionali e strumentali mettendoli a disposizione del sistema Contabile-Direzionale e del Datawarehouse.

L'applicazione acquisisce dalle procedure di in esercizio, comprese Flussi Monetari e Contabilità Integrata, tutte le informazioni che hanno risvolti contabili; a fronte di tali informazioni crea i relativi movimenti contabili in partita semplice e li mette a disposizione della Contabilità Integrata per la contabilizzazione in partita doppia.

I dati che alimentano la BDI risiedono attualmente su z/OS/DB2 e sono relativi ai sottosistemi GRA, GRAI (Prestazioni temporanee e rendite), SABS, GPI (Gestione Patrimonio Immobiliare), Risorse Umane, Mutui Ipotecari, Avvocatura.

I sottosistemi che nella versione definitiva usufruiscono dei dati contenuti nella BDI e che risiedono su sistemi Unix/Oracle sono la Contabilità Integrata, il Datawarehouse e il Controllo di Gestione (attraverso il DWH).

7.9.4 Contabilità Generale Vigorso

Il sistema gestisce in modo unitario e contestuale, attraverso il metodo della partita doppia, la contabilità generale e acquisti del Centro Protesi di Vigorso di Budrio.

7.9.5 Fisco

La procedura gestisce le problematiche fiscali inerenti l'Istituto. Le funzioni base sono legate agli adempimenti fiscali dell'Istituto in qualità di sostituto d'imposta, sostituto di dichiarazione e soggetto passivo d'imposta.

7.10 Patrimoniale

7.10.1 Sistema Acquisizioni Beni e Servizi (SABS)

La procedura gestisce il processo acquisti. Le funzioni base riguardano:

- autorizzazioni
- contratti
- ordinativi
- pagamenti
- validazioni contabili
- reportistica.

La procedura è in via di sostituzione con l'applicativo SIMEA, che gestisce sia la parte immobiliare che la parte di acquisizione beni e servizi con relativa inventariazione.

7.10.2 Mutui (OnLine)

La procedura web-based di Mutui OnLine è finalizzato alla cessione e gestione dei mutui ipotecari concessi dall'Istituto a dipendenti e a soggetti esterni (Enti, Società, Cooperative).

7.10.3 Consistenze patrimoniali

La procedura è volta alla produzione dell'allegato al bilancio dell'Ente per le consistenze patrimoniali e prevede l'acquisizione di tre flussi informativi:

- Immobili,
- Mutui,
- Titoli.

7.10.4 Gestione Magazzino (Centro Protesi)

Il modulo si occupa della gestione fisica del magazzino. I prelievi sono consentiti e schedati a fronte dell'avvenuta autorizzazione della commessa di protesi e/o ausili.

7.10.5 Gestione Fatture (Centro Protesi)

Il modulo è dedicato alla gestione della pre-fatturazione dei servizi erogati dal Centro ed alla gestione del registro dei corrispettivi. L'output del modulo è integrato con i sistemi contabili dell'Istituto.

7.11 Personale

7.11.1 Gestione Risorse Umane

Il sistema supporta i processi di gestione del rapporto di lavoro per tutti i contratti di categoria e delle diverse figure professionali del personale dipendente e del rapporto di servizio (gestione degli orari di lavoro e rilevazione delle presenze e assenze), nonché il rapporto di fine servizio (gestione della pensione integrativa o sostitutiva) per il personale ex-dipendente. Governa, inoltre, la struttura organizzativa dell'Ente, la gestione delle figure professionali e relativi incarichi, le dotazioni organiche, i processi di valutazione.

L'applicazione è costituita dall'integrazione di tre pacchetti applicativi:

- Human Resources (HR), modulo delle Oracle applications per la gestione giuridica e organizzativa del personale;
- E-Sipert per la gestione delle retribuzioni;
- Porta per la gestione delle presenze.

7.11.2 Self Service

Self-Service è uno strumento di interazione tra dipendente ed amministrazione relativamente alla visione e trattazione dei dati aziendali, nonché alla possibilità di fruire di servizi di interesse in via autonoma. I servizi sono fruibili tramite l'intranet aziendale. La maggior parte delle funzioni sono migrate nel Portale Dipendente e attualmente il sistema è in via di definitiva dismissione.

7.11.3 Sistema di valutazione e sviluppo risorse umane (VA.RI.U.S.)

Il sistema di valutazione e sviluppo delle risorse umane permette la gestione di un modello per la gestione e lo sviluppo delle risorse umane in coerenza con l'evoluzione del quadro strategico di riferimento, in modo tale da poter disporre di una fotografia sia a livello individuale che a livello aggregato del patrimonio di competenze disponibili per tutte le risorse umane.

Il sistema è stato completato con la realizzazione dell'integrazione al controllo di gestione per la valutazione delle prestazioni dei Dirigenti dell'Istituto. In tale ambito il dirigente viene valutato in base al livello delle prestazioni fornite nell'esercizio del proprio ruolo e della posizione organizzativa rivestita: la valutazione tiene conto oltre ai risultati di produzione raggiunti a fronte degli obiettivi programmati, registrati nel sistema OFA (controllo di gestione), anche dei comportamenti organizzativi, sulla base del modello delle competenze e della piattaforma professionale.

7.11.4 Sistema di Gestione della Formazione (SGF)

L'applicazione Sistema di Gestione della Formazione (SGF) consente, anche in forma decentrata, la programmazione dei corsi e delle relative edizioni, la registrazione di partecipanti, docenti e progettisti e l'iscrizione dei partecipanti, registrandone i costi sia in termini monetari che di giorni/uomo e alimentando il curriculum formativo dei singoli anche con riferimento alla normativa di settore (crediti ECM per sanitari, aggiornamento professionisti).

L'applicazione consente, inoltre, il monitoraggio delle attività formative attraverso somministrazione di questionari di fine corso e ne gestisce le valutazioni, curando le relative statistiche. Fornisce evidenze riepilogative sia ai fini interni che per gli organismi esterni (Consiglio di Indirizzo e Vigilanza, Comitato Pari Opportunità, Dipartimento della Funzione Pubblica, ecc.).

7.11.5 Rilevazione Attività Intramuraria (RAI)

L'applicazione consente il pagamento in cedola della quota spettante ai medici INAIL per lo svolgimento delle attività intramoenia.

7.11.6 Portale del Dipendente

La procedura consente la consultazione e la gestione dei dati personali da parte del dipendente e, più in generale, l'interazione tra lo stesso e l'Amministrazione.

Le funzioni utente comprendono la gestione anagrafica, economica, quella relativa alle presenze, alla valutazione e formazione, alla posizione giuridica. Sono inoltre presenti funzioni riservate rispettivamente alla Segreteria e al Dirigente per la gestione dei diversi flussi operativi e per il monitoraggio.

7.11.7 Prestiti contro cessione del quinto

La procedura consente la gestione in forma integrata di tutte le fasi necessarie all'istruttoria per la concessione di un prestito contro cessione del quinto dello stipendio.

7.12 Strumentale

7.12.1 Gestione documentale integrata

Attualmente è in esercizio la procedura composta dalle tre componenti appresso descritte; dette componenti saranno unificate in un'unica applicazione web oriented, denominata DOCWEB, attualmente in esercizio presso quattro Strutture Centrali (vedi descrizione paragrafo 2.4.1).

NMP (Nucleo Minimo di Protocollo)

L'applicazione consente la gestione del protocollo informatico utilizzato dalle Direzioni Regionali e riguarda i documenti in entrata e uscita delle AOO Regionali.

NMPEvol (Nucleo Minimo di Protocollo Evoluzione)

L'applicazione consente la gestione del protocollo informatico utilizzato dalle Direzioni Centrali e riguarda i documenti in entrata e uscita delle AOO Centrali.

GestDoc (Gestione Documentale Territoriale)

L'applicazione consente la gestione dei documenti in entrata, relativa alla Posta Istituzionale ricevuta nelle AOO territoriali, integrata con le procedure istituzionali (GRAI, GRA, Cartella Clinica, ecc.).

7.12.2 SIDP (Sistema Informativo Documentale del Personale)

Il Sistema Informativo Documentale del Personale è un applicativo in corso di dismissione in vista dell'integrazione nel nuovo sistema DOCWEB (vedi paragrafo 2.4.1 e 7.12.1). Ha lo scopo di automatizzare la registrazione, assegnazione e scarico dei documenti e degli atti relativi al personale che pervengono o partono dalle diverse Direzioni.

7.12.3 POM (POsta Multicanale)

La procedura POM accentra le comunicazioni verso l'esterno prodotte dall'INAIL sia a livello centrale che territoriale. Le funzioni base della procedura sono:

- la gestione automatizzata delle comunicazioni cartacee in uscita
- il controllo sull'andamento delle spedizioni e la verifica delle motivazioni di inesito
- la riproduzione, anche a distanza di anni, della copia conforme del documento inviato e reperimento dei dati "significativi" delle comunicazioni emesse
- il monitoraggio delle attività amministrative connesse alle comunicazioni a fruizione delle Direzioni Centrali.

In aggiunta si prevede l'utilizzo sempre più importante di canali di invio alternativi alla posta tradizionale (es. Posta Certificata, e-mail, fax) con la possibilità di selezionare quello più performante a seconda della tipologia di documento.

Inoltre, si stanno utilizzando i canali alternativi alla posta tradizionale (es. Posta Certificata, e-mail) sia per la posta giornaliera, sia per la posta massiva con la possibilità di selezionare quello più performante a seconda della tipologia di documento.

La procedura interfaccia le applicazioni relative alle aree Prestazioni e Premi (GRA, GRAI); a breve sarà richiamabile da tutte le applicazioni dell'Istituto.

7.12.1 GPA (Gestione Problematiche Applicative)

La procedura consente di rilevare e gestire le problematiche applicative mediante apertura di chiamate da parte degli utenti e contestuale risoluzione dei problemi da parte degli esperti e prevede la registrazione delle anomalie e dei problemi riscontrati dagli utenti durante l'uso delle procedure applicative e delle aree tecnologiche.

In GPA si utilizza il termine generico *segnalazioni* per indicare sia le *anomalie* che i *suggerimenti*. GPA è un sistema in grado di gestire l'intero ciclo di vita di una segnalazione: dalla sua nascita, cioè dal momento in cui viene segnalata un'anomalia o proposto un suggerimento, alla sua chiusura, cioè il momento in cui l'anomalia è stata risolta o il suggerimento accolto.

7.13 Controllo

7.13.1 PBC (Programmazione, Bilancio e Controllo)

L'INAIL ha definito un nuovo processo di pianificazione, programmazione e budget progettato nel rispetto dei principi normativi fissati in materia di amministrazione e contabilità degli Enti Pubblici non economici ed in funzione delle esigenze gestionali e di controllo dell'Istituto, adeguando di conseguenza i propri sistemi di riferimento, raccolti sotto un sistema integrato denominato PBC.

Il nuovo processo è stato strutturato al fine di sviluppare l'integrazione tra indirizzi e obiettivi tenendo costante l'attenzione alla dimensione economica dei controlli, ricercando l'allineamento e la coerenza tra linee ed obiettivi strategici, obiettivi operativi e gestionali, risultati e risorse. Questo approccio ha come obiettivo di pervenire, in fase preventiva, allo sviluppo di una programmazione finanziaria collegata al piano strategico e all'allocazione ottimale delle risorse disponibili in relazione al piano stesso, costruendo un indispensabile parametro di riferimento per verificare costantemente il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il sistema integrato PBC supporta l'intero ciclo di programmazione, bilancio e controllo dell'INAIL, basato sulla suite Oracle Planning/Hyperion e a tendere sostituirà completamente tutte le preesistenti procedure:

- **Budget e Riallineamenti**, applicazioni a supporto del processo di formulazione e revisione del budget annuale e conseguente definizione delle assegnazioni ai centri di spesa;
- **OFA** (Oracle Financial Analyzer) per il Controllo di Gestione;
- **Programmazione Integrata**, applicazione a supporto del processo di pianificazione, gestione e controllo dei piani triennali e della programmazione annuale dell'Istituto;
- **Portale del Controllo di Gestione**, ambiente di raccolta delle informazioni ed accesso alle singole procedure OFA, ORSO, Cruscotto economico-finanziario nella intranet aziendale INAIL;
- **Cruscotto economico finanziario**, applicazione che consente di raccogliere, trasformare ed integrare le informazioni provenienti dai sistemi di gestione dell'Istituto (Contabilità Integrata e Modello Previsionale) in un unico contesto e con storicità stabilita. Le informazioni vengono rese disponibili agli utenti in forma di rapporti e grafici, attraverso modalità di accesso web-intranet.

Sia OFA che il Portale di Controllo di Gestione rimangono al momento ancora attivi: il primo per consentire analisi dei dati sugli anni pregressi, il secondo per l'accesso ad ORSO e per le comunicazioni di servizio.

Ad oggi sono identificabili i sottosistemi di seguito descritti.

Programmazione Strategica.

Il sottosistema è deputato alla definizione della pianificazione strategica, degli obiettivi di gestione e di sviluppo e delle attività correlate, nonché la determinazione delle risorse impegnate. Il sottosistema è di tipo custom, con DBMS relazionale.

Obiettivi di produzione.

Il sottosistema di Pianificazione degli Obiettivi di Produzione è il sistema deputato alla definizione degli obiettivi di produzione assegnati alle singole strutture territoriali, che saranno oggetto di monitoraggio e valutazione da parte dell'Istituto sulla efficienza delle singole strutture. Il sottosistema è realizzato con tecnologia Oracle Hyperion Plannig con database multidimensionale (EssBase).

Controllo obiettivi di produzione.

Il sottosistema è deputato alla verifica ed il controllo degli andamenti della produzione attraverso il monitoraggio degli indicatori di produzione rispetto alla pianificazione fatta dalle singole strutture. Il sottosistema raccoglie le informazioni consuntivate, che le diverse applicazioni di produzione condividono con il DWH, e, rielaborandole, fornisce, per Centro di Responsabilità singolo e aggregato, una serie di indicatori in grado di valutare il raggiungimento degli obiettivi che ogni struttura territoriale si è posta in fase di pianificazione e l'eventuale scostamento. Dall'applicazione, inoltre, è possibile analizzare il dettaglio dei casi che hanno partecipato a determinare la consuntivazione e, quindi, il relativo obiettivo calcolato. Il sottosistema è realizzato con tecnologia Oracle Hyperion Plannig con database multidimensionale (EssBase).

Preventivo Economico-Finanziario.

Il sottosistema è deputato alla definizione del budget sia economico che finanziario; è costituito da diversi blocchi funzionali che permettono di attivare, in maniera dinamica, un processo di pianificazione o di riallineamento specifico, rispondente alle esigenze del momento. Le previsioni di budget sia economiche che finanziarie, una volta approvate dagli organi competenti, vanno ad alimentare il sistema di Contabilità Integrata determinando le assegnazioni di budget delle strutture. Il sottosistema è realizzato con tecnologia Oracle Hyperion Plannig con database multidimensionale (EssBase).

Consuntivazione FTE.

Il sottosistema è deputato alla razionalizzazione ed integrazione del processo di consuntivazione degli FTE per i sottosistemi di Programmazione Strategica e degli Obiettivi di Produzione, controllando che il dato consuntivato sia corrispondente a quello proveniente dal sistema HR di Gestione Incarichi a totale CDR/area-profilo.

ORSO (Obiettivi Risultati Scostamenti Opportunità).

Il sottosistema è finalizzato a migliorare la fruibilità del documento di valutazione dell'andamento produttivo di INAIL, da presentare agli organi, per la necessaria verifica trimestrale dell'attuazione della programmazione negoziata e riallineata. Il sistema ORSO nasce dalla esigenza di affiancare ad una lettura prettamente numerica dei risultati produttivi, fornita dal sottosistema Controllo obiettivi di produzione delle Strutture territoriali, una lettura di tipo organizzativo e/o amministrativa degli stessi. Ciascuna Sede o DR è chiamata a motivare il mancato raggiungimento degli obiettivi fornendo una descrizione delle cause, dei processi e delle iniziative messe in atto per superarle oltre al periodo di rientro previsto per le criticità stesse. Tutte le informazioni del Data Base centrale vengono aggregate e consuntivate a livello centrale fornendo utili spunti per eventuali interventi organizzativi e/o strumentali a livello centrale.

OFA (Controllo di Gestione).

L'applicazione permette il controllo di gestione in INAIL. Funzioni base sono: caricamento dei dati provenienti da più fonti, relativi alla produzione o al controllo economico movimentazioni contabili; verifica del raggiungimento degli obiettivi, elaborazione dei nuovi obiettivi, visibilità al territorio.

7.14 Direzionale

7.14.1 Data Warehouse

L'applicazione consente di raccogliere, trasformare ed integrare le informazioni provenienti dai sistemi di gestione dell'Istituto (Aziende, Prestazioni, Area Medica, Legale, Personale) in un unico contesto e con storicità stabilita. Le informazioni vengono rese disponibili agli utenti in forma di rapporti e grafici, attraverso modalità di accesso web-intranet.

Il sistema è descritto nel paragrafo 6.1.2 del presente documento.

7.15 Comunicazione

7.15.1 Gestione Anagrafiche – Profilazione Applicativa Sistemi di Produzione del Centro Protesi

Integrazione fra i moduli per la gestione "unica" dei profili utente. Tutti i moduli sono interconnessi e l'utente può passare dall'uno all'altro in base al profilo che gli è stato assegnato. Tutti i moduli sopra riportati sono stati realizzati per una gestione multisede, atta a garantire la corretta imputazione delle molteplici attività in carico all'operatore nella propria unità operativa, e per consentire agli utenti l'accesso alle informazioni di propria pertinenza. Tutti i moduli garantiscono una gestione multi sede.

8 Nuove tecnologie

8.1 Biometria

L'Istituto, ad oggi, non ha previsto progetti che prevedano l'utilizzo della biometria per finalità di accesso fisico e/o logico per l'identificazione delle persone fisiche. Si ritiene opportuno, comunque, segnalare che il Centro Protesi di Vigorso di Budrio (Bologna) utilizza la biometria, impiegando la caratteristica della geometria della mano esclusivamente per la finalità istituzionale di produzione protesi.

Più in particolare, per realizzare la protesi in silicone nel distretto della mano, oltre a rilevare la forma dell'arto superstite (mano, dito, ecc.) e dell'arto controlaterale, nel processo lavorativo si rileva anche l'impronta della persona, effettuando tale rilievo con del materiale da copiatura come l'alginato, il silicone, il gesso. Tali modelli vengono poi conservati nell'archivio interno degli stampi che il reparto del Centro Protesi ha in carico.

8.2 VOIP (Voice over IP)

La sostituzione nelle strutture della Direzione Generale di Roma e nelle Sedi periferiche degli apparati di LAN, tra le cui caratteristiche avanzate c'è la possibilità di supportare ed implementare la Voce su Ip con telefoni che vengono alimentati dagli stessi apparati, ha consentito l'installazione di telefoni IP per un totale di circa 9000 utenze tra Direzione Generale e Unità periferiche.

Il sito di backup per la fonia VoIP è stato spostato da Piazzale Pastore presso il CED di Ferruzzi in modo da integrare il sito preposto alla Business Continuity anche con la funzionalità di continuità del VoIP.

8.3 UC (Unified Communication)

Mediante il Servizio di Unified Communication (UC) si intende integrare i servizi di comunicazione in tempo reale (Instant Messaging, Telefonia IP, Video Conferenza) con quelli non in tempo reale (Voice Mail, SMS, FAX) ad oggi in essere presso l'Istituto. In questo modo è possibile coadiuvare i processi di business, tramite l'utilizzo di un'unica interfaccia utente, che consente di accedere ai servizi integrati a prescindere dalla posizione fisica dell'utilizzatore, riducendo drasticamente sia i costi infrastrutturali che di movimentazione.

Il Servizio si pone come interfaccia unica fra l'utilizzatore ed i servizi di business e di comunicazione, erogati dalle infrastrutture dell'Istituto, di modo che si possa incrementare la produttività degli utilizzatori facilitando il controllo, la gestione, l'integrazione e l'uso di più metodi di comunicazione aziendale. Il Servizio, ad oggi in fase di transizione sia per ciò che concerne l'architettura che i servizi erogati, prevedrà a regime la fruizione di quest'ultimi sia all'interno della intranet d'Istituto che attraverso il canale pubblico mediante delle sessioni autenticate e crittografate.

L'architettura, realizzata mediante tecnologia Microsoft, sarà integrata nel servizio di Directory d'Istituto e prevedrà l'utilizzo di politiche, ad oggi in fase di definizione, per l'utilizzo dei Servizi in base al ruolo assegnato all'utilizzatore.

Poiché il Servizio si rivolge ad una Utenza Standard, la sua applicabilità è demandata essenzialmente alle politiche definite per il Servizio di Directory d'Istituto ed è attiva esclusivamente per i Servizi di Instant Messaging, Video Conferenza, Live Meeting e Net Presence. Per i Servizi che saranno attivati a régime, saranno definite delle politiche ad hoc in base al ruolo assegnato all'utilizzatore.

Questa soluzione adottata è completamente software e si può integrare con soluzioni di telefonia legacy, sia TDM che VoIP, senza richiedere la sostituzione dei telefoni o i sistemi di videconferenza esistenti, aggiungendo i servizi elencati successivamente ai servizi di telefonia tradizionali, realizzando così una unificazione completa di tutti i canali di comunicazione, sia real time che non real time.

Le informazioni di presenza sono automaticamente basate sul contenuto del calendario Exchange e sono comunque fortemente integrate con la piattaforma Office. Il servizio di presenza consente di visualizzare in tempo reale lo stato dei dipendenti (in base alle informazioni del calendario, lo stato di accesso/attività e le preferenze dell'utente), permettendo agli utenti di contattare subito la persona giusta utilizzando il metodo di comunicazione più appropriato. In un ambiente di lavoro questa funzionalità si rivela fondamentale per garantire la collaborazione.

8.3.1 Servizi Offerti

Instant Messaging.

Il servizio di Instant Messaging consente di trasferire messaggi di testo in tempo reale via Internet o tramite una rete aziendale assicurando la massima protezione delle comunicazioni. Con OCS è possibile spedire IM a gruppi di distribuzione basati su Exchange, e passare senza soluzione di continuità da una sessione IM ad una comunicazione voce punto-punto o ad una video comunicazione punto-punto o punto-multipunto, semplificando enormemente l'utilizzo.

Conferenze Audio/Video/Web.

Con questa funzionalità è possibile creare riunioni virtuali, permettendo a gruppi di utenti di interagire e collaborare in qualsiasi momento, indipendentemente da dove si trovano. Gli utenti possono visualizzare presentazioni e documenti sul proprio computer mentre discutono con i colleghi tramite una linea telefonica o tramite una rete IP, e l'interazione è resa più semplice grazie alla possibilità di fare domande scritte, di creare delle chat room individuali di creare dei sondaggi in tempo reale e così via. E' inoltre possibile per ogni organizzatore di un meeting, registrare l'evento per poterlo rendere disponibile on demand su un portale. Le soluzioni per le conferenze permettono agli information worker di comunicare senza lasciare la propria scrivania, migliorando la produttività e l'efficienza. E' possibile supportare una combinazione di partecipanti dalla intranet e da Internet, ed anche di partecipanti ospiti non censiti nell'Active Directory, mediante l'utilizzo di edge server che risiedono nella DMZ.

Servizi VoIP.

Le funzionalità Voip sw della soluzione UC di Microsoft sono integrate con le applicazioni più utilizzate, come la posta elettronica, il calendario, la posta vocale, la messaggistica unificata,

l'Instant Messaging e le soluzioni per le conferenze, per offrire agli utenti un'esperienza ottimizzata rispetto all'esperienza frammentaria offerta dai sistemi legacy.

Messaggistica unificata.

La componente di messaggistica unificata sebbene sia realizzata in gran parte tramite il server Exchange 2007, può essere considerata a pieno diritto come una estensione delle funzionalità di OCS. Mediante questa funzionalità infatti è possibile accedere a posta elettronica, posta vocale, fax, calendari condivisi e contatti mediante un'unica cartella di posta e tramite un'ampia varietà di client e dispositivi.

È possibile inoltre interagire con la propria mailbox multimediale mediante comandi vocali.

Mobilità.

Gran parte dei servizi sopra elencati possono essere fruiti anche da terminali mobili. Per alcune organizzazioni la mobilità è una parte importante delle soluzioni UC, mentre per altre è una serie extra di funzionalità per utenti selezionati. In alcuni dispositivi mobili è possibile eseguire il client OCS, con la conseguente integrazione del telefono cellulare con la presenza, la funzione IM e la posta elettronica dell'utente. Il client Microsoft Office Communicator è disponibile nella versione per Windows Mobile e nella versione Java.

8.4 Applicazioni di telecomunicazioni mobili

L'Istituto, nell'ottica della definizione di nuovi servizi e componenti infrastrutturali a supporto delle esigenze di comunicazione e informatizzazione delle procedure aziendali, ha attivato un servizio di SMS gateway basato sull'interoperabilità con il centro messaggi Wind. Il tutto è inserito nel contesto del gateway applicativo denominato "Gestore Eventi per la Comunicazione Multicanale", di cui il gateway SMS viene visto come uno dei canali in un contesto coerente di comunicazione interna ed esterna.

Attraverso questa soluzione (gateway applicativo e gateway infrastrutturale wind) è possibile inviare da console web del portale, messaggi SMS ai singoli utenti con SIM aziendali o esterni oppure pianificare una campagna di outbound interna/esterna verso gli utenti che hanno comunicato il loro numero di GSM. Il tutto è coerente con l'infrastruttura di profilazione applicativa a cui il sistema attinge per i dati anagrafici di comunicazione.

Attraverso il gateway applicativo è anche possibile attivare "eventi" puntuali di comunicazione che si attivano al verificarsi di un determinato evento procedurale.

È stata realizzata una applicazione denominata INAILSMS, di tipo misto INBOUND/OUTBOUND, volta a fornire agli assicurati, mediante messaggi via cellulare, informazioni e aggiornamenti sull'assicurazione e sulla prevenzione degli infortuni domestici. Il relativo servizio è stato attivato a gennaio 2007.

L'assicurato può registrarsi al servizio inviando un SMS digitando esclusivamente il codice personale indicato nella lettera (in alto a destra) al numero 3202049489, oppure attraverso il sito internet www.inail.it. La cancellazione dal servizio può essere effettuata in ogni momento, con le stesse modalità, digitando esclusivamente CASANO.

La registrazione al servizio è facoltativa. Il servizio è gratuito. Sono a carico dell'assicurato i soli costi dell'SMS di attivazione e quello dell'eventuale cancellazione, secondo le tariffe del gestore prescelto.

8.5 RFID (Radio Frequency Identification)

Nel corso del 2009 presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio è stato definito ed ingegnerizzato l'utilizzo dei tag passivi RFID, al fine di memorizzare un codice univoco nella protesi, per essere chiaramente identificata nel processo produttivo. Il tag registrato nel sistema informatico di produzione all'inizio della costruzione del presidio ortopedico, consente la successiva identificazione durante le fasi di avanzamento della lavorazione.

8.6 WI-FI (Wireless Fidelity)

È in esercizio il progetto INAIL "Mobile" che prevede l'attivazione dei canali "mobile" di accesso ai servizi on line tramite apparati mobili, servizi nomatici, l'attivazione del Captive Portal (Portale mobile) per le Wi-Fi Area.

Sono in fase di installazione access-point interni per consentire il collegamento wireless, ad esempio, nelle sale riunioni, nelle aule didattiche o in punti non cablati o di difficile cablatura, mantenendo comunque un elevato grado di sicurezza.

Presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio è stato realizzato un hot-spot per consentire il collegamento Internet ai pazienti del Centro, utilizzando un sistema di autenticazione centralizzato (Captive Portal).

Per mezzo di questo meccanismo, gli utenti che si collegano alla rete wireless, al primo tentativo di accedere a Internet con il proprio browser, saranno dirottati su una pagina di autenticazione, dove saranno richieste le credenziali e l'accettazione delle clausole di utilizzo del servizio.

Nel caso in cui l'utente fornirà le credenziali corrette e accetterà le clausole indicate, il sistema permetterà da quel momento la navigazione a Internet da parte dell'utente, altrimenti, lo stesso, sarà informato della motivazione per cui non può accedere al servizio e sarà invitato a fare quanto richiesto.

Le credenziali utente sono rilasciate dal Settore Informatico del Centro Protesi di Vigorso di Budrio con scadenza automatica delle stesse in funzione del periodo di permanenza dei pazienti.

Un servizio analogo verrà al più presto esteso a tutti gli ospiti (utenti esterni) delle Sedi, delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Centrali.

Tutti gli utenti mobili dell'Istituto sono dotati, tra l'altro, sui propri portatili di scheda WI-FI e, quindi, possono già collegarsi agli hot-spot pubblici.