



PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI SPECIALISTICI PER LA GESTIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET E LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA 3

ALLEGATO 5

CAPITOLATO

Sommario

1	CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI	4
2	DESCRIZIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET	5
2.1	ORGANIZZAZIONE DI PANE E INTERNET	5
2.2	GLI ENTI PROMOTORI DI PANE E INTERNET	6
2.3	GLI UTENTI DI PANE E INTERNET	7
2.4	LE ATTIVITA' FORMATIVE DI PANE E INTERNET	8
2.5	IL CATALOGO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE	8
2.6	ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	9
	PARTE PRIMA: SERVIZI GENERALI DI PANE E INTERNET	10
3	SERVIZI PER LA GESTIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET	10
3.1	SERVIZIO COORDINAMENTO E NETWORKING	10
3.2	SERVIZIO SEGRETERIA E GESTIONE OPERATIVA	12
4	SERVIZIO PROGETTAZIONE FORMAZIONE	15
4.1	CARATTERISTICHE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE DEL CATALOGO PEI	17
4.2	VERIFICA CONFORMITÀ DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE	17
5	SERVIZI DI EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE REGIONALI	18
5.1	MODALITÀ EROGATIVE GENERALI	19
5.2	SERVIZIO EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE PER CITTADINI	20
5.3	SERVIZIO EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE PER FACILITATORI DIGITALI	20
6	SERVIZI ICT	21
6.1	SERVIZIO MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE	22
6.2	SVILUPPO EVOLUTIVO DEL SISTEMA APPLICATIVO PEI	24
6.3	SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA'	25
6.4	SVILUPPO DATA MART	25
6.5	VERIFICA CONFORMITA'	27

6.6	GARANZIA	27
7	SERVIZIO DI COMUNICAZIONE	27
8	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	29
8.1	SERVIZI A CANONE E A CONSUMO	29
8.2	ATTIVAZIONE	30
8.3	RENDICONTAZIONE	30
8.4	FATTURAZIONE	31
	PARTE SECONDA: SERVIZI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	31
9	SERVIZIO DI EROGAZIONE FORMAZIONE PER SPECIFICI TARGET DI CITTADINI	31
9.1	ATTIVAZIONE	32
9.2	RENDICONTAZIONE	33
10	SERVIZIO GUIDA DIGITALE PER I CITTADINI	34
10.1	ATTIVAZIONE	35
10.2	RENDICONTAZIONE	36
10.3	FATTURAZIONE	36

1 CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il progetto “Pane e Internet”, attivo nel territorio regionale sin dal 2009, persegue l’obiettivo di sviluppare la competenza digitale dei cittadini in un’ottica di lifelong learning, attraverso un percorso graduale che va dall’inclusione digitale (alfabetizzazione) all’acquisizione di una visione complessa dell’impatto delle tecnologie rispetto ai propri bisogni (cultura digitale). Il progetto regionale si inserisce nell’ambito degli obiettivi della L.R. 24 maggio 2004, n. 11 “Sviluppo regionale della società dell’informazione” e dell’**Agenda digitale dell’Emilia-Romagna 2020-2025: Data Valley Bene Comune** (Deliberazione dell’Assemblea legislativa n.38 del 23/02/2021).

Le azioni di Pane e Internet perseguono inoltre gli obiettivi indicati dalla “Strategia Nazionale per le Competenze Digitali”, adottata con Decreto ministeriale n.1277 del 2020 del Ministro per l’innovazione e la digitalizzazione, tra i quali:

- combattere il divario digitale di carattere culturale presente nella popolazione italiana, sostenendo la massima inclusione digitale;
- garantire a tutta la popolazione attiva le competenze digitali chiave per le nuove esigenze e modalità del lavoro.

Pane e Internet (PEI) a livello regionale coadiuva lo sviluppo delle competenze digitali attraverso l’attività di formazione dei facilitatori digitali, siano questi studenti delle scuole, volontari o operatori della Pubblica Amministrazione. In questo contesto di crescita della domanda di servizi e contenuti per lo sviluppo delle competenze digitali, gli obiettivi di questa procedura di gara sono:

- Fornire servizi generali finalizzati al funzionamento, manutenzione ed evoluzione del progetto regionale Pane e Internet;
- Creare un set di contenuti formativi nuovi e standardizzati da inserire nel Catalogo della formazione di Pane e Internet a beneficio dei cittadini del territorio;
- Formare le competenze dei facilitatori digitali nel territorio Emiliano-Romagnolo;
- Ampliare il network di soggetti promotori a livello regionale delle attività di Pane e Internet
- Consentire alle amministrazioni pubbliche dell’Emilia-Romagna di acquisire attività per lo sviluppo della competenza digitale rivolte a specifici target di cittadini, al fine di ridurre il divario digitale nel territorio, in base alle proprie strategie locali di azione.

Nella prima parte del Capitolato vengono descritti i servizi generali richiesti dalla Regione Emilia-Romagna per il funzionamento del Progetto Pane e Internet, nella seconda parte vengono descritti i servizi di acquisibili dalle altre Pubbliche amministrazioni.

2 DESCRIZIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET

Il progetto PEI persegue i seguenti obiettivi:

- diffondere la cultura digitale per favorire un uso più evoluto e consapevole delle tecnologie da parte dei cittadini dell'Emilia-Romagna;
- assistere i cittadini più fragili, perché residenti nelle aree meno servite o perché a rischio di esclusione digitale (pensionati, casalinghe, disoccupati, migranti, ecc.) nell'utilizzare consapevolmente i dispositivi e i servizi digitali;
- supportare e rafforzare un network di soggetti territoriali, per promuovere, supportare e proporre attività di formazione e cultura digitale.

Dal 2020 le attività formative di PEI si svolgono interamente online, ampliando la platea dei potenziali partecipanti a tutti i cittadini residenti nel territorio regionale. Le attività formative sono progettate ed erogate dalla Regione Emilia-Romagna e la loro promozione si rivolge al network degli enti promotori ed ai diversi target di cittadini. PEI ha implementato il modello europeo DigComp nella progettazione delle attività formative sin dal 2014; le attività formative sono quindi riconducibili ad una o più competenze del framework.

Il progetto PEI offre ai cittadini un'ampia varietà di attività formative a cui i cittadini possono liberamente accedere al fine di acquisire una o più competenze digitali. Le attività vengono proposte a seguito di un processo di validazione curato da più professionalità, e vengono alimentate sulla base dei bisogni dei cittadini o degli enti che collaborano del territorio. La formazione proposta recepisce gli indirizzi nazionali ed europei sulla formazione delle competenze digitali per i cittadini.

2.1 ORGANIZZAZIONE DI PANE E INTERNET

L'organizzazione, intesa come l'insieme dei soggetti che dirigono, gestiscono e contribuiscono alla realizzazione di Pane e Internet, può essere così rappresentata:

Componenti organizzative	Descrizione
Direzione Regionale Pane e Internet (Direzione PEI)	<p>Il Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio della Regione Emilia-Romagna dirige e coordina i servizi, gli strumenti e le professionalità necessarie al funzionamento ed all'erogazione dei servizi di Pane e Internet: l'insieme dei servizi, strumenti e professionalità viene descritto sinteticamente come "Centro Servizi Pane e Internet".</p> <p>La Direzione è attualmente costituita da un Team diretto dal Dirigente del Settore sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio della Regione Emilia-Romagna (RUP), con il supporto del Direttore esecuzione Contratto (DEC), di un referente giuridico amministrativo per le attività di Convenzionamento, e di un esperto di transizione digitale.</p> <p>La Direzione di Pane e Internet raccoglie i bisogni dei cittadini e del territorio, valuta gli standard dei servizi e delle procedure organizzative adottate nell'erogazione dei servizi, identifica gli obiettivi operativi di Pane e Internet, propone iniziative finalizzate a migliorare gli indicatori di efficienza ed efficacia. Nell'insieme dirige e valuta tutte le attività del Centro Servizi. La Direzione dei Pane e Internet collabora con le strutture tecniche regionali rilevanti per la gestione di Pane e Internet, dal Servizio</p>

	innovazione digitale, dei dati e della tecnologia, ai Team interni di raccordo per specifiche attività di Pane e Internet.
Centro servizi Pane e Internet	La struttura operativa costituita dall'insieme di professionalità, risorse didattiche, strumenti e procedure necessarie alla gestione di Pane e Internet. La struttura opera sotto la Direzione PEI nell'ambito dell'esecuzione dei contratti affidati con gara dalla Regione Emilia-Romagna. Il Centro Servizi Pane e Internet gestisce gli ambienti tecnologici, i servizi di supporto per i referenti, la produzione dei contenuti del Catalogo, la manutenzione del Sistema in tutte le sue componenti, la calendarizzazione e promozione delle attività formative a favore dei cittadini e degli enti promotori delle azioni di sviluppo delle competenze digitali dei cittadini.
Gli enti promotori	Gli enti promotori sono le organizzazioni pubbliche impegnate nel promuovere l'offerta formativa di Pane e Internet nel proprio territorio, tra queste in primis i Comuni e le Unioni di Comuni, che si sono costituiti come "Punti Pane e Internet". Gli enti promotori sono iscritti alla Newsletter delle attività di Pane e Internet e ricevono un kit comunicativo per i propri Canali di diffusione. Gli enti promotori di Pane e Internet sono destinati ad aumentare in modo significativo nel prossimo quadriennio.
Amministrazioni committenti	Sono le amministrazioni pubbliche che, aderendo alla presente convenzione, decidono di realizzare delle attività formative del Catalogo pubblico per specifici target di cittadini. Tali amministrazioni sono considerate anche "enti promotori" e avranno un ruolo attivo nella gestione dei propri utenti, con il supporto tecnico organizzativo del Servizio Coordinamento e Networking e della Segreteria e gestione operativa di Pane e Internet.
I facilitatori digitali	Sono i soggetti che operano nell'ambito degli enti promotori a favore della diffusione delle competenze digitali dei cittadini. Nell'ambito di Pane e Internet i facilitatori rappresentano un target specifico di soggetti da formare, in quanto possono a loro volta attivarsi per supportare altri cittadini.

2.2 GLI ENTI PROMOTORI DI PANE E INTERNET

Sin dal 2014 la Regione Emilia-Romagna ha avviato lo sviluppo di un network di amministrazioni che collaborano al fine di diffondere la competenza e cultura digitale tra i cittadini a livello locale. Il network di amministrazioni ha preso il nome di "Punti Pane e Internet" che costituiscono i nodi di questa rete e sono attivati da una o più amministrazioni locali.

I Punti Pane e Internet costituiti negli anni precedenti sono:

Punti PEI attivati in Emilia-Romagna nel triennio 2014-2017	Punti PEI attivati in Emilia-Romagna nel biennio 2018-2020
Punto PEI Pedemontan@	Punto PEI Terre d'Argine
Punto PEI Terre Estensi	Punto PEI Parma
Punto PEI Modena	Punto PEI Distretto Culturale Savena Idice
Punto PEI Alto Ferrarese	Punto PEI Unione del Reno Lavino e Samoggia

Punto PEI Bassa Romagna	Punto PEI Cattolica
Punto PEI Frignano	Punto PEI Misano
Punto PEI San Lazzaro – Molinella	Punto PEI Distretto Ceramico
Punto PEI Cesena	Punto PEI Riccione
Punto PEI Piacenza	Punto PEI Alta Valle Bidente e Rabbi
Punto PEI Bologna Santo Stefano	Punto PEI Bassa Reggiana
Punto PEI Reggio Emilia	Punto PEI Codigoro
Punto PEI Rimini	Punto PEI Sala Borsa Bologna

Dal 2020 i piani di realizzazione delle attività nel territorio da parte dei Punti PEI sono stati interrotti, in quanto prevedevano la realizzazione locale delle attività secondo un modello organizzativo basato sulla presenza fisica di docenti e discenti.

Dal febbraio 2020, una volta sospese le attività in presenza, il coordinamento regionale del progetto ha preso in carico centralmente tutte le azioni formative con l'obiettivo di riprogettarle e riprogrammarle online, ed offrire un programma regionale di formazione aperto a tutto il territorio regionale. I Punti PEI precedentemente costituiti hanno aderito a questa modalità operativa, continuando a collaborare con la Regione alla definizione delle azioni formative da introdurre e promuovendo le attività nella comunità locale. Dal punto di vista organizzativo i Punti Pane e Internet hanno un ruolo oggi fondamentale di **enti promotori** delle attività calendarizzate dal Progetto Pane e Internet all'interno del territorio regionale.

La Regione Emilia-Romagna si relaziona agli enti promotori attraverso riunioni periodiche di aggiornamento ed attraverso una newsletter mensile che sintetizza le attività rivolte ai cittadini nel mese entrante, al fine promuoverle nei canali comunicativi locali (Newsletter locali, siti tematici di Comuni, Unioni di Comuni, Canali social degli stessi enti promotori, etc.).

Il network dei promotori di Pane e Internet risulta oggi così composto:

- 22 Coordinatori/ referenti di Punti PEI
- 128 referenti che operano in Biblioteche Pubbliche del territorio regionale
- 40 altri referenti di Comuni/associazioni o altri Enti interessati a promuovere le attività di Pane e Internet.

2.3 GLI UTENTI DI PANE E INTERNET

Pane e Internet eroga attività formative per tutti i residenti in Emilia-Romagna gratuitamente secondo un calendario pubblico organizzato su base semestrale. Ad oggi nella banca dati di progetto risultano circa 30.000 partecipanti alle attività formative (dal 2015 al 31.12.2021). Nei primi 5 anni le attività sono state realizzate fisicamente presso i Punti Pane e Internet, mentre dal 2020 sono realizzate e proposte interamente online per far fronte all'emergenza Covid.

Nell'insieme la partecipazione alle attività è così distribuita:

- alfabetizzazione digitale di primo livello: 18.8 % con 5610 partecipanti
- alfabetizzazione digitale di secondo livello: 9.56% con 2856 partecipanti
- competenza digitale: 5.05% con 1508 partecipanti
- cultura digitale: 64.86 % con 19350 partecipanti
- formazione formatori: 1.71 % con 511 partecipanti

A questi numeri si aggiungono le persone che hanno fruito dei servizi di facilitazione digitale prevalentemente nelle Biblioteche pubbliche realizzati dal 2015 al 2020 in Emilia-Romagna a favore dei

cittadini (circa 20.000 cittadini) ed i fruitori delle lezioni online erogate tramite Lepida Tv che ammontano tra il 2020 ed il 2021 a circa 16.000 cittadini. Nel corso del 2021 il sito PEI ha avuto oltre 24.000 visitatori, con un aumento del 20% rispetto all'anno precedente (2020). Nel primo trimestre del 2022 è stata modificata la modalità di iscrizione dei cittadini alle attività formative, così da potenziare il sito come hub a disposizione di utenti, segreteria e partner promotori per la gestione delle iscrizioni ai corsi.

2.4 LE ATTIVITA' FORMATIVE DI PANE E INTERNET

Il progetto Pane e Internet propone un'offerta formativa gratuita gestita dalla Regione Emilia-Romagna organizzata in:

- **Corsi di alfabetizzazione digitale.** Sono corsi per gruppi di 15 discenti massimo con scarsissima padronanza dei device e del web, hanno la durata media di 16 ore;
- **Corsi di competenza digitale.** Sono corsi che rispondono all'esigenza di una formazione sull'uso quotidiano e consapevole della rete, si compongono dai 2 ai 4 incontri per ogni corso e ogni classe può ospitare fino a 50 partecipanti;
- **Eventi di cultura digitale.** Sono webinar sincroni di un'ora e mezzo, che affrontano un tema molto specifico di cultura digitale;
- **Formazione formatori.** Sono corsi rivolti a studenti, volontari del servizio civile impegnati in attività di facilitazione digitale a favore dei cittadini emiliano-romagnoli.

Sono state realizzate dal 2015 al 31.12.2021 complessivamente 1412 attività formative rivolte ai cittadini dell'Emilia-Romagna così suddivise:

- alfabetizzazione digitale di primo livello: 488 attività
- alfabetizzazione digitale di secondo livello: 259 attività
- competenza digitale: 45 attività
- cultura digitale: 567 attività
- formazione facilitatori: 45 attività.

La promozione di questi nuovi format ha richiesto un significativo lavoro di riprogettazione e di promozione a nuovi target della formazione, come i genitori, i soggetti che operano nel no-profit, i giovani.

2.5 IL CATALOGO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il Catalogo attuale è costituito da oltre 35 attività formative organizzate in **5 aree** (si veda **Allegato 5A-Catalogo Offerta Formativa per Aree Tematiche**), ciascuna attività è descritta tramite una "Scheda Catalogo" (si veda **Allegato 5B – Modello Scheda Catalogo**).

Le attività formative descritte nelle "Schede Catalogo" possono essere erogate e promosse con due modalità diverse:

- **Attività destinate ad una promozione pubblica:** ovvero le attività rivolte a tutti i cittadini pubblicizzate nel sito (vedi sezione Corsi/Eventi) e nei canali promozionali di Pane e Internet, i cittadini possono iscriversi autonomamente;
- **Attività destinate ad un accesso riservato:** ovvero le attività formative rivolte a gruppi di utenti specifici, come i volontari del servizio civile, i facilitatori digitali, gli studenti che partecipano a "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)" sulla base di specifici progetti attivati in collaborazione con il territorio.

Le **aree formative del Catalogo** fanno riferimento alle competenze del Framework europeo Digcomp 2.1 e sono attualmente:

- **Area Educazione Digitale:** propone 8 corsi per promuovere la consapevolezza degli effetti sul benessere e la salute derivanti dal digitale, e per sviluppare senso critico nella lettura di informazioni e dati. Nel modello DigComp questi corsi fanno riferimento all'area 1: Alfabetizzazione su informazioni e dati ed in particolare alla competenza 1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali; all'area 2 Comunicazione e collaborazione - 2.6 Gestire l'identità digitale; all'area 4: Sicurezza - 4.3 Proteggere la salute e il benessere.
- **Area Vita Digitale:** propone 9 corsi per promuovere l'uso di strumenti e competenze per migliorare la propria attitudine digitale nella vita di tutti i giorni. Nel modello DigComp questi corsi fanno riferimento all'area 2 Comunicazione e collaborazione - 2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali; all'area 3: Creazione di contenuti digitali - 3.1 Sviluppare contenuti digitali - 3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali
- **Area Privacy & Sicurezza:** propone 3 corsi per promuovere una maggiore consapevolezza dei rischi connessi all'utilizzo della rete dando nozioni di privacy, sicurezza digitale e copyright. Nel modello DigComp questi corsi fanno riferimento all'area 3: Creazione di contenuti digitali - 3.3 Copyright e licenze e all'area 4: Sicurezza - 4.2 Proteggere i dati personali e la privacy
- **Area Sociale:** propone 3 corsi per promuovere l'uso di strumenti e competenze per favorire la partecipazione dei cittadini tramite il digitale e favorire l'inclusione dei più fragili. Nel modello DigComp questi corsi fanno riferimento all'area 2: Comunicazione e collaborazione - 2.3 - Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali - 2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali - 2.6 Gestire l'identità digitale
- **Area alfabetizzazione digitale:** propone 4 corsi progettati per chi ha pochissima confidenza con computer e smartphone e vuole iniziare ad usarli con serenità, fiducia e sicurezza. Sono distinti in due livelli a seconda delle capacità di partenza dell'alunno. L'area fa riferimento a tutte le aree del Modello DigComp 2.1 nel suo insieme, ad un livello base.

L'indice dei Corsi ed eventi presenti nel Catalogo di Pane e Internet è consultabile nella sezione del "catalogo" del portale pubblico di Pane e Internet <https://www.paneeinternet.it/public/catalogo-pei>.

2.6 ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Ad oggi i Servizi di Comunicazione si avvalgono dei seguenti strumenti:

1. **Sito Internet istituzionale** (www.paneeinternet.it): è il principale canale di contatto con l'utente, punto di accesso alle iscrizioni delle attività formative. I servizi di Comunicazione hanno in gestione la sezione delle Notizie (News), le pagine interne che possono ospitare materiali, approfondimenti, risorse;
2. **Social Network:** ad oggi la comunicazione social di Pane e Internet avviene tramite i seguenti canali:
 - Pagina Facebook, <http://www.facebook.com/PaneEInternet>
 - Pagina Instagram, <https://www.instagram.com/paneeinternet/>
 - Canale Youtube, <https://www.youtube.com/user/paneeinternet2011>

Le pagine Facebook e Instagram promuovono le attività formative, il canale YouTube ha una funzione di repository di lezioni e materiali didattici. Sulle pagine Facebook e Instagram è attivo il servizio di messaggistica live (Messenger), integrato al sito internet tramite script di Facebook;

3. **Direct mail marketing (newsletter):** sono attivi due canali, uno per l'utenza Pane e Internet (ca. 1400 contatti), l'altro per i referenti degli enti promotori (ca. 160 contatti). La frequenza delle

comunicazioni, in entrambi i canali, è mensile e ha come oggetto la presentazione dell'offerta formativa del mese successivo. L'iscrizione ai canali avviene tramite le iscrizioni alle attività formative o tramite compilazione form.

4. **Materiale corporate istituzionale:** la comunicazione di Pane e Internet ha elaborato una serie di template e modelli da applicare a canali e media diversi (web, social, materiali ppt.), con la finalità di garantire una forte identità visiva.

PARTE PRIMA: SERVIZI GENERALI DI PANE E INTERNET

In questa sezione sono elencati i servizi ordinabili dalla Regione Emilia-Romagna per la gestione del progetto Pane e Internet nel suo insieme. Questi servizi hanno carattere generale in quanto servono per l'evoluzione dei servizi e dell'offerta formativa di Pane e Internet a livello regionale.

3 SERVIZI PER LA GESTIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET

Qui di seguito si definiscono le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento dei servizi specialistici per la gestione del progetto Pane e Internet. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano gli impegni a cui il fornitore dovrà adempiere e sono necessarie al funzionamento di Pane e Internet. La Regione Emilia-Romagna metterà a disposizione del Centro Servizi PEI un Team nel tenant della propria organizzazione tramite l'applicazione Teams di Microsoft Office. Tutti gli operatori del Centro Servizi potranno accedere al Team come **utenti guest**, e disporranno dei privilegi e delle autorizzazioni correlate. Il Team deve essere utilizzato come l'ambiente di lavoro predefinito per la collaborazione e la condivisione dei documenti di lavoro fra il Centro Servizi e la Direzione PEI della Regione Emilia-Romagna. In particolare, il fornitore dovrà utilizzarlo per:

- Condividere e modificare documenti;
- Invitare e gestire i membri guest del team.

Si precisa che solo i referenti regionali saranno membri **Proprietari** del Team.

Tutti i servizi di seguito descritti dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement SLA indicati nell'Allegato 5G – "Standard Level Agreement", oltre a quanto indicato nel presente Capitolato e negli altri documenti di gara, ai fini della verifica di conformità.

3.1 SERVIZIO COORDINAMENTO E NETWORKING

Il fornitore dovrà garantire un Servizio coordinamento e Networking che rappresenta la funzione trasversale all'interno del Centro servizi in cui avviene la presa in carico del progetto e le principali attività di raccordo con la committenza regionale.

I principali obiettivi del servizio sono:

- Avviare i servizi richiesti nei tempi dati;
- Gestire il progetto (project management);

- Presiedere le attività di controllo del raggiungimento degli obiettivi ed elaborare i piani di lavoro per tutti i servizi;
- Supportare operativamente il coordinamento regionale nella governance degli enti coinvolti;
- Garantire un coordinamento efficace ed efficiente dei servizi erogati attivando tutte le misure necessarie di miglioramento;
- Garantire un buon funzionamento di tutto il centro servizi in base alla struttura organizzativa proposta;
- Garantire l'adattamento delle procedure organizzative al fine di collaborare con gli enti promotori;
- Organizzare e presidiare le attività di monitoraggio e di valutazione dei risultati;
- Supportare gli enti promotori nella conoscenza delle attività formative di Pane e Internet e nella messa a terra di azioni di promozione delle stesse a favore dei cittadini.

Dalla stipula del contratto il fornitore dovrà garantire la presa in carico del progetto, dei relativi servizi e degli strumenti tecnologici, con un Coordinatore/coordinatrice full time che svolgerà la funzione di referente per la Direzione PEI per la gestione del contratto in tutti i suoi aspetti.

Al fornitore viene richiesto di realizzare:

Attività	Descrizione
Presa in carico dei servizi e avvio progetto	1. Avvio dei servizi di Segreteria e delle attività ICT necessarie alla piena funzionalità del Sistema Applicativo Pane e Internet (Piattaforma PEI e Sito pubblico) entro 15 giorni dalla stipula della Convenzione
	2. Completamento della presa in carico e l'avviamento di tutti i servizi entro 30 giorni dalla stipula della Convenzione
	3. Elaborazione del primo piano semestrale delle attività con organizzazione di working package entro 30 giorni dalla stipula della Convenzione sulla base degli obiettivi indicati dalla Direzione PEI nel corso dell'incontro di Kick off del progetto;
	4. Creazione di un sistema di monitoraggio e controllo degli Standard Level Agreement richiesti entro 30 giorni dalla stipula della Convenzione;
	5. Realizzazione di una Revisione generale delle Schede Catalogo entro 30 giorni dall'avvio della Convenzione, al fine di renderlo pienamente fruibile dalle altre amministrazioni committenti con il supporto delle figure professionali richieste nella presente procedura;
Coordinamento servizi	6. Predisposizione e monitoraggio dei piani di attività semestrali con il dettaglio per ciascun servizio richiesto (serv. Segreteria, comunicazione etc.);
	7. Predisposizione e monitoraggio di uno strumento di pianificazione e monitoraggio continuo della realizzazione delle attività, milestone e deliverable per tutti i servizi richiesti;
	8. Elaborazione di report su richiesta della Direzione di PEI;
	9. Pianificazione, coordinamento e supervisione dei team relativi all'erogazione dei servizi previsti;
	10. Revisione delle procedure organizzative su richiesta della Direzione PEI;
	11. Attivazione dei sistemi di monitoraggio e controllo degli SLA da riportare almeno ogni tre mesi alla Direzione PEI

	12. Predisposizione di una relazione annuale di monitoraggio e verifica delle attività realizzate e dei risultati raggiunti;
	13. Selezione docenti esperti finalizzata alla progettazione ed erogazione delle attività formative del Catalogo e alla produzione dei materiali didattici;
	14. Elaborare report quali-quantitativi su dati/attività del progetto PEI su richiesta della direzione regionale PEI
Attività di Networking	15. Raccordo con i referenti degli enti promotori al fine di far conoscere le opportunità per i cittadini e per i facilitatori nell'ambito di PEI;
	16. Confronto almeno semestrale con gli enti promotori rispetto alle iniziative formative di PEI;
	17. Predisposizione di linee guida operative per gli enti promotori che intendono attivare dei gruppi locali per supportare la partecipazione dei cittadini alle attività di Pane e Internet;
	18. Supporto operativo per i referenti degli enti promotori ai fini dell'attivazione di gruppi locali;
	19. Raccolta delle segnalazioni e delle esigenze dei soggetti promotori del territorio e raccordo con la Direzione PEI per impostare attività specifiche;
	20. Supporto informativo ai referenti degli enti promotori tramite la messa in condivisione di Piani di Lavoro, programmazioni e altri documenti di progetto.

Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri nel territorio a distanza o in presenza, il fornitore dovrà inoltre essere disponibile a svolgere le attività di coordinamento anche presso la sede regionale indicata dall'aggiudicatario per un massimo di 8 giorni al mese da concordare; il fornitore dovrà garantire la realizzazione di attività di raccordo con altri soggetti istituzionali per la creazione e l'ampliamento dei soggetti promotori a livello regionale delle attività di Pane e Internet.

Il Servizio di Coordinamento e Networking è di natura continuativa (canone), il Coordinatore/coordinatrice del Centro Servizi di Pane e Internet utilizzerà la mail di contatto: centroservizi@paneeinternet.it.

3.2 SERVIZIO SEGRETERIA E GESTIONE OPERATIVA

Il fornitore deve erogare un Servizio di segreteria e gestione operativa per l'assistenza degli utenti di Pane e Internet e per la gestione del progetto nel suo insieme. la segreteria è un servizio generale, acquisibile solo dalla Regione Emilia-Romagna che svolge funzioni organizzative a favore delle amministrazioni.

I principali obiettivi del servizio sono:

- garantire un'efficace ed efficiente attività di erogazione delle attività formative realizzate nell'ambito della presente convenzione;
- garantire un servizio di supporto informativo e tecnico a tutti gli utenti di Pane e Internet;
- fornire indicazioni circa la presenza di eventuali punti di facilitazione digitale/Punti Pane e Internet a supporto del cittadino;
- supportare dal punto di vista tecnico ed organizzativo le amministrazioni che ordineranno l'erogazione di attività formative per il proprio territorio;
- gestire le attività di Back office necessarie alla realizzazione del progetto.

Per tutte le richieste di supporto non chiaramente attribuibili alla segreteria e gestione operativa, il servizio dovrà indirizzare la richiesta ad eventuali altri Team del Centro Servizi, ad eventuali referenti dei soggetti promotori, oppure fare riferimento alla Direzione PEI per richieste di tipo istituzionale (richieste di secondo livello).

Il servizio deve garantire le attività necessarie all'ordinaria gestione del progetto PEI, in particolare deve supportare gli utenti ad accedere all'offerta formative di PEI, realizzare le attività Back office necessarie alla realizzazione delle attività formative, e deve presiedere l'inserimento e la qualità dei dati nella Piattaforma PEI.

Al fornitore viene richiesto di realizzare:

Attività	Descrizione
Pianificazione attività formative	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborazione dei calendari delle attività formative a livello semestrale; 2. Caricamento delle attività formative nella Piattaforma PEI e relativa pubblicazione nel sito pubblico www.paneeinternet.it circa un mese prima dell'inizio del semestre; 3. Inserimento di tutti i dati necessari alla gestione ed erogazione delle attività formative nella Piattaforma PEI;
Gestione attività formative Regionali	<ol style="list-style-type: none"> 4. Presidio di tutto il processo organizzativo-erogativo delle attività formative ordinate dalla Regione Emilia-Romagna compreso il raccordo con i docenti per i singoli incontri online, o d'aula, laddove richiesto; 5. Calendarizzazione e gestione attività formative sui servizi online in collaborazione con altre amministrazioni (es. Agenzia delle Entrate, Inps o altro); 6. Gestione degli attestati delle attività formative di Pane e Internet per tutti gli utenti; 7. Invio di tutte le comunicazioni organizzative necessarie alla realizzazione delle attività formative;
Supporto Amministrazioni committenti	<ol style="list-style-type: none"> 8. Supporto tecnico operativo per gli operatori delle organizzazioni committenti per la gestione degli utenti e delle attività formative richieste nella presente convenzione; 9. Creazione ed inserimento delle attività formative ordinate dalle amministrazioni committenti nella Piattaforma PEI; 10. Invio comunicazioni organizzative e gestione utenti per le attività formative richieste dalle amministrazioni committenti; 11. Predisposizione ed invio attestati digitali ai cittadini che partecipano alle attività formative; 12. Restituzione dati sui questionari di gradimento;
Supporto utenti	<ol style="list-style-type: none"> 13. Servizio di supporto agli utenti per l'accesso alle attività formative tramite l'adozione di un CRM con funzionalità di ticketing e con relativa integrazione con il CRM regionale ERRI per le richieste di secondo livello (vedi sotto per ulteriori dettagli);

	14. Supporto informativo sulla presenza di Punti Pane e Internet e/o altri punti di facilitazione nel proprio territorio;
	15. Supporto tecnico-organizzativo ai docenti di tutte le attività formative PEI nella realizzazione delle attività;
Gestione Banca Dati PEI	16. Inserimento dati nella Piattaforma PEI di carattere gestionale, organizzativo o altro;
	17. Elaborazione ed estrazione di dati presenti nella Banca Dati per le finalità del progetto su richiesta della Direzione PEI;
Attività di Back office	18. Controllo procedure organizzative necessarie alla realizzazione delle attività formative;
	19. Elaborazione di documenti, schemi e comunicazioni di tipo organizzativo per la gestione del progetto;
	20. Supporto organizzativo per la realizzazione di specifici eventi di carattere regionale nell'ambito degli obiettivi del progetto PEI;
	21. Supporto organizzativo per l'organizzazione di incontri, riunioni o meeting finalizzati alla gestione del progetto;
	22. Conservazione di tutta la documentazione relativa ai fogli di presenza, registri online o cartacei e relativa altra documentazione delle attività formative ai fini della rendicontazione;
	23. Gestione delle informazioni necessarie per la contrattualizzazione dei docenti o altre figure esperte.

Il servizio Segreteria e gestione operativa dovrà garantire la continuità operativa con l'attuale **numero verde** che risponde al numero 800 590 595 attivo da lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00, e dovrà rispondere alle richieste che giungono via mail all'indirizzo Istituzionale paneeinternet@regione.emilia-romagna o segreteria@paneeinternet.it. Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri di tipo operativo, la presenza a riunioni regolari anche presso la sede della Regione Emilia-Romagna. Il servizio di segreteria deve essere garantito senza interruzioni, le eventuali chiusure nei periodi festivi, dovranno essere concordate preventivamente con la Direzione di Pane e Internet.

I nominativi degli operatori del servizio dovranno essere comunicati alla Regione Emilia-Romagna che attiverà il processo di accreditamento degli stessi fornendo loro un account regionale.

È richiesta l'adozione di uno strumento di CRM per gestire le richieste di assistenza di *primo livello* (ticketing) a utenti e stakeholders. La piattaforma CRM adottata dal contraente dovrà essere accessibile all'Amministrazione regionale e garantire la possibilità di classificare, taggare e salvare le richieste con parametri concordati con l'Amministrazione regionale. I dati acquisiti dal CRM adottato dovranno essere consolidati nel Data Mart regionale, richiesto nella presente procedura, per garantire all'Amministrazione Regionale attività di reporting e di business analytics.

La piattaforma adottata da fornitore dovrà integrarsi con il CRM messo a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna, denominato **ERRI**, per l'inoltro delle richieste di assistenza di *secondo livello*, ovvero richieste istituzionali. Sarà cura dell'Amministrazione regionale garantire la soddisfazione dei servizi di assistenza di secondo livello tramite ERRI.

L'adozione della piattaforma di CRM, e l'integrazione con ERRI, dovrà essere completata nei primi sei mesi di fornitura del contratto. Al termine dei sei mesi tutte le richieste di assistenza diretta, pervenute tramite mail, web form, o telefonata al numero verde, dovranno generare un ticket di riferimento ed essere gestite

all'interno del CRM del contraente o, solo se necessario in caso di richieste di secondo livello, essere inoltrate al CRM Regionale ERRI.

I costi di integrazione con il CRM Regionale e la messa a disposizione dei dati di contatto sono a carico del contraente.

Il Servizio di Segreteria e gestione operativa è di natura continuativa (Canone), ma potrà essere attivabile un potenziamento dello stesso, se necessario, con ordinativo dalla Regione Emilia-Romagna a Giornata/uomo, secondo la quotazione offerta in gara per la figura professionale dell'Operatore di Help Desk.

4 SERVIZIO PROGETTAZIONE FORMAZIONE

Il fornitore dovrà erogare un servizio di progettazione delle attività formative di Pane e Internet che si occuperà di tutti gli aspetti progettuali, metodologici e didattici relativi al Catalogo formativo di Pane e Internet.

I principali obiettivi del servizio sono:

- Progettare, aggiornare e mantenere le attività formative del Catalogo di Pane e Internet;
- Individuare i docenti da impiegare per la realizzazione delle attività formative di Pane e Internet;
- Presiedere la realizzazione dell'edizione 1 di tutte le attività formative per verificare tempi, buon utilizzo dei materiali didattici ed apporre modifiche migliorative dei progetti;
- Realizzare i materiali didattici relativi alle attività formative del Catalogo (slide, schede esercitative, quiz o quanto altro si renda necessario);
- Intercettare nuovi bisogni, co-progettare e realizzare attività in collaborazione con altri soggetti (Agenzia delle Entrate, INPS, ecc.);
- Valutare e monitorare la realizzazione di tutte le attività formative in termini di gradimento;
- Fornire supporto metodologico alle amministrazioni del territorio che intendono promuovere e/o realizzare le attività formative di Pane e Internet;
- Attuare delle migliorie continue delle attività formative presenti nel Catalogo;
- Raccordarsi in modo continuo con gli altri team per allineare la pianificazione delle attività formative con le attività della segreteria organizzativa e con le attività di comunicazione.

Le attività dovranno essere descritte con la "Scheda Catalogo" dei contenuti come da modello inserito nell'**Allegato 5B - Modello Scheda Catalogo**. Una volta validate dalla Direzione Regionale PEI, dovranno essere inserite nella Piattaforma PEI (Attività a Catalogo) ai fini della pianificazione ed erogazione da parte della Segreteria e gestione operativa, e pubblicate in PDF secondo il Template brochure PDF (si veda sempre l'Allegato 5B).

Per le attività formative del Catalogo si chiede di implementare nuovi progetti basati sull'ultima versione del "**Digital Competence Framework for Citizens. With new examples of knowledge, skills and attitude**" (2022), con particolare riferimento alla **dimensione 4** che risulta significativamente modificata.

I temi prioritari su cui dovrà vertere la nuova progettazione sono le tecnologie a cui si fa riferimento in questo aggiornamento del framework, in particolare:

- disinformazione e disinformazione nei social media e nei siti di notizie (fact-checking delle informazioni e delle loro fonti, fake news, deep fakes);
- dati connessi ai servizi internet e alle app (ad esempio focus su come vengono utilizzati i dati personali);
- interazione con i sistemi di Intelligenza Artificiale (comprese le competenze relative ai dati, la protezione dei dati e la privacy, ma anche considerazioni etiche);

- Internet delle cose (IoT);
- sostenibilità ambientale (ad esempio le risorse consumate dalle Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione);
- realtà virtuale e aumentata;
- sicurezza informatica.

Al fornitore viene richiesto di realizzare su base annuale:

Attività	Descrizione
Progettazione	1. Realizzazione di 1 revisione all'anno delle attività formative del Catalogo con un eventuale aggiornamento dei contenuti delle schede e dei materiali didattici;
	2. Progettazione di almeno <u>10 nuove attività formative all'anno</u> compliance con il DIGCOMP 2.2 con la realizzazione di materiali didattici concordati con la committenza;
	3. Progettazione di una nuova area del catalogo sui "Servizi Digitali" con la realizzazione di almeno 4 attività formative nuove e relativi materiali didattici;
	4. Realizzazione di una nuova area del catalogo sui "Facilitatori digitali" in cui razionalizzare e rivedere la documentazione esistente e progettare almeno 4 attività formative nuove all'anno e relativi materiali didattici;
	5. Progettazione e realizzazione 10 risorse didattiche all'anno in modalità video breve (10 minuti Max) su contenuti del Catalogo per la formazione dei cittadini da pubblicare in una playlist di Youtube;
	6. Micro Adattamento delle attività formative esistenti ai bisogni di target specifici di cittadini su richiesta della committenza;
	7. Co-progettazione di attività formative in collaborazione con organizzazioni che mettono a disposizione del progetto esperti e Know-how per lo sviluppo della competenza e cultura digitale;
	8. Realizzazione, con il supporto dei docenti/esperti di materia, di materiali didattici digitali da utilizzare per tutte le attività formative del catalogo;
	9. Progettazione e realizzazione di 1 rilevazione annuale dei fabbisogni formativi dei cittadini/facilitatori (focus Group, interviste, questionari o altro);
	10. Progettazione e realizzazione di almeno 1 incontro formativo annuale rivolto agli enti promotori, facilitatori ed altri soggetti interessati, per condividere quanto emerso nel corso della realizzazione delle attività di Pane e Internet. L'attività dovrà prevedere il coinvolgimento dei docenti/esperti del Centro Servizi che hanno gestito le attività formative;
Attività di gestione	11. Inserimento delle "Schede Catalogo" approvate nella Piattaforma PEI ai fini della realizzazione delle singole edizioni;
	12. Gestione del ciclo di vita delle schede del Catalogo di Pane e Internet, con eventuale rimozione delle schede obsolete;
	13. Raccordo con le altre aree del Centro servizi al fine di allineare tutti i team sulle progettazioni realizzate;
	14. Aggiornamento continuo dell'area didattica del sito di Pane e Internet con caricamento dei materiali didattici;
	15. Realizzazione dei video degli eventi e pubblicazione nel canale YouTube di Pane e Internet ed organizzazione delle Playlist su

	YouTube;
	16. Aggiornamento degli strumenti di valutazione ad eventuali esigenze segnalate dal committente;
	17. Presentazione di un report annuale sul gradimento e la partecipazione alle attività da parte dei destinatari;
	18. Allineamento dei docenti sui contenuti, temi, materiali e procedure da utilizzare per l'erogazione delle attività;
	19. Supporto alle Organizzazioni committenti nella scelta dei contenuti del Catalogo tramite incontri mirati.

Per la realizzazione dei video degli eventi il fornitore dovrà:

- provvedere ad un montaggio che inserisca una copertina e una pagina di chiusura con l'immagine coordinata di PEI;
- elaborare un documento con le "Linee Guida" per la realizzazione delle registrazioni degli eventi online da diffondere a tutti i docenti, e dovrà assicurarsi che vengano adottate delle pratiche compliance alle norme sulla tutela della privacy da parte degli stessi.

Per la realizzazione di questo servizio si richiede la disponibilità da parte del Team di organizzare riunioni con i docenti/esperti e con la Direzione regionale del progetto PEI.

Il Servizio progettazione della formazione è di natura continuativa (Canone), il referente del servizio progettazione formativa utilizzerà una mail di contatto: formazione@paneinternet.it.

4.1 CARATTERISTICHE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE DEL CATALOGO PEI

Il fornitore dovrà produrre le "Schede Catalogo" delle attività formative garantendo che i contenuti siano:

- Originali ed aggiornati in termini di dati, informazioni, contenuti tecnologici e culturali;
- Dal taglio pratico con esempi riconducibili al contesto di utilizzo della competenza scelta;
- Coerenti con il Framework europeo DigComp 2.2.

Tutti i progetti, materiali e documenti elaborati nell'ambito delle attività formative, sono di proprietà della Regione Emilia-Romagna, che detiene tutti i diritti di utilizzo e diffusione attraverso una pluralità di canali (per es. sito, social network o altri). Si precisa che le attività nelle aree dell'"Educazione digitale" e della "Formazione facilitatori" possono essere erogate online o in presenza, sulla base di quanto verrà richiesto al fornitore; tutte le altre attività progettate nell'ambito del Catalogo PEI per l'amministrazione regionale e/o altre amministrazioni committenti saranno erogate unicamente online.

4.2 VERIFICA CONFORMITÀ DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il servizio richiesto deve essere garantito nel rispetto degli SLA indicati nell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement** e seguendo la procedura di validazione delle attività formative qui di seguito descritta.

La validazione dell'attività formativa, sia questa un corso o un evento, è necessaria per la verifica di conformità; a conclusione della validazione verrà notificato al fornitore l'accettazione del prodotto e la possibilità di pianificare l'erogazione e la pubblicazione.

Validazione conformità Corsi

Fasi verifica	Descrizione	Output
Analisi preliminare del titolo/ titoli e attribuzione	- Il fornitore propone una serie di titoli per la	Approvazione lato Regione ER nel semestre di riferimento

area	progettazione di attività formative del nuovo Catalogo	
Check coerenza e completezza	<ul style="list-style-type: none"> - verifica completezza "Scheda Catalogo" - verifica coerenza rispetto agli obiettivi e destinatari 	in caso di check positivo il fornitore prosegue alla fase di pubblicazione; in caso di richiesta di integrazione il fornitore integra i contenuti anche con il supporto degli esperti e sottopone a verifica il corso
Check finale per pubblicazione	– inserimento della "Scheda Catalogo" nella Piattaforma PEI e pubblicazione relativo PDF	La Regione ER da un ok finale per la pubblicazione nel Catalogo pubblico

Nel caso in cui il /i valutatori evidenzino in uno di questi check degli elementi non conformi, sarà cura dell'amministrazione segnalarlo per iscritto al fornitore e chiedere delle modifiche/integrazioni necessarie alla risoluzione della problematica evidenziata, che dovrà essere risolta entro 5 giorni lavorativi. Le modifiche sono a carico del fornitore e non comporteranno ulteriori oneri per l'amministrazione.

L'Amministrazione valuterà la qualità dei materiali didattici prodotti, intesa come ampiezza, accuratezza e grafica, e potrà inviare delle richieste di integrazione/aggiustamento e modifica sulla base degli elementi da migliorare evidenziati.

5 SERVIZI DI EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE REGIONALI

Il fornitore dovrà garantire l'erogazione delle attività formative con l'obiettivo di offrire ai cittadini, ai facilitatori ed al territorio un'offerta formativa continua per lo sviluppo della competenza e cultura digitale. L'erogazione delle attività formative regionali viene conteggiata attraverso le ore di docenza erogate, intese come le effettive ore di svolgimento del programma delle attività validato dalla Regione Emilia-Romagna e pubblicato nel Catalogo di PEI.

Il Centro servizi dovrà *garantire* che i **docenti esperti** coinvolti nella progettazione e realizzazione di tutte le attività formative abbiano almeno **3 anni di esperienza di docenza** nelle aree di riferimento negli ultimi 5 anni: con questo s' intende lo svolgimento di attività di docenza nell'ambito della competenza e/o cultura digitale, anche in maniera non continuativa, *in almeno tre annualità diverse*; si richiede che i docenti siano in possesso almeno di una **laurea triennale**; la Direzione Regionale PEI si riserverà di verificare la rispondenza di questo requisito tramite l'invio dei Curriculum vitae nel corso dell'esecuzione del contratto; gli eventuali docenti che non rispondano ai requisiti, dovranno essere sostituiti.

Il "Servizio erogazione attività formative rivolte ai cittadini" (par. 5.2) e il "Servizio Erogazione attività formative rivolte ai facilitatori" (par. 5.3) dovranno essere garantiti nel rispetto dell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement**"; in caso di valutazione inferiore ai livelli attesi riferiti alla docenza, la Direzione PEI potrà richiedere la sostituzione del docente incaricato.

5.1 MODALITÀ EROGATIVE GENERALI

Le attività formative del Catalogo di Pane e Internet sono rivolte ai cittadini di tutto il territorio regionale e si chiede vengano realizzate prevalentemente online, salvo alcune aree che per motivi didattici e per tipologia di target, potranno essere richieste al fornitore nella modalità tradizionale d'aula.

Per chiarezza la "Tabella A: aree del Catalogo e modalità erogative" sintetizza tutti gli elementi che caratterizzano le attività formative di PEI.

Tabella A: Aree Catalogo e modalità erogative

Aree del Catalogo	Tipologia attività formativa*	Modalità erogativa	Destinatari**
<u>Area educazione digitale</u>	Corso o evento	Online o in presenza	Cittadini
Area vita digitale	Corso o evento	Online	Cittadini
Area sicurezza e privacy	Corso o evento	Online	Cittadini
Area alfabetizzazione digitale	Corso	Online	Cittadini
Area sociale	Corso o evento	Online	Cittadini
Area servizi online	Evento	Online	Cittadini
<u>Area formazione facilitatori</u>	Corso o evento	Online o in presenza	Facilitatori

***Tipologia attività formativa:** per "evento" s'intende un'attività formativa che richiede lo svolgersi di un unico incontro per espletare il programma; per "corso" si intende un'attività formativa che richiede lo svolgersi di almeno 2 incontri per espletare il programma.

**** Destinatari:** si intende la macrocategoria di soggetti a cui sono destinate le attività formative, le attività destinate ai cittadini si aprono ad una platea di soggetti pressoché illimitata, quelle rivolte ai facilitatori sono destinate ai soggetti che supportano lo sviluppo delle competenze e cultura digitale negli enti promotori del territorio.

Si richiama l'attenzione sul fatto che le aree del Catalogo qui rappresentate potranno subire modifiche o integrazioni nei prossimi mesi, in ogni caso rimarranno valide le prescrizioni contenute nel capitolato.

Nel costo dell'erogazione delle attività formative di Pane e Internet è compreso l'uso di uno strumento di **web conferencing** che dovrà mettere a disposizione il fornitore garantendo:

- La possibilità di partecipare usando app gratuite e scaricabili in rete;
- La possibilità di accedere alle sessioni online via browser;
- La possibilità di registrare le sessioni da parte dei docenti e/o incaricati del Centro servizi;
- La possibilità di far interagire efficacemente i partecipanti con il docente;
- La facilità di utilizzo lato utente;
- Il registro delle sessioni ai fini della verifica delle attività online da parte della Regione Emilia-Romagna;
- La sicurezza dei dati ed il pieno rispetto delle normative italiane ed europee relativamente alla privacy (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio);
- La fruibilità delle sessioni da parte di dispositivi e sistemi operativi diversi.

Si precisa che l'eventuale realizzazione in presenza di attività formative nell'area dell'educazione digitale e dei facilitatori digitali, non comporterà oneri economici aggiuntivi per l'affitto delle aule o per l'affitto della strumentazione, perché le sedi idonee dovranno essere messe a disposizione dell'aggiudicatario a titolo gratuito dalle amministrazioni e/o dalla Regione Emilia-Romagna. I corsi in presenza verranno retribuiti con le stesse tariffe dei corsi sincroni online, gli eventuali oneri aggiuntivi (per es. costi di spostamento e/o altri) sono interamente a carico dell'aggiudicatario; per quanto riguarda la *distribuzione dei materiali didattici*, quest'ultima deve essere garantita *in forma digitale*.

Il fornitore, per le attività formative da realizzare in sede, dovrà garantire l'espletamento di tutte le procedure organizzative necessarie per l'organizzazione dell'attività d'aula, compresi gli accordi con i soggetti locali che presiedono gli aspetti logistici e organizzativi.

La Regione, ai fini della verifica degli stati di avanzamento lavori, chiederà al fornitore di consegnare i dati relativi alla realizzazione delle attività formative online o d'aula; pertanto, è necessario che il fornitore si adoperi in fase di pianificazione ed esecuzione delle attività formative, per registrare e archiviare le evidenze delle attività svolte in qualsiasi modalità organizzativa.

Il servizio di segreteria e gestione operativa si occuperà dell'attività di raccordo operativo con i singoli docenti impegnati nelle attività formative di Pane e Internet; i docenti dovranno essere completamente autonomi nella gestione dell'evento online o in aula.

I docenti sono tenuti a seguire le procedure richieste dalla Regione Emilia-Romagna, in particolar modo:

- a gestire il registro dei partecipanti nella Piattaforma PEI per i corsi assegnati dal Centro Servizi;
- a gestire la raccolta dei dati di gradimento degli utenti;
- ad utilizzare e seguire le indicazioni orarie dei programmi approvati dalla Regione;
- a distribuire i materiali didattici in modalità digitale ai partecipanti.

5.2 SERVIZIO EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE PER CITTADINI

Questo servizio è finalizzato all'erogazione delle attività formative del Catalogo di Pane e Internet rivolte ai cittadini residenti nel territorio emiliano-romagnolo. Partendo dal Catalogo esistente delle attività formative, e dai suoi successivi aggiornamenti, l'aggiudicatario dovrà implementare dei calendari semestrali delle attività formative sulla base delle priorità ed indicazioni che verranno fornite dalla Direzione PEI.

Al fornitore viene richiesto di realizzare:

Attività	Descrizione indicatore
Docenza attività formative rivolte a cittadini online o in aula per quelle in cui è richiesto da progetto	- Numero ore docenza attività formativa di Pane e Internet

Questa attività richiede la disponibilità a presenziare a riunioni organizzate dalla Regione Emilia-Romagna e la realizzazione di attività di raccordo nell'ambito del Centro servizi.

Il Servizio erogazione attività formative rivolte ai cittadini è a consumo (sono stimate 1300 ore annue di docenza).

5.3 SERVIZIO EROGAZIONE ATTIVITÀ FORMATIVE PER FACILITATORI DIGITALI

L'aggiudicatario dovrà realizzare le attività di "Formazione facilitatori" da implementare sulla base delle priorità ed indicazioni che verranno fornite dalla Direzione regionale del progetto.

Al fornitore viene richiesto di realizzare:

Attività	Descrizione indicatore
Docenza attività formative rivolte a facilitatori digitali online o in aula per quelle in cui è richiesto da progetto	- Numero ore docenza attività formativa di Pane e Internet

Questa attività richiede la disponibilità a presenziare a riunioni organizzate dalla Regione Emilia-Romagna ed alla realizzazione di attività di raccordo nell'ambito del Centro servizi.

Servizio erogazione attività formative rivolte ai facilitatori è a consumo (stima di 250 ore annue docenza).

6 SERVIZI ICT

L'aggiudicatario dovrà garantire i servizi tecnologici finalizzati alla gestione, alla manutenzione e allo sviluppo del software del **Sistema Applicativo Pane e Internet** (d'ora innanzi **Sistema Applicativo PEI**), nonché assicurarne la continuità di funzionamento per la gestione:

- delle attività formative
- degli utenti
- dei dati di progetto
- dei ruoli e processi organizzativi
- delle iscrizioni alle attività formative

Si allegano al presente Capitolato due documenti tecnici che descrivono l'architettura e le funzionalità principali del Sistema Applicativo di Pane e Internet:

- Allegato 5C: Descrizione del Sistema Applicativo PEI
- Allegato 5D: Manuale utente della Piattaforma PEI.

In relazione al Sistema Applicativo PEI si specifica che i server applicativi sono attualmente ospitati presso i Datacenter Regionali e gestiti in via esclusiva dall'Amministrazione regionale con la propria struttura tecnica ICT. Quindi essi non sono oggetto della presente gara. È però da evidenziare che, qualora ci siano problematiche nel deployment del software applicativo e nella relazione con il middleware installato sui server, queste andranno verificate congiuntamente fra i tecnici dell'Amministrazione regionale e gli affidatari della Convenzione in oggetto. Si prevedono sempre specifici ambienti di test per consentire la verifica da parte del fornitore e dell'Amministrazione degli sviluppi e delle modifiche apportate, prima del passaggio finale in produzione. Tale passaggio richiede formale approvazione da parte della Direzione regionale del Progetto.

Di seguito le attuali specifiche tecniche di dettaglio:

Piattaforma infrastrutturale Pane e Internet	
-	1 Virtual machine su piattaforma vmware con 2 vCPU, 6GB RAM e 160GB Storage – Ambiente di Test
-	1 Virtual machine su piattaforma vmware con 4 vCPU, 8GB RAM e 160GB Storage – Ambiente di produzione
-	Resilienza ai guasti garantita dalla piattaforma Vmware
-	Backup centralizzato con policy di retention definite nel documento di Policy di Backup sulla Intranet aziendale
-	Replica in sito di Disaster Recovery dell'ambiente di produzione con frequenza oraria h24x365

Dati tecnici, software di base, framework ed estensioni	
Parametro	Valore
- Ambiente applicativo	- LAMP su server Linux
- Linguaggio della piattaforma	- PHP

- Database	- MySQL
- Framework di sviluppo	- Amos4 su base Yii2

I servizi ICT acquisiti dovranno essere erogati nel rispetto delle "Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale" (Delibera di Giunta n. 281 del 29/02/2016). La documentazione completa sarà fornita all'Aggiudicatario contestualmente alla stipula del contratto, si inserisce **l'Allegato 5E: Requisiti Tecnologici di Base della Soluzione Proposta**, che contiene un estratto delle linee guida al fine della corretta redazione dell'offerta tecnica ed economica.

I Servizi qui di seguito descritti dovranno essere realizzati dal fornitore tramite una gestione integrata di tutti gli strumenti a disposizione, in mutua correlazione con l'erogazione degli altri Servizi del presente bando, per garantire l'uniformità di progetto. Per la pianificazione e gestione dei servizi ICT descritti nei paragrafi a seguire l'aggiudicatario dovrà garantire:

- la disponibilità ad organizzare degli incontri di coordinamento;
- la presenza a riunioni richieste dalla Regione Emilia-Romagna;
- la realizzazione di attività di raccordo interne ed esterne verso l'ICT regionale.

I servizi richiesti dovranno essere garantiti nel rispetto degli SLA indicati nell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement** ai fini della verifica di conformità.

Nei paragrafi successivi sono descritti *nel dettaglio* i servizi di richiesti.

6.1 SERVIZIO MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE

Il servizio Manutenzione e aggiornamento software (MAS) deve garantire la qualità, la sicurezza e l'accessibilità del Sistema Applicativo PEI.

I principali obiettivi del servizio sono:

- gestire l'integrità e la sicurezza del Sistema Applicativo PEI, in tutte le sue componenti;
- garantire la qualità e l'aggiornamento dei servizi ICT erogati dal Sistema Applicativo PEI;
- supportare tecnicamente gli utenti abilitati alla Piattaforma PEI;
- monitorare periodicamente la qualità dei dati e delle informazioni.

Si descrivono qui di seguito le attività richieste al fornitore:

Attività	Descrizione
Manutenzione ordinaria e documentazione	1. Aggiornamenti funzionali dell'applicazione su richiesta del committente, testing funzionale, corretta gestione del ciclo di vita dello sviluppo con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza, analisi statica del codice e predisposizione di pipelines di deployment strutturate anche utilizzando le soluzioni di CI/CD messe da disposizione dall'amministrazione regionale. Inoltre, si richiede una stretta collaborazione con il reparto IT dell'amministrazione regionale per la verifica di compatibilità con il software di base, il framework, le estensioni e tutto quanto necessario per evitare impatti nell'erogazione del servizio.
	2. Attività finalizzate a garantire prestazioni/tempi di risposta dell'applicazione adeguati all'esigenza dell'utenza, in particolare, l'erogazione dei servizi dovrà essere garantita, tenuto conto di un aumento progressivo degli utenti

	<p>utilizzatori del Sistema Applicativo PEI per:</p> <p>a) Sito pubblico PEI b) Piattaforma PEI c) Banca Dati PEI</p>
	3. Aggiornamento dei prodotti per le Major release che verranno rilasciate durante il periodo di fornitura. Gli aggiornamenti dovranno essere preventivamente concordati con il Committente al fine di garantire i tempi necessari ad avvisare gli utenti di eventuali sospensioni del servizio;
	4. Redazione e consegna al Committente di una scheda periodica semestrale che rileverà, per la piattaforma Pane e Internet, i tempi on line, gli interventi correttivi e manutentivi (patch) inclusi quelli per la sicurezza;
	5. Aggiornamenti funzionali e di sicurezza del sistema applicativo della piattaforma Pane e Internet, in tutte le sue componenti e i suoi servizi;
	6. Piccole manutenzioni correttive rispetto agli ambienti tecnologici al fine di ottimizzarne le prestazioni e/o adattare;
	7. Deployment dell'applicazione Pane e Internet sui server Regionali;
	8. L'aggiornamento di tutta la Documentazione tecnica (almeno semestrale)
	9. Manutenzione e sincronizzazione ambiente di prova (denominato "Ambiente Test");
	10. Avvio richieste di modifica al/ai database e di configurazioni server all'ICT Regionale;
	11. Aggiornamento delle pagine del sito pubblico;
Monitoraggio	12. Monitoraggio degli allarmi, diagnosi di possibili guasti e coordinamento con l'ICT Regionale o eventuali fornitori terzi per la risoluzione;
	13. Inserimento e successivo aggiornamento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing regionale;
	14. L'inoltro delle richieste e delle segnalazioni non di competenza dell'Aggiudicatario alla Regione Emilia-Romagna e/o alle strutture competenti dell'IT regionale;
	15. Il continuo confronto con l'Amministrazione Regionale sull'andamento del funzionamento del software, delle problematiche e di eventuali criticità;
Assistenza Utenti e formazione	16. Addestramento e aggiornamento all'uso della Piattaforma PEI degli utenti autorizzati;
	17. Servizio di assistenza tecnica rispetto all'uso della Piattaforma PEI.

Gli aggiornamenti o azioni correttive sul Sistema Applicativo PEI che si rendessero necessarie per motivi di sicurezza sulla base di segnalazioni provenienti dai sistemi ICT regionali (quali test di sicurezza o altri sistemi di alert) devono essere risolti con urgenza a carico del Fornitore, senza costi aggiuntivi per l'amministrazione regionale.

Si precisa che l'aggiudicatario potrà accedere mediante VPN al Database per attività di DML (Data Manipulation Language) mentre le attività di DDL (Data Definition Language) saranno eseguite dal reparto IT dell'Amministrazione regionale su indicazione dell'aggiudicatario (tipicamente con il rilascio di script). Questa attività richiede la disponibilità una collaborazione tecnica continua con i referenti del settore ICT regionale, la presenza a riunioni regolari anche presso la sede della Regione Emilia-Romagna.

Il Servizio manutenzione ed aggiornamento software è di tipo continuativo a canone.

6.2 SVILUPPO EVOLUTIVO DEL SISTEMA APPLICATIVO PEI

L'aggiudicatario dovrà garantire lo sviluppo evolutivo del Sistema Applicativo PEI finalizzato a migliorare e semplificare l'esperienza utente, a ottimizzare la gestione, l'erogazione e la rendicontazione delle attività formative. Per la progettazione e realizzazione delle modifiche evolutive il fornitore dovrà garantire una gestione integrata degli strumenti a disposizione e il raccordo organizzativo con i diversi Team del Centro servizi coinvolti nelle nuove implementazioni.

I principali obiettivi del servizio sono:

- Facilitare e semplificare l'esperienza utente, ovvero facilitare l'accesso all'iscrizione e alla fruizione dell'attività formativa per tutti gli utenti (front-end);
- Facilitare e semplificare la programmazione ed erogazione delle attività formative di Pane e Internet (back-end);
- Migliorare la rilevazione, la lettura e l'analisi intelligente dei dati sulle attività formative erogate
- Allineare il sito PEI ai nuovi contesti organizzativi adattando sezioni, struttura e modalità di redazione con gli utenti /referenti PEI.

Lo sviluppo evolutivo richiesto al fornitore verte sulle attività qui di seguito richieste:

servizio	Descrizione implementazione richiesta
Sviluppi software evolutivi sul Sistema Applicativo Pane e Internet	1. Sezione multilingua sito web. Analisi e progettazione, gestione (back-end) e pubblicazione (front-end) di contenuti in lingua non italiana e la loro indicizzazione, per lo sviluppo di una sezione del sito con contenuti in lingue non italiane;
	2. Iscrizione alle attività mediata da terzi. Analisi e progettazione di form di iscrizione per raccogliere e tracciare le iscrizioni in Banca Dati mediate da terzi (es. Facilitatore del referente X iscrive utente Y);
	3. Sottoscrizione automatica alla newsletter. Analisi e progettazione della integrazione fra form di iscrizione alla newsletter e sottoscrizione automatica, con eventuale profilazione, al software di mail marketing utilizzato dal Servizio Comunicazione;
	4. Pagina FAQ (Frequently Asked Question). Analisi e progettazione, gestione dinamica della sezione FAQ. La gestione delle FAQ dovrà avvenire nel back-end tramite un sistema di CMS che consenta di aggiungere/modificare/eliminare singoli item (question);
	5. Revisione ed adattamento del Layout e del design del sito di Pane e Internet (Front end) in funzione degli aggiornamenti dell'identità visiva, del nuovo contesto realizzativo di Pane e internet e della progettazione di nuovi contenuti digitali.

La pianificazione delle singole attività di sviluppo sarà concordata con la Direzione PEI sulla base di Piani di lavoro semestrali. Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri di tipo operativo, la presenza a riunioni regolari anche presso la sede della Regione Emilia-Romagna. Lo sviluppo evolutivo del Sistema Applicativo PEI è previsto a corpo.

6.3 SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA'

Si richiede al Fornitore lo sviluppo di nuove funzionalità del Sistema Applicativo PEI secondo le esigenze evidenziate dalla Direzione PEI. Lo sviluppo sarà concordato con la Direzione Regionale, previa analisi di fattibilità per ciascuna richiesta progettuale ed elaborazione di preventivo. Queste richieste progettuali avranno l'obiettivo principale di evolvere o ottimizzare la fruizione di servizi formativi di Pane e Internet, e per facilitare la gestione del progetto nel periodo di validità della Convenzione alla luce di nuove esigenze realizzative della Regione Emilia-Romagna.

Le attività che il Fornitore viene chiamato a realizzare nell'ambito di questo servizio, al fine della messa in produzione delle stesse a seguito del superamento del relativo collaudo, saranno:

- Dettagliare i requisiti funzionali espressi dalla Direzione PEI nella richiesta progettuale;
- Elaborare un **piano delle attività di sviluppo** con milestone e deliverable specifici da concordare con la Direzione PEI;
- Disegnare e progettare nel dettaglio le singole funzionalità dell'applicazione, anche attraverso la produzione di prototipi;
- Progettare ed eseguire test in ambienti di prova per ciascuna richiesta progettuale;
- Produrre tutta la documentazione tecnica prevista ed utile alla manutenzione tecnico- applicativa del nuovo software rilasciato.

Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri di tipo operativo, la presenza a riunioni regolari anche presso la sede della Regione Emilia-Romagna.

Lo Sviluppo di nuove funzionalità è considerato a corpo.

6.4 SVILUPPO DATA MART

Il Fornitore dovrà sviluppare un Data Mart aggiornato con frequenza settimanale o giornaliera, attraverso la riorganizzazione e la normalizzazione dei dati disponibili provenienti dalle diverse sorgenti dati di Pane e Internet, in particolare dalla Piattaforma PEI e dalla Banca Dati.

Il Data mart dovrà mettere a disposizione della Direzione PEI una base dati comune e integrata per il soddisfacimento delle diverse necessità informative, con l'obiettivo di creare una sorgente informativa consultabile e interrogabile attraverso strumenti di business intelligence (Power BI, Power App, Power Automate, Business Objects).

La progettazione e lo sviluppo del Data Mart verte sulle seguenti attività:

- Analisi e riconciliazione delle sorgenti
- Analisi dei requisiti
- Progettazione concettuale (Dimensional Fact Model)
- Definizione del carico di lavoro e volume dati
- Progettazione logica
- Progettazione dell'ETL (Extract, Trasform, Load)
- Implementazione della reportistica

- Testing

Il Data Mart dovrà a titolo indicativo consentire una lettura storica di ogni dimensione di PEI con l'obiettivo di garantire la lettura multidimensionale di alcune delle dimensioni principali quali:

Registrazioni in piattaforma
Utenti (id anonimo) Anno di iscrizione Comune di Residenza Nazionalità
Attività
Titolo Sottotitolo Data di inizio N° Partecipanti Docente
Partecipazioni alle attività
Utenti (id anonimo) Anno di iscrizione all'attività Comune di Residenza dell'utente Nazionalità dell'utente Sesso dell'utente Titolo di studio dell'utente Occupazione dell'utente Titolo attività Tipologia attività (Corso/Evento) Area tematica attività Catalogo attività Modalità di svolgimento dell'attività
Punti di Facilitazione Digitale
Denominazione Indirizzo Anno di registrazione Comune di pertinenza N°Attività facilitate Stato (attivo/no) Data ultima attività
Facilitatore PEI
Utente (id anonimo) Punti di Facilitazione con cui ha lavorato N° Attività facilitate Stato (attivo/no) Data ultima attività
Tutte le dimensioni sopracitate devono poter essere filtrate o aggregate per i seguenti valori:
Data (anno/mese/giorno) Tipologia di attività (corso/evento) Attività a Catalogo Area Tematica Modalità di svolgimento (online/in presenza) Target di destinazione

Lo Sviluppo Data Mart è anch'esso considerato a corpo.

6.5 VERIFICA CONFORMITA'

Per le **attività di sviluppo**, al raggiungimento di ciascuna milestone di progetto e alla consegna dell'applicazione richiesta, l'Amministrazione regionale effettuerà il collaudo/verifica di conformità, di prassi secondo le seguenti modalità:

- Il Fornitore, di concerto con l'Amministrazione regionale, invia entro 15 giorni solari (o secondo tempistiche differenti in accordo con l'Amministrazione) *precedenti la data del collaudo/verifica* di conformità la comunicazione "pronti al collaudo" e la documentazione inerente al piano di collaudo/verifica di conformità;
- Entro 10 giorni solari dalla data di collaudo/verifica di conformità, l'Amministrazione regionale fornisce l'approvazione della documentazione relativa al collaudo/verifica di conformità; nel caso di richieste di modifiche o integrazioni alla documentazione, entro 5 giorni solari dalla data di collaudo, il Fornitore deve provvedere alla consegna della documentazione stessa aggiornata;
- In fase di primo collaudo/verifica di conformità, qualora i test effettuati non risultino conformi alle specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, il Fornitore dovrà correggere le non conformità entro 10 giorni solari successivi;
- l'Amministrazione regionale entro 10 giorni dal secondo invio del "pronti al collaudo" procederà ad una seconda prova di collaudo/verifica di conformità;

In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 30 giorni solari non si arriva all'esito positivo e concordato del collaudo/verifica di conformità, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, oltre all'applicazione delle penali previste in Convenzione, è facoltà dell'Amministrazione regionale di risolvere il Contratto.

6.6 GARANZIA

Ogni prodotto realizzato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi dall'ente regionale, alle normative vigenti, ai requisiti tecnici nonché agli standard, linee guida e miglior prassi richiesti dall'Amministrazione regionale. Ne discende che eventuali anomalie, difettosità minime non intercettate durante le fasi di collaudo e/o verifica di conformità dell'ente, riscontrabili e segnalate sul software realizzato e/o modificato, devono essere rimosse a totale carico del fornitore per un periodo di **24 mesi successivi al collaudo/verifica di conformità**.

7 SERVIZIO DI COMUNICAZIONE

Con questa tipologia di servizio l'Aggiudicatario dovrà garantire le attività di comunicazione finalizzate a promuovere l'offerta formativa di Pane e Internet. Si richiede una gestione integrata di tutti gli strumenti a disposizione, in stretta collaborazione con il servizio Progettazione Formativa e Segreteria, per garantire l'uniformità di comunicazioni nel progetto.

I principali obiettivi del servizio sono:

- Aumentare il numero di cittadini che partecipano alle attività formative di Pane e Internet e la loro fidelizzazione (iscrizione a più di una attività);
- Predisporre attività di coordinamento e promozione a sostegno della comunicazione da parte di soggetti istituzionali del territorio che si configurano come promotori delle attività formative di Pane e Internet (Networking PEI);
- Creare, redigere e pubblicare contenuti per la promozione delle attività formative di Pane e Internet.

L'aggiudicatario dovrà garantire i seguenti servizi di minima. Sarà altresì libero di proporre, previo accordo con la Direzione PEI, aggiornamenti agli strumenti correntemente adottati al fine di migliorare il raggiungimento gli obiettivi.

In fase di avvio progetto l'aggiudicatario dovrà revisionare una tantum l'*identità visiva* del progetto PEI ed elaborare un set di materiali per la comunicazione coerenti con la stessa ed in linea con l'**Immagine coordinata della Regione Emilia-Romagna** e relativo Manuale, disponibili su richiesta.

I servizi di comunicazione dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement** ai fini della verifica di conformità.

Le attività richieste vengono realizzate su base annuale secondo le modalità sotto specificate.

Attività	Descrizione
Comunicazione Corporate	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione identità visiva di Pane e Internet - Realizzazione di visual digitali pronti alla pubblicazione online (JPG, PNG) da condividere con gli enti promotori nel territorio (1 release annuale); - Organizzazione di 1 riunione semestrale con tutti i soggetti promotori per facilitare la condivisione degli strumenti di promozione; - Redazione ed aggiornamento di Linee Guida per la Promozione delle Attività di Pane e Internet da parte dei soggetti promotori (1 release annuale); - Elaborazione di report semestrali con indicazioni strategiche rispetto all'uso dei social per ottimizzare il raggiungimento degli obiettivi.
Progettazione Strategia Editoriale (contenuti organici)	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di un piano editoriale contenente la strategia per la generazione, redazione e pubblicazione di contenuti promozionali e informativi di Pane e Internet su tutti i canali (1 release annuale). Il fornitore dovrà comunque garantire di minima: - <i>Sezione news</i> del sito PEI: almeno un contenuto al mese relativo all'offerta formativa a venire; almeno un contenuto al mese con un focus specifico su una attività formativa di Pane e Internet (approfondimento); almeno un contenuto ogni due mesi su racconti o testimonianza da parte di cittadini, gruppi di cittadini, enti promotori (story telling); - <i>Facebook e Instagram</i>: almeno due post a settimana con un contenuto originale per la ri-condivisione dei contenuti relativi all'offerta formativa in programmazione (calendario); almeno un post a settimana con contenuto originale (approfondimento o storytelling); - <i>Mail Marketing</i>: almeno una comunicazione al mese per

	ciascuna delle due liste attuali per promuovere le attività formative del mese a venire;
Web content management	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione, redazione e pubblicazione di contenuti sui canali Pane e Internet; - Elaborazione di immagini a corredo dei contenuti, in coordinamento con i template progettati dalla Comunicazione Corporate; - Gestione, configurazione e manutenzione degli account social di Pane e Internet (pagina Facebook, pagina Instagram, Canale Youtube); - Gestione della pubblicazione dei contenuti sui social network e delle attività di engagement ad essi correlati, quali moderazione dei commenti e risposte ai messaggi (anche live).
Mail Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione e manutenzione della piattaforma per il mail marketing; - Gestione liste di distribuzione e contatti; - Progettazione dei template (layout) per le liste di distribuzione; - Redazione dei contenuti ed invio delle comunicazioni mail - Creazione e gestione flussi automazioni mail; - Gestione interoperabilità per import/export con altri sistemi di mail marketing.

Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri con i referenti degli enti promotori, la presenza a riunioni organizzate dalla Regione Emilia-Romagna e la realizzazione di attività di raccordo per le attività di comunicazione in relazione alle altre attività e agli altri servizi previsti nel capitolato. Il responsabile dei Servizi di Comunicazione dovrà fare presidiare la mail di funzione: comunicazione@paneinternet.it. Si precisa che per i servizi di messaggistica gli orari di copertura live si intendono presidiati in conformità a quelli dell'orario di supporto del servizio di Numero Verde (vedi par. 4.2). Al di fuori dell'orario del servizio si intende che verrà data risposta "il più presto possibile", cioè entro *8 h dalla ripresa del servizio*.

Il servizio di Comunicazione è di tipo continuativo a canone.

8 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.1 SERVIZI A CANONE E A CONSUMO

Per i servizi richiesti dalla Regione Emilia-Romagna di tipo continuativo (Canone) e a consumo, in base alla tipologia di servizio richiesto, successivamente alla stipula della Convenzione è prevista una fase di "negoziazione" tra l'ente regionale e il fornitore che si conclude con la condivisione **tra le parti del Piano delle attività semestrali**, finalizzato all'avvio dei servizi e le attività richieste, che dovranno comunque essere garantite nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'**Allegato 5G**.

8.2 ATTIVAZIONE

Previo confronto con l'amministrazione, entro 15 giorni il fornitore dovrà predisporre il Piano di Lavoro di cui al paragrafo precedente indicante:

- l'elenco delle fasi e delle attività previste, con le relative date di inizio e fine, le milestone e i relativi deliverable previsti, con l'indicazione di quali possono costituire un obiettivo intermedio conseguibile;
- Ruoli e responsabilità per il singolo servizio/attività richiesto/a;
- Tempi di attivazione;
- Tipologia e numero delle figure professionali coinvolte;
- Periodicità degli Stati di avanzamento.

Qualora l'Amministrazione richieda modifiche al Piano delle Attività, il Fornitore deve inviare entro 5 giorni solari un nuovo Piano che recepisca le osservazioni, in modo che l'Amministrazione possa procedere all'emissione dell'ordinativo che determinerà l'avvio della fornitura. Nel corso della fornitura il Piano di Attività potrà essere modificato/aggiornato, in accordo fra le parti, ogni qualvolta ragioni di carattere organizzativo o altro, lo richiedano.

Competeranno all'Amministrazione:

- l'approvazione dei Piani di lavoro semestrali;
- la supervisione e il controllo delle prestazioni;
- la verifica del rispetto degli Standard per i servizi richiesti come indicato **nell'Allegato 5G - Standard Level Agreement ai fini della verifica di conformità dei servizi;**
- La verifica degli stati di avanzamento lavori nel corso della realizzazione delle attività;
- La verifica di conformità/collaudato per i prodotti relativi allo sviluppo evolutivo.

L'amministrazione verificherà che le prestazioni rese semestralmente siano coerenti con quanto concordato nel Piano di Lavoro semestrale e verificherà il rispetto degli SLA indicati per ciascun servizio, ai fini della verifica di conformità.

Si rinvia al par. 3.1 per le tempistiche di avvio delle attività di coordinamento e networking

8.3 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione un rapporto sulle attività svolte in riferimento al Piano semestrale, con l'indicazione dei deliverable richiesti e consegnati, la descrizione delle attività svolte con indicazioni quali-quantitative utili alla rendicontazione, il raggiungimento delle milestone di progetto e quanto altro verrà concordato con l'amministrazione regionale. La rendicontazione ha una periodicità **semestrale**. In difetto si darà luogo all'applicazione delle **penali** previste in Convenzione. I rapporti dovranno essere approvati prima dell'emissione delle fatture a cui si riferiscono. Le attività di rendicontazione non sono onerose per l'Amministrazione.

Le fattispecie che danno luogo a penali sono indicate nell' Allegato 7 "Schema di Convenzione" .

8.4 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, e l'emissione del relativo certificato di pagamento, le fatture dovranno essere inviate all'Amministrazione regionale con periodicità semestrale, sia per la remunerazione a consumo che a canone.

PARTE SECONDA: SERVIZI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

In questa seconda parte del capitolato sono elencati i servizi che le pubbliche amministrazioni emiliano-romagnole, aderendo alla convenzione Intercenter, possono richiedere per finalità legate allo sviluppo delle competenze e cultura digitale nel territorio di riferimento.

I servizi descritti in questa sezione sono ordinabili da tutte le Pubbliche amministrazioni. Nella realizzazione dei servizi/prodotti la ditta aggiudicataria è tenuta a rispettare policy, linee guida, disciplinari in ambito ICT, coerenti con la normativa vigente, che le Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione potrebbero avere adottato. Tali servizi sono da considerarsi come possibili estensioni di quelli offerti dal Progetto Pane e Internet, che comunque continuerà ad offrire ai cittadini emiliano-romagnoli le possibilità indicate nel calendario generale dei corsi ed eventi pubblicato nel sito [Pane e Internet](#).

9 SERVIZIO DI EROGAZIONE FORMAZIONE PER SPECIFICI TARGET DI CITTADINI

Il fornitore, su richiesta dell'amministrazione committente, dovrà realizzare le attività formative del Catalogo di Pane e internet per specifici target di cittadini individuati dalle stesse amministrazioni richiedenti.

Per la realizzazione di queste attività le amministrazioni potranno richiedere l'erogazione di attività formative nelle aree del Catalogo riportate nella Tabella 2 sotto riportata. Si precisa che le attività formative dell'area "**Formazione dei facilitatori digitali**" sono escluse da questo elenco perché vengono fornite ed erogate per le necessità dei territori, dalla Regione Emilia-Romagna.

Tabella 2: Aree Catalogo e modalità erogativa per le amministrazioni richiedenti

Aree del Catalogo	Tipologia attività formativa*	Modalità erogativa	Destinatari**
Area educazione digitale	Corso o evento	Online o presenza in sede	Cittadini
Area vita digitale	Corso o evento	Online	Cittadini
Area sicurezza e privacy	Corso o evento	Online	Cittadini
Area alfabetizzazione digitale	Corso	Online	Cittadini
Area sociale	Corso o evento	Online	Cittadini
Area servizi online	Evento	Online	Cittadini

Il numero **minimo di ore di erogazione della formazione acquistabile è pari a 10 di docenza**, in quanto lo sforzo organizzativo e di raccordo non è effettivamente giustificabile per un numero di ore inferiore. Le ore di docenza sono indicate nelle Schede del Catalogo di Pane e Internet.

Ai fini dell'erogazione di eventuali attività formative *in sede* (solo per le attività dell'area educazione digitale come sopra rappresentato) l'amministrazione committente deve garantire un'aula idonea allo svolgimento dell'attività, con la presenza della connettività e la piena funzionalità della strumentazione in situ (videoproiettore, microfoni, altoparlanti etc.). Il fornitore dovrà collaborare in modo stretto con

l'amministrazione committente che dovrà presiedere alcuni aspetti necessari all'attivazione delle attività formative, come indicato nella tabella che segue.

Tabella 3: Schema organizzativo delle attività delle amministrazioni committenti/Segreteria org. PEI

Attività principali	Amministrazione committente	Segreteria organizzativa PEI
Individuazione sede corso d'aula (solo per area educazione digitale e se richiesto) verifica strumenti in situ e logistica	X	
Promozione attività formative con canali propri (Facebook comune etc.) usando la scheda del catalogo messa a disposizione dalla Segreteria di Pane e Internet	X	
Calendarizzazione attività docente		X
Creazione e gestione attività formativa nella Piattaforma PEI		X
Raccolta iscrizione utenti e comunicazione ai partecipanti avvio attività		X
Gestione lato docente del registro attività		X
Creazione ed invio attestati ai partecipanti		X
Restituzione dati sui questionari di gradimento compilati dai partecipanti		X

Nel costo orario di erogazione dell'attività di docenza è *incluso* l'uso dei Materiali didattici, l'uso dello strumento di Web Conferencing con le caratteristiche descritte nel "Par. 6.1.: Modalità erogative generali" e di quanto altro si renda necessario per la realizzazione dell'attività formativa online o d'aula.

Come già evidenziato, il fornitore dovrà garantire che i docenti di tutte le attività formative abbiano almeno **3 anni di esperienza di docenza** nelle aree di riferimento negli ultimi 5 anni: con questo s'intende lo svolgimento di attività di docenza nell'ambito della competenza e/o cultura digitale, anche in maniera non continuativa, in almeno tre annualità diverse, si richiede che i docenti siano in possesso almeno di una **laurea triennale**; l'amministrazione committente si riserverà di verificare la rispondenza di questo requisito tramite verifica dei Curriculum vitae nel corso dell'esecuzione del contratto, gli eventuali docenti che non rispondano ai requisiti dovranno essere sostituiti. I corsi in presenza verranno retribuiti con le stesse tariffe dei corsi sincroni online, gli eventuali oneri aggiuntivi (per es. costi di spostamento e/o altri) sono interamente a carico dell'aggiudicatario; per quanto riguarda la distribuzione dei materiali didattici deve essere garantita in forma digitale.

Il fornitore dovrà garantire il rispetto degli SLA indicati nell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement**; in caso di valutazione inferiore ai livelli attesi riferiti alla docenza, l'amministrazione potrà richiedere la sostituzione del docente incaricato. Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri di tipo operativo con l'amministrazione richiedente, la natura di questo servizio è a consumo, si stimano 800 ore di docenza all'anno.

9.1 ATTIVAZIONE

Successivamente alla stipula della convenzione, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una Richiesta Preliminare di Progetto, sulla base del modello riportato nella tabella che segue:

Richiesta preliminare progetto

Caratteristiche	Descrizione
Lista attività formative (Catalogo Pane e Internet	Elenco dei titoli delle attività formative del Catalogo da acquisire

Periodo di svolgimento delle attività	Da Mese/anno a Mese/Anno
Target (o destinatari) dell'attività formativa	Descrivere in modo sintetico il target o i target di cittadini destinatari dell'attività formativa
Numero potenziale di destinatari da coinvolgere	Indicare il numero di destinatari che s'intende coinvolgere
Modalità organizzativa	Online sincrono o in presenza (solo per l'area educazione digitale)
Note integrative	In questa area possono essere inserite delle note progettuali, dei focus di attenzione o altre informazioni utili alla progettazione del corso

In base alla richiesta avanzata dall'amministrazione, il fornitore avrà 15 giorni per:

- contattare il referente dell'amministrazione per una call di approfondimento per condividere nel dettaglio i contenuti delle attività a Catalogo e le eventuali modalità organizzative da attuare;
- fornire un piano di attività in termini di mesi che andrà poi perfezionata con l'amministrazione fino a giungere ad un calendario concordato;
- indicare il costo della fornitura come indicato nello schema sotto riportato.

Preventivo fornitura a consumo

Costo totale ordine comprensivo N. ore docenza (ordinativo Minimo 10 ore)	Totale Costo al netto di Iva (in relazione ai prezzi unitari offerti in gara)
--	---

Dettaglio Voci (al netto di Iva):

Titolo corso /evento richiesto	Parametro costo	Costo unitario (in relazione ai prezzi unitari offerti in gara)	Q	Tot.
1. Titolo attività formativa del Catalogo	N. ore docenza
2. Titolo attività formativa del Catalogo	N. ore docenza
3. Titolo attività formativa del Catalogo	N. ore docenza
4. ...				

Qualora l'Amministrazione richieda delle modifiche al Piano delle Attività, il Fornitore deve inviare entro 5 giorni solari un nuovo Piano che recepisca le osservazioni, in modo che l'Amministrazione possa procedere all'emissione dell'ordinativo che determinerà l'avvio della fornitura. Nel corso della fornitura il Piano di Attività potrà essere modificato/aggiornato, in accordo fra le parti, ogniqualvolta ragioni di carattere organizzative, o altro, lo richiedano.

9.2 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione, con periodicità trimestrale posticipata [o diversa periodicità secondo gli accordi presi con l'Amministrazione committente], un rapporto sulle attività svolte e il numero di ore di docenza realizzate nel periodo di riferimento.

I rapporti di attività saranno prodotti nella forma che sarà concordata con l'Amministrazione, dovranno essere approvati prima della emissione delle fatture a cui si riferiscono. Le attività di rendicontazione non sono onerose per l'Amministrazione.

10 SERVIZIO GUIDA DIGITALE PER I CITTADINI

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione di sessioni di "Guida digitale" per le Amministrazioni committenti da realizzare attraverso attività sincrone online a favore dei cittadini con scarse competenze digitali. Le sessioni di "Guida digitale" saranno tenute dalla figura professionale dell'Esperto della Competenza digitale che spiegherà ai cittadini come risolvere alcuni problemi digitali in modo pratico, illustrando delle procedure guidate in modo tutoriale ed esercitativo, interagendo con gli utenti nella risoluzione dei problemi e dedicando tempo alle domande e risposte. I temi di queste sessioni possono essere considerati di supporto pratico rispetto alle classiche attività di alfabetizzazione digitale ed utilizzo di servizi online, in questo senso offrono un contesto esercitativo guidato su problematiche molto comuni che affrontano gli utenti di Pane e Internet. Il fornitore è tenuto a organizzare le sessioni sui seguenti *temi* di Minima, che potranno essere ampliati successivamente, le sessioni andranno concordate con il committente, si valuta una durata orientativa da 1 a 2 ore:

Sessioni Guida Digitale

Titolo sessione Guida Digitale	Descrizione sintetica
1. Sicurezza dei dispositivi	Esercita le tue capacità di mettere in sicurezza i tuoi dispositivi utilizzando App specifiche e impostando al meglio i tuoi account.
2. Sicurezza dei dispositivi in famiglia	Esercita le tue capacità di regolare e controllare l'utilizzo degli smartphone per i figli o anziani in famiglia.
3. Connessione a reti e dispositivi	Esercita le tue capacità di connetterti a reti pubbliche o private, ad altri dispositivi ad usare il cellulare come hot spot wi-fi.
4. Gestione del proprio account di mail	Esercita le tue capacità di gestire la posta elettronica, gestire lo spam e cancellare sottoscrizioni non desiderate
5. Gestione della propria privacy	Esercita le tue capacità di gestire il trattamento dei tuoi dati personali nei tuoi profili social e nelle App del tuo smartphone
6. Gestione dello spazio nel tuo cellulare	Esercita le tue capacità per gestire la memoria dei tuo dispositivi ed eliminare file e Applicazioni inutili
7. Gestione delle password	Esercita le tue capacità di utilizzare account e applicazioni per la gestione delle tue password
8. Gestione dei file nel tuo smartphone	Esercita le tue capacità di creare, conservare e condividere i file del tuo smartphone

Il servizio richiede una collaborazione stretta tra fornitore ed amministrazione committente che dovrà presiedere alcuni aspetti necessari all'attivazione delle sessioni di Guida Digitale, come indicato nella tabella che segue.

Tabella 3: Schema organizzativo attività amministrazioni committenti/Segreteria PEI

Attività principali	Amministrazione committente	Segreteria organizzativa PEI
Promozione attività formative con canali propri (Facebook comune etc.) usando la scheda del catalogo messa a disposizione dalla Segreteria di Pane e Internet	X	

Calendarizzazione attività esperto competenza digitale		X
Creazione e gestione attività formativa (sessione Guida digitale) nella Piattaforma PEI		X
Raccolta iscrizione utenti e comunicazione ai partecipanti avvio attività		X
Gestione lato esperto del registro attività		X

Nel costo orario di erogazione dell'attività l'uso dei Materiali didattici digitali, l'uso dello strumento di Web Conferencing con le caratteristiche descritte nel "Par. 6.1.: Modalità erogative generali" e di quanto altro si renda necessario per la realizzazione dell'attività formativa online.

Le attività richieste sono:

- raccogliere il/i bisogno/i delle amministrazione di supporto digitale per specifici gruppi di cittadini (per esempio anziani, genitori, stranieri);
- Organizzare ed erogare delle sessioni di guida digitale agli utenti sui temi già elencati nella lista presente nella Tabella 2;
- Progettare eventuali sessioni nuove di Guida digitale sulla base del bisogno evidenziato, rendendole successivamente disponibili ad altre amministrazioni richiedenti.

Il fornitore dovrà interfacciarsi all'Amministrazione committente, concordare un Piano di attività e il programma delle sessioni per il periodo indicato. L'aggiudicatario dovrà fornire all'amministrazione committente il link di accesso e le relative istruzioni operative per le sessioni di "Guida Digitale"; l'amministrazione dovrà individuare le modalità di promozione delle sessioni di "Guida Digitale" e le modalità di coinvolgimento dei cittadini.

Il numero minimo di ore di erogazione del Servizio di Guida Digitale è pari a 10, in quanto l'effort organizzativo e di raccordo non è effettivamente giustificabile per un numero di ore inferiore.

Questa attività richiede la disponibilità ad organizzare incontri di tipo operativo con l'amministrazione richiedente, la natura di questo servizio è a consumo. Si stimano 500 ore di servizio all'anno.

Il servizio di Guida Digitale deve essere garantito nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'**Allegato 5G - Standard Level Agreement** ai fini della verifica di conformità.

10.1 ATTIVAZIONE

Successivamente alla stipula della Convenzione, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una "Richiesta preliminare di servizio di Guida digitale", contenente:

Richiesta preliminare Sessioni Guida digitale

Caratteristiche	Descrizione
Bisogni digitali rilevati di <u>alfabetizzazione digitale o di uso dei servizi online per i cittadini</u>	Testo descrittivo in cui indicare le sessioni che si desidera attivare online per i cittadini del proprio territorio. L'elenco aggiornato delle sessioni con i relativi programmi di dettaglio verrà pubblicato in una sessione specifica del sito di Pane e Internet.
numero dei Destinatari potenziali	
Data prevista di inizio progetto	data
Data prevista di fine progetto	data
N. ore di sessioni sincrone online della Guida digitale (stimate)	Minimo 10 ore
Note integrative	In questa area possono essere inserite delle note progettuali, dei focus di attenzione o altre informazioni utili per l'organizzazione del tutoring

In base alla richiesta avanzata dall'amministrazione, il fornitore avrà 15 giorni per:

- contattare il referente dell'amministrazione per una call di approfondimento per condividere nel dettaglio una proposta di sessione di Guida Digitale e le eventuali modalità organizzative da attuare
- fornire un piano di attività in termini di mesi che andrà poi perfezionata con l'amministrazione fino a giungere ad un calendario concordato
- indicare il costo della fornitura come indicato nello schema sotto riportato.

Parametro costi (riferimento Allegato 5F – Risorse Professionali)

Figure professionali	N. Ore erogazione del servizio (ordinativo Minimo 10 ore)	Costo Unitario orario (in relazione ai prezzi offerti in gara)
Esperto Competenza digitale		

Dettaglio Voci (al netto di Iva):

Titolo sessione	Parametro costo	Costo unitario (in relazione ai prezzi offerti in gara)	Q	Tot.
1. Titolo sessione Guida Digitale	N. ore esperto competenza
2. Titolo sessione Guida Digitale	N. ore esperto competenza
3. Titolo sessione Guida Digitale	N. ore esperto competenza
4. Titolo sessione Guida Digitale				
5. Titolo sessione Guida Digitale				

Qualora l'Amministrazione richieda modifiche al Piano delle Attività, il Fornitore deve inviare entro 5 giorni solari un nuovo Piano che recepisca le osservazioni, in modo che l'Amministrazione possa procedere all'emissione dell'ordinativo che determinerà l'avvio della fornitura. Nel corso della fornitura il Piano di Attività potrà essere modificato/aggiornato, in accordo fra le parti, ogniqualvolta le amministrazioni lo richiedano per motivi organizzativi o altro.

10.2 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà redigere un rapporto sintetico delle attività svolte contenente il numero di utenti per sessione, i temi trattati e il numero di ore erogate del Servizio di Guida Digitale su base trimestrale; i rapporti dovranno essere approvati dall'Amministrazione committente, prima della emissione delle fatture per il periodo corrispondente. Le attività di rendicontazione non sono onerose per l'Amministrazione.

10.3 FATTURAZIONE

Previo accertamento della conformità delle prestazioni effettuate, e l'emissione del relativo certificato di pagamento, le fatture dovranno essere inviate all'Amministrazione con periodicità trimestrale, come richiesto dall'amministrazione committente.