



**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI SPECIALISTICI PER LA
GESTIONE DEL SISTEMA DI E-LEARNING SELF E DI CORSI E-LEARNING PER LE PP.AA.
DELL'EMILIA-ROMAGNA**

Allegato 5

CAPITOLATO

Sommario

1	CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI	5
	PARTE 1: SERVIZI GENERALI DEL SELF	6
2	DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI E-LEARNING FEDERATO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA	6
2.1	ORGANIZZAZIONE DEL SELF	6
2.2	GLI ENTI CONVENZIONATI	8
2.3	I REFERENTI	8
2.4	LA COMMUNITY	8
2.5	GLI UTENTI DEL SELF	9
2.6	I CORSI DEL SELF	10
3	SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SELF	12
3.1	SERVIZIO GESTIONE E PROJECT MANAGEMENT	12
3.2	SERVIZIO MANUTENZIONE AMBIENTI SELF	13
3.3	SERVIZIO DI GESTIONE E AGGIORNAMENTO DEL CATALOGO SELF	16
4	SERVIZI DI SUPPORTO	16
4.1	SERVIZIO SUPPORTO UTENTI E TUTOR AMBIENTE SELF	16
4.2	SERVIZIO HELPDESK LIVE TUTOR	18
5	SVILUPPO SOFTWARE	19
5.1	SVILUPPO ISTANZA MOODLE DEL SELF PER LA REGIONE EMILIA-ROMAGNA	20
5.2	SVILUPPO NUOVO TEMA MOODLE "SELF"	20
5.3	SVILUPPO DATA WAREHOUSE	21
5.4	SVILUPPO SOFTWARE PER MIGLIORIE EVOLUTIVE	22
5.5	VERIFICA CONFORMITA'	22
5.6	GARANZIA	23
6	ATTIVITÀ DI SVILUPPO DI COMPETENZE FORMATORI	23
6.1	ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE DELLA COMMUNITY DEL SELF	23

6.2	CORSO INTRODUTTIVO SULLA PROGETTAZIONE FORMATIVA IN MOODLE	24
6.3	CORSO INTRODUTTIVO SULL'USO DI MOODLE PER LE FUNZIONI DI TUTORING	24
6.4	CORSO SPECIALISTICO DI INSTRUCTIONAL DESIGN PER L'E-LEARNING	25
6.5	CORSO SPECIALISTICO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PROGETTISTA E-LEARNING	26
7	SERVIZI DI COMUNICAZIONE	26
8	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	27
8.1	ATTIVAZIONE	28
8.2	RENDICONTAZIONE	28
8.3	FATTURAZIONE	28
	PARTE 2: SERVIZI E-LEARNING PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	29
9	SVILUPPO INTEGRAZIONI PER GLI ENTI CONVENZIONATI	29
9.1	ATTIVAZIONE	29
9.2	RENDICONTAZIONE	30
9.3	GARANZIA	30
9.4	FATTURAZIONE	31
10	PRODUZIONE CORSI E-LEARNING	31
10.1	CORSO E-LEARNING FULL DISTANCE AUTO APPRENDIMENTO	32
10.2	ATTIVAZIONE	32
10.3	VERIFICA CONFORMITÀ DEI CORSI	33
10.4	RENDICONTAZIONE	34
10.5	FATTURAZIONE	34
11	SERVIZIO E-TUTORING	34
11.1	ATTIVAZIONE	35
11.2	RENDICONTAZIONE	35
11.3	FATTURAZIONE	36
12	CONSULENZA PER PROGETTAZIONE DI CORSI E-LEARNING	36

12.1	ATTIVAZIONE	36
12.2	RENDICONTAZIONE	37
12.3	FATTURAZIONE	37
13	PRODUZIONE "BOOK" DI MOODLE SU MATERIALI FORNITI DALLE AMMINISTRAZIONI	37
13.1	ATTIVAZIONE	38
13.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ BOOK	39
13.3	RENDICONTAZIONE	39
13.4	FATTURAZIONE	39

1 CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il Sistema di e-learning federato per la PA in Emilia-Romagna, SELF, è il servizio con cui la Regione Emilia-Romagna supporta gli enti pubblici del territorio nella realizzazione di progetti formativi in e-learning, fornendo loro un ambiente online per la formazione, un servizio di supporto tecnico e didattico per la gestione delle attività formative, attività di consulenza e formazione a supporto degli operatori degli enti pubblici che devono realizzare i percorsi formativi. SELF è anche il sistema e-learning della Regione Emilia-Romagna, che ospita e supporta le attività e-learning che le Direzioni e i Servizi regionali realizzano per i collaboratori regionali e/o per il territorio.

Nel contesto regionale, il SELF fa parte degli strumenti individuati per consolidare e potenziare le capacità amministrative dell'ente regionale e garantire la realizzazione del programma di mandato. L'obiettivo regionale in cui rientra il SELF è quello di "espandere le iniziative di supporto allo sviluppo delle competenze digitali sul territorio facendo leva sulle sinergie e le azioni di promozione garantite dalla rete degli enti locali e del sistema sanitario coinvolti nelle piattaforme SELF e Pei (Pane e Internet), dedicando particolare attenzione al recupero delle aree interne e delle aree della montagna in coordinamento con le iniziative di completamento della "Banda Ultra Larga" (DGR n.2013/2020).

Lo scenario della pandemia ha di fatto trasformato il SELF da un servizio di e-learning aggiuntivo rispetto alla formazione d'aula ad un servizio essenziale per l'erogazione dei piani formativi di una buona parte della Pubblica Amministrazione che opera nel territorio emiliano-romagnolo. Per aumentare le opportunità formative per la PA, è necessario che le organizzazioni siano in grado di sfruttare le potenzialità della piattaforma Moodle, messa a disposizione nell'ambito del SELF, e che possano esse stesse produrre contenuti, condividendoli nel catalogo comune.

In questo contesto di forte crescita della domanda di servizi e contenuti per lo sviluppo delle competenze nelle organizzazioni pubbliche, gli obiettivi della presente procedura di gara sono:

- Fornire servizi generali finalizzati al funzionamento, manutenzione ed evoluzione del SELF;
- Fornire contenuti formativi nuovi e standardizzati da inserire nel Catalogo della formazione del SELF a beneficio di tutti gli enti convenzionati;
- Formare le competenze dei referenti del SELF su progettazione, valutazione e produzione dei contenuti in e-learning;
- Consentire alle amministrazioni pubbliche dell'Emilia-Romagna di acquisire servizi di e-learning per potenziare le competenze nelle organizzazioni di riferimento.

Nella **prima parte del Capitolato** vengono descritti i **servizi generali** richiesti dalla Regione Emilia-Romagna per il funzionamento del SELF, mentre nella **seconda parte** vengono descritti i **servizi di e-learning** per le amministrazioni pubbliche, compresa la Regione Emilia-Romagna.

PARTE 1: SERVIZI GENERALI DEL SELF

In questa sezione viene descritto il Sistema di E-Learning federato della Regione Emilia-Romagna e vengono elencati i servizi richiesti dalla Regione Emilia-Romagna, finalizzati alla gestione dei servizi generali del SELF, e sono richiedibili solo dalla Regione Emilia-Romagna.

2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI E-LEARNING FEDERATO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Il Sistema di e-learning federato per la Pubblica Amministrazione in Emilia-Romagna (SELF) rappresenta la struttura organizzativa che la Regione Emilia-Romagna ha adottato per la diffusione dell'e-learning nella Pubblica Amministrazione per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti pubblici emiliano-romagnoli. Il SELF si rivolge alla Regione Emilia-Romagna e a tutto il territorio regionale, attraverso le **Unità formative locali (UFL)**, descritte nel paragrafo che segue **“Organizzazione”**. Il SELF comprende una componente direzionale e gestionale a presidio delle attività e servizi generali ed una componente dinamica e partecipativa basata sugli apporti provenienti dai nodi della rete ovvero, dalle Unità Formative Locali, che manifestano bisogni, condividono risorse e buone pratiche di e-learning.

Il Sistema di E-Learning federato persegue le seguenti finalità regionali generali:

- lo sviluppo e la sperimentazione comune di percorsi didattici assistiti dalle tecnologie (e-learning);
- la valorizzazione delle esperienze locali mediante la loro diffusione ed il loro riutilizzo;
- la definizione e condivisione di pratiche per garantire una didattica in e-learning effettivamente funzionale alle esigenze della Pubblica Amministrazione e di alto livello qualitativo;
- lo sviluppo di soluzioni tecnologiche di qualità ed effettivamente portabili;
- lo sviluppo di competenze tecniche e specialistiche per la progettazione ed erogazione della formazione assistita dalle tecnologie;
- la gestione condivisa delle risorse e della loro organizzazione;
- la condivisione delle esperienze e della conoscenza.

Il SELF può essere considerato, nel suo insieme, come un centro di riferimento per le amministrazioni pubbliche dell'Emilia-Romagna per lo sviluppo di attività formative in e-learning: alle UFL viene infatti proposto un percorso graduale di utilizzo dei servizi e risorse del SELF, che parte dai corsi a Catalogo, alla partecipazione alla Community dei referenti, alla formazione di figure professionali in grado di produrre contenuti nuovi e condividere buone pratiche nella rete degli enti convenzionati.

Le Unità Formative Locali partecipano all'evento annuale **“Forum permanente”**, in cui condividono iniziative e le buone pratiche realizzate nell'ambito del SELF stesso.

2.1 ORGANIZZAZIONE DEL SELF

Il Sistema di E-learning Federato per la Pubblica Amministrazione dell'Emilia-Romagna, (SELF), si basa su un modello organizzativo che garantisce alla Regione ed agli enti convenzionati di usufruire di infrastrutture e servizi necessari all'erogazione di percorsi formativi in e-learning. Il SELF offre gratuitamente una serie di servizi in convenzione agli enti pubblici del territorio emiliano-romagnolo che aderiscono alla **“Convenzione”** recependo le indicazioni contenute nel documento **“Organizzazione e gestione del SELF”** (Det. 1268 del 26/01/2022).

Le organizzazioni che aderiscono al SELF, oltre ad utilizzare i servizi previsti, possono contribuire attivamente alla crescita del sistema attraverso la messa in condivisione delle proprie risorse didattiche nel Catalogo pubblico del SELF: [Catalogo Corsi - Home \(self-pa.net\)](http://self-pa.net).

La struttura organizzativa del SELF si articola come segue:

Componenti organizzative del SELF	Descrizione
Direzione SELF (Regione Emilia-Romagna)	<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 del SELF. L'insieme dei servizi, strumenti e professionalità viene descritto sinteticamente come "Centro Servizi regionale" (CSR).</p> <p>La Direzione è attualmente costituita da un Team diretto dal Dirigente del Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio della Regione Emilia-Romagna (RUP), costituito da una Posizione Organizzativa con funzione di DEC (Direttore esecuzione Contratto), di un referente giuridico amministrativo per le attività di Convenzionamento e gestione, e di un esperto di transizione digitale per l'integrazione del SELF nel contesto delle policy ICT della Regione Emilia-Romagna.</p> <p>La Direzione del SELF raccoglie i bisogni delle UFL, valuta lo standard dei servizi e delle procedure organizzative adottate nell'erogazione dei servizi SELF, identifica gli obiettivi operativi, propone iniziative finalizzate a migliorare gli indicatori di efficienza ed efficacia. Nell'insieme dirige e valuta tutte le attività del CSR; inoltre, collabora con le strutture tecniche regionali rilevanti per la gestione del SELF, dal Servizio innovazione digitale, dei dati e della tecnologia, ai Team interni di raccordo per specifiche attività.</p>
Centro servizi regionale (CSR)	<p>La struttura operativa costituita dall'insieme di tecnologie, professionalità, risorse e procedure necessarie all'attuazione dei servizi del SELF. La struttura opera sotto la Direzione regionale.</p> <p>Il Centro Servizi regionale gestisce, su base contrattuale, gli ambienti tecnologici, i servizi di supporto per i referenti e tutor, la produzione dei contenuti del catalogo, la manutenzione del Sistema in tutte le sue componenti, e quanto previsto nel presente capitolato.</p>
Unità formative locali (UFL)	<p>Gli enti convenzionati al SELF prendono il nome di "unità formative locali" (UFL) e possono fare riferimento ad un ente singolo, o a enti in forma associata. L'UFL è costituita dal nucleo di persone che all'interno di una organizzazione ha la responsabilità di gestire percorsi formativi in SELF. Ciascuna UFL è rappresentata da una "Categoria" di Moodle, quale elemento aggregatore dei corsi realizzati dalla stessa organizzazione.</p> <p>Le UFL possono essere organizzazioni esterne o anche interne all'ente Regione, in questo caso corrispondono ad Unità organizzative regionali (per es. un servizio o una direzione).</p> <p>Le UFL, pur usufruendo di risorse centralizzate, sono autonome nel progettare ed erogare le proprie attività formative, sia sul piano organizzativo (eventuale selezione dei contenuti a Catalogo, produzione di propri contenuti, definizione tempi di erogazione, vincoli posti all'utenza, etc.), sia dal punto di vista delle metodologie didattiche adottate (full distance, blended, con l'attivazione o meno di comunità di apprendimento, con o meno il supporto di e-tivities, ecc.).</p>

2.2 GLI ENTI CONVENZIONATI

Gli enti pubblici emiliano-romagnoli interessati a fruire del SELF stipulano una convenzione gratuita con la Regione Emilia-Romagna della durata quinquennale (Det. 1268/2022). L'ente può aderire in rappresentanza di altri soggetti pubblici purché ne sia da questi delegato, così come nel caso di molte Unioni di Comuni che per loro vocazione hanno una serie di servizi centralizzati per diversi Comuni.

Possono aderire al SELF tutte le pubbliche amministrazioni, enti ed organismi di diritto pubblico, in particolare, gli Enti locali, i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi, le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti, ed inoltre gli istituti di istruzione scolastica e universitaria presenti e operanti nel territorio regionale, così come esplicitato all'art.19, punto 5, lettera b) e di cui all'art. 16, punto 4 e all'art.21 punto 4 della Legge Regionale 24 maggio 2004, n. 11 "Sviluppo regionale della Società dell'Informazione". Gli enti interessanti a convenzionarsi fanno riferimento al "Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio" della Regione Emilia-Romagna che avvia la procedura.

Le UFL, per il periodo della durata della convenzione sottoscritta, possono utilizzare i servizi oggetto della convenzione al fine di erogare la formazione per il proprio personale e/o per altri destinatari che rientrano in una progettualità di interesse dell'ente stesso.

I servizi oggetto della Convenzione sono in sintesi:

- l'utilizzo di tutte le risorse didattiche nel Catalogo del SELF;
- gli studi di fattibilità per la realizzazione di progetti formativi e/o l'eventuale realizzazione dei contenuti;
- la formazione dei formatori SELF (per formatori si intendono le figure professionali dedicate alla formazione: tutor, progettista o altro);
- il supporto nella progettazione di percorsi formativi e/o oggetti didattici da erogare nel contesto del SELF;
- il desk tecnico e formativo per l'utilizzo di tutti gli strumenti e le funzionalità della piattaforma;
- il servizio di tutoraggio di processo limitato alla disponibilità del Budget;
- la comunicazione e promozione del sistema;
- l'utilizzo di uno spazio virtuale ed in presenza per la condivisione della conoscenza e delle esperienze per fare parte della community dei formatori.

2.3 I REFERENTI

Per "referenti" delle UFL si intendono tutti coloro che possono chiedere l'erogazione di corsi e-learning e/o servizi al **CSR**. Tutti i corsi realizzati ed erogati nell'ambito del SELF hanno un referente della UFL richiedente, ed un tutor iscritto allo stesso (le due figure possono anche coincidere).

All'atto di convenzionamento, l'amministrazione comunica i nominativi di uno o più referenti alla Direzione regionale del SELF, per facilitare l'avvio dei servizi del SELF e attivare il supporto del CSR.

I referenti, o i tutor delegati dai referenti, sono i soggetti che gestiscono l'attivazione del corso o dei corsi, la tempistica, le modalità di erogazione in funzione delle necessità della propria organizzazione e relativi utenti.

2.4 LA COMMUNITY

L'insieme dei referenti, tutor didattici o eventuali altri profili professionali presenti nelle UFL costituisce la "**community**" del SELF, che offre periodicamente opportunità di condivisione delle migliori pratiche di E-

learning e opportunità di approfondimento sui temi di interesse della rete delle organizzazioni pubbliche convenzionate al SELF. Il SELF offre a tutti gli interessati:

- La partecipazione ad incontri formativi su temi di interesse generale;
- la partecipazione al Forum permanente del SELF;
- la partecipazione all'Open day annuale del SELF.

I membri della community possono partecipare ai corsi di formazione che costituiscono l'offerta formativa per lo sviluppo delle competenze tecnico didattiche nell'ambito del SELF. Il Punto di contatto della Community del SELF è il sito istituzionale di progetto e la relativa newsletter periodica (si veda la pagina informativa relativa alla Community del SELF: [La comunità dei formatori del SELF — SELF — Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna \(self-pa.net\)](#)). Le attività della community del SELF sono coordinate dalla Direzione regionale del SELF, che periodicamente attiva iniziative finalizzate a mantenere un buon livello di aderenza tra i bisogni evidenziati dalle UFL e le attività del SELF.

Tutti i materiali di interesse della Community del SELF sono visionabili nel sito del SELF:

- [Webinar e materiali didattici — SELF — Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna \(self-pa.net\)](#)
- [Guide & Best Practices — SELF — Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna \(self-pa.net\)](#)

2.5 GLI UTENTI DEL SELF

L'utenza del SELF consente di accedere in funzione dell'area di provenienza (per es. Sanità, pubblica amministrazione, etc.); un utente può essere iscritto anche a più istanze.

Le istanze del SELF sono 7:

- **Pubblica Amministrazione**, dedicata alle organizzazioni afferenti alla PA della Regione, quali Comuni, Unioni di Comuni e Province. In questa istanza sono presenti l'organizzazione Regione Emilia-Romagna e i suoi dipendenti, che saranno oggetto di particolare attenzione nella sezione dedicata allo sviluppo della piattaforma (vedi paragrafo 6.1);
- **Sanità**, dedicata alle organizzazioni afferenti alla Struttura Sanitaria della Regione, quali Aziende Ospedaliere, Aziende Sanitarie e ASP;
- **Cittadini**, dedicata ad ogni altro ente o organizzazione della Regione, quali Associazioni, Consorzi o altro;
- **Scuola**, dedicata agli Istituti Scolastici della Regione;
- **Formazione formatori**, ad uso interno del Centro Servizi regionale per l'organizzazione delle attività di Community del SELF e di formazione dei tutor e dei referenti delle UFL;
- **Medici di base**, piattaforma in cui sono caricati alcuni corsi per medici di base e pediatri di libera scelta (non visibile dal portale SELF);
- **Corsi Open**, nel corso del 2022 verrà pubblicata un'ultima Istanza finalizzata alla realizzazione di Corsi online con un approccio "Open", ovvero con iscrizione libera da parte degli utenti (non visibile dal portale SELF).

All'interno di ciascuna istanza operano le Organizzazioni, ovvero gli enti convenzionati organizzati in base alla pertinenza. Nella gestione di Moodle, alle singole Organizzazioni, è associato un codice univoco a livello di "categoria del corso". L'iscrizione dei partecipanti ai corsi presenti nelle diverse Istanze avviene tramite la richiesta di un referente o di un tutor di una UFL che si raccorda con i servizi di supporto del SELF; solo nell'istanza "Corsi Open", in via di pubblicazione, sarà possibile a chiunque di iscriversi ai corsi presenti. In questa immagine sono riassunti i dati degli utenti e delle organizzazioni aderenti al SELF al 31.12.2021:

SELF - Utenti Moodle per istanza

Conteggio utenti per singola istanza, test esclusi

Last update: today



Il numero di utenti SELF ha iniziato a crescere in modo significativo dal 2019. L'accresciuta attenzione verso l'erogazione di contenuti in e-learning a seguito della pandemia, infine, ha ulteriormente aumentato l'utenza del SELF nel corso del 2020 e del 2021.

Nella tabella di seguito si evidenziano gli andamenti delle registrazioni di nuove utenze nelle principali istanze di riferimento negli ultimi quattro anni, approssimati alle *migliaia*:

Istanza	2018	2019	2020	2021	Totale nuovi utenti 2018-2021
Pubblica Amministrazione (<i>migliaia</i>)	2.800	10.700	31.800	10.800	56.100
Sanità (<i>migliaia</i>)	10.100	7.900	7.600	11.500	37.100
Cittadini (<i>migliaia</i>)	1.200	1.700	1.100	1.000	5.000

La gestione dei corsi e degli iscritti è affidata, da ciascuna organizzazione, ad utenti con il ruolo di TUTOR (altrimenti denominato *Tutor didattico* in questo documento), secondo il modello organizzativo e le funzionalità di Moodle. In tutte le istanze la registrazione dei singoli utenti a Moodle e l'iscrizione alle attività in Moodle è sempre mediata da un'organizzazione di appartenenza, tramite invito o azione diretta da parte dei Tutor. Gli utenti possono accedere alle singole istanze di Moodle tramite la home-page del portale www.self-pa.net, seguendo le relative procedure di login o single sign-on.

2.6 I CORSI DEL SELF

Il SELF eroga attività formative attraverso la piattaforma open source di *Learning Management System* Moodle 3.8. Le installazioni delle singole istanze sono fra loro coordinate per quanto riguarda le configurazioni e la visualizzazione in front-end, così da garantire una identità comune di ambiente "SELF" su Moodle. Nell'insieme all'interno delle diverse Istanze del SELF vi sono:

- Corsi prodotti dalla Regione Emilia-Romagna, pubblicati nel Catalogo, ed organizzati secondo categorie (per es. smart working, privacy, etc.): le UFL possono chiedere ai servizi di supporto del SELF, in qualsiasi momento, l'attivazione di un'edizione del corso per la propria organizzazione;
- Corsi auto prodotti o acquisiti da una Unità Formativa Locale: in tal caso le risorse che compongono il corso (il pacchetto SCORM o MDZ), devono essere inviate in forma digitale ai servizi di supporto del SELF, ai fini della creazione del corso nell'istanza di riferimento.

Nelle tabelle di seguito si riportano alcuni indicatori utili a misurare la performance di erogazione e gestione delle attività formative nelle istanze Pubblica Amministrazione, Sanità e Cittadini, che contengono il maggior numero di utenti e corsi, negli ultimi quattro anni. Si mettono in relazione i seguenti indicatori, in qualità di KPI utili alla misurazione quantitativa dei servizi erogati dal CSR :

- il numero di utenti;
- i corsi erogati;
- il numero di iscrizioni complessive ai corsi.

ISTANZA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

	2018	2019	2020	2021
Nuovi utenti (<i>migliaia</i>)	2.800	10.700	31.800	10.800
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	4.400	22.300	113.100	66.500
Corsi erogati (<i>unità</i>)	53	158	378	498

Totale (dall'attivazione del SELF al 31.12.2021)	
Utenti (<i>migliaia</i>)	77.000
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	232.700
Corsi erogati (<i>unità</i>)	1.400

di cui per la REGIONE EMILIA ROMAGNA

	2018	2019	2020	2021
Nuovi utenti	1.210	4.150	2.340	1.810
Iscrizioni ai corsi	1.650	7.350	69.350	27.030
Corsi erogati	14	37	63	71

Totale (dall'attivazione del SELF al 31.12.2021)	
Utenti (<i>migliaia</i>)	20.535
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	118.354
Corsi erogati (<i>unità</i>)	187

ISTANZA SANITÀ

	2018	2019	2020	2021
Nuovi utenti (<i>migliaia</i>)	10.100	7.900	7.600	11.500
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	20.000	22.100	22.900	31.700
Corsi erogati (<i>unità</i>)	100	87	178	144

Totale (dall'attivazione del SELF al 31.12.2021)	
Utenti (<i>migliaia</i>)	61.100
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	127.100
Corsi erogati (<i>unità</i>)	790

ISTANZA CITTADINI

	2018	2019	2020	2021
Nuovi utenti (<i>migliaia</i>)	1.200	1.700	1.100	1.000
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	2.400	3.100	3.100	1.100
Corsi erogati (<i>unità</i>)	118	109	152	6

Totale (dall'attivazione del SELF al 31.12.2021)	
Utenti (<i>migliaia</i>)	67.000
Iscrizioni ai corsi (<i>migliaia</i>)	12.800
Corsi erogati (<i>unità</i>)	593

I numeri qui rappresentati sono da considerare come rappresentativi della situazione attuale; il fornitore deve considerare in proiezione un possibile aumento significativo di volumi.

3 SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SELF

Qui di seguito vengono descritti i servizi e le attività che dovrà garantire il Fornitore per il funzionamento del SELF in tutte le sue componenti, organizzative, tecnologiche e didattiche. I servizi sotto riportati vengono acquisiti unicamente dalla Regione Emilia-Romagna per la gestione generale del SELF. I servizi dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement* ai fini della verifica di conformità.

3.1 SERVIZIO GESTIONE E PROJECT MANAGEMENT

Il Fornitore dovrà garantire il buon funzionamento e la gestione dei servizi tecnologici, didattici e di tutte le attività organizzative e comunicative del SELF. Il Fornitore dovrà designare un **Project Manager**, quale figura di riferimento per l'Amministrazione Regionale per tutti i servizi richiesti, con compiti di attivazione dei servizi, di coordinamento delle figure professionali coinvolte, di controllo del rispetto degli standard di servizio richiesti (*Allegato E - Standard Level Agreement*).

Il Fornitore dovrà garantire la **presa in carico dell'infrastruttura SELF** svolgendo le seguenti attività:

- avviare i servizi di supporto entro **15 giorni** dalla stipula del contratto;
- completare la presa in carico del sistema e l'avviamento di tutti i servizi entro **30 giorni** dalla stipula del contratto, salvo diverso termine migliorativo;
- presentare il **piano semestrale delle attività** del CSR entro **30 giorni** dalla stipula del contratto sulla base degli obiettivi indicati dalla Direzione Regionale SELF, salvo diverso termine migliorativo.

L'attività di project management prevede:

- l'avvio dei servizi e presa in carico del Sistema SELF;
- la predisposizione dei piani semestrali con dettaglio per tutte le aree di lavoro sia quelle continuative che quelle a consumo;
- l'elaborazione degli stati di avanzamento lavori semestrali;
- la predisposizione di un sistema di controllo di gestione del progetto con indicatori misurabili per tutte le prestazioni/attività/prodotti richiesti;
- il monitoraggio SLA richiesti;
- il raccordo con la Direzione SELF sugli stati di avanzamento delle attività;
- il coordinamento team di lavoro;
- la predisposizione di report qualitativi e/o quantitativi su richiesta della Direzione;
- la revisione delle procedure organizzative su richiesta della Direzione;
- il supporto tecnico-organizzativo alla Direzione regionale del SELF per la realizzazione di nuove linee progettuali o per eventuali altre azioni con caratteristiche di innovatività da realizzare nell'ambito del SELF;
- il presidio delle attività.

Il Fornitore deve garantire lo svolgimento delle attività e i livelli di qualità richiesti attraverso un'opportuna reportistica e specifiche relazioni; deve altresì essere disponibile a partecipare su richiesta dell'amministrazione ad incontri programmati, riunioni con referenti delle UFL o altri soggetti, anche con breve preavviso e con tempestività. Il Fornitore può essere chiamato dall'Amministrazione Regionale a produrre presentazioni o altri documenti finalizzati ad una condivisione di dati, informazioni o risultati per una qualsiasi delle attività realizzate nell'ambito del SELF.

3.2 SERVIZIO MANUTENZIONE AMBIENTI SELF

Dal punto di vista sistemistico gli ambienti del SELF sono basati su una architettura On-premises gestita dal Settore Innovazione Digitale dei Dati e della Tecnologia e Polo Archivistico della Regione Emilia-Romagna.

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione ordinaria (aggiornamenti funzionali e sicurezza) di tutto quello che si trova on-top alle VM, dal sistema operativo alle applicazioni e dovrà agire tramite alcuni tecnici, che potranno accedere mediante VPN, ai vari componenti del sistema sulla base di profili configurati a seconda della tipologia di utente. L'autorizzazione e l'abilitazione all'accesso dei tecnici agli ambienti, verranno attivate dalla Direzione regionale SELF.

Il Fornitore dovrà garantire che l'ambiente di formazione e-learning, basato sulle diverse Istanze di Moodle, sia sempre aggiornato e nelle condizioni di dare le risposte e le performance migliori nel rispetto dei vincoli e degli standard di sicurezza, accessibilità e privacy previsti per la Pubblica Amministrazione. Nell'insieme il SELF racchiude diversi ambienti e strumenti attraverso cui i diversi servizi vengono erogati:

- Il **Learning Management System Moodle** che viene utilizzato per gestire tutte le attività formative realizzate nell'ambito del SELF. Le istanze del SELF, basate su **Moodle versione 3.8**, sono attualmente

6, (più una settimana installazione che è in via di release per la realizzazione di Corsi Open, o a libera iscrizione, per specifiche esigenze progettuali delle UFL):

- Si riportano le specifiche tecniche valide al momento attuale; le stesse potrebbero essere variate a seguito di eventuali modifiche normative che intervenissero successivamente

Istanza	Url	Tipo autenticazione
Pubblica Amministrazione	https://moodle.self-pa.net/moodlepa/	Username e password di Moodle, integrata in Single sign on per la Regione Emilia - Romagna
Sanità	https://moodle.self-pa.net/moodlesa/	Username e password di Moodle
Scuola	https://moodle.self-pa.net/moodlesc/	Username e password di Moodle
Cittadini	https://moodle.self-pa.net/moodleci/	SPID/CIE/CNS
Medici di base (cup)	https://moodle.self-pa.net/moodlecu/	Integrata in Single Sign On per utenti sanità
Formazione Formatori	https://moodle.self-pa.net/moodlecmnt/	Username e password di Moodle, integrata in Single sign on per la Regione Emilia - Romagna

Le caratteristiche del server di Moodle sono le seguenti:

Nome	Informazioni	Report
Moodle		Versione minima necessaria: 3.2 Versione in uso: 3.8
Unicode		È necessaria l'installazione e attivazione
Database	Mysql (5.7.36-0ubuntu0.18.04.1)	Versione minima necessaria: 5.6 Versione in uso: 5.7
Php		Versione minima necessaria: 7.1.0 Versione in uso: 7.1.0

- **Servizio in Cloud di web conferencing ed aula virtuale** per tutte le attività formative di tipo sincrono. Attualmente nelle istanze di Moodle è installato il plugin open source per l'uso integrato di Zoom in Moodle (https://moodle.org/plugins/mod_zoom); il Fornitore dovrà garantire un servizio di web conferencing che possa essere utilizzato per la realizzazione di attività sincrone negli ambienti SELF; sono richiesti almeno **5 account** utilizzabili in **parallelo** per la gestione di sessioni sincrone con una soluzione tecnologica analoga a quella attuale che possa offrire fino a 200 utenti connessi senza limiti di durata delle sessioni;
- **Il Catalogo dei Corsi** (plugin custom <https://moodle.self-pa.net/catalogo/>) fornisce le informazioni necessarie sui corsi a catalogo del SELF disponibili per tutte le Unità formative Locali. Le funzionalità e le modalità di gestione del Catalogo sono descritte nell'*Allegato A - Componenti SELF*;
- **Il Portale Regionale del SELF**, ([Homepage — SELF — Il Sistema di E-Learning Federato per la PA in Emilia-Romagna \(self-pa.net\)](#)) **basato sul CMS Plone gestito dal Servizio Innovazione digitale, dei dati e della tecnologia della Regione Emilia-Romagna**, comprende una parte informativa relativa a servizi e attività del SELF, l'accesso al catalogo dei corsi, l'accesso alle principali istanze del SELF, l'iscrizione alla Newsletter e quant'altro necessario per la partecipazione alle attività promosse nell'ambito della Community del SELF);
- **Il Canale di Vimeo** attualmente utilizzato per la gestione dei video caricati negli ambienti Moodle del SELF; il Fornitore dovrà prenderlo in carico per garantire la gestione del canale e un'adeguata copertura del servizio;

- Il canale **Youtube** (<https://www.youtube.com/channel/UCzWvYefKpFxH7IJJFenGpAA>) attualmente utilizzato per la pubblicazione dei video degli eventi pubblici del SELF e la loro condivisione sui social e il sito web;
- La pagina **Facebook** (<https://www.facebook.com/SELFEmiliaRomagna>) attualmente utilizzata per la condivisione di notizie su eventi, attività e temi del SELF.

Si precisa che sono presenti nelle Istanze di Moodle i seguenti plug in:

- Dashboard del tutor che assolve ad alcune funzioni nella comunicazione tra tutor/responsabili delle UFL e il servizio di supporto tutor (Allegato A - Componenti SELF);
- Tema SELF per la personalizzazione del layout di Moodle (Allegato A - Componenti SELF);
- Custom certificate per il rilascio degli attestati a completamento delle attività (https://moodle.org/plugins/mod_customcert);
- H5P per la creazione di percorsi interattivi delle risorse didattiche (https://moodle.org/plugins/mod_hvp).

Il servizio di manutenzione deve garantire una costante verifica del corretto funzionamento degli applicativi, la corretta diagnosi dei malfunzionamenti e la relativa risoluzione attraverso azioni dirette sul software e gli ambienti ospitanti e svolgendo, quando necessario, attività di escalation verso strutture della Regione Emilia-Romagna o di soggetti terzi da essa indicati.

Rispetto all'ambiente SELF il Fornitore dovrà garantire:

- La continuità dei servizi del SELF (con l'eccezione degli apparati hardware), per tutte le sue componenti funzionali (il Learning Management System Moodle, il Servizio in Cloud di web conferencing, Il Catalogo dei corsi, Il Portale Regionale del SELF, il canale Vimeo, etc.);
- La manutenzione correttiva (aggiornamento) dei suddetti prodotti per le Major Release, con un aggiornamento alla versione Moodle 4.0 o successive delle Istanze del SELF;
- La manutenzione correttiva finalizzata alla rimozione di malfunzionamenti e al ripristino delle corrette funzionalità per le componenti software;
- La piccola manutenzione finalizzata al perfezionamento e all'ottimizzazione dei sistemi in essere;
- L'aggiornamento di tutta la documentazione tecnica.

Inoltre, quando richiesto dalla Regione Emilia-Romagna, a titolo esemplificativo, e non esaustivo, dovrà essere effettuato:

- Il monitoraggio degli allarmi, diagnosi di possibili guasti e coordinamento con eventuali fornitori terzi per la risoluzione;
- L'inserimento e successivo aggiornamento di tutte le richieste e segnalazioni nel sistema di trouble ticketing regionale;
- L'installazione, sostituzione o aggiornamento software per adeguare il sistema alle norme relative all'accessibilità e alla sicurezza informatica;
- Lo svolgimento di operazioni tecniche specifiche sui sistemi e sugli applicativi come, ad esempio, modifiche e aggiunta di configurazioni secondo procedure stabilite dalla Regione Emilia-Romagna;
- L'inoltro delle richieste e delle segnalazioni non di competenza del fornitore alla Regione Emilia-Romagna;
- La risoluzione delle problematiche tecniche inoltrate dal servizio di supporto utenti e tutor;
- Il continuo confronto con l'Amministrazione Regionale sull'andamento del funzionamento del software, delle problematiche e di eventuali criticità.

Il Fornitore deve garantire lo svolgimento delle attività e i livelli di qualità richiesti, attraverso un'opportuna documentazione, reportistica e incontri programmati anche con breve preavviso o call audio/video con l'Amministrazione Regionale.

3.3 SERVIZIO DI GESTIONE E AGGIORNAMENTO DEL CATALOGO SELF

La Regione Emilia-Romagna utilizza lo strumento del **Catalogo SELF** <https://moodle.self-pa.net/catalogo/> per condividere tutti i corsi in autoapprendimento disponibili per la formazione degli enti convenzionati.

Il Fornitore dovrà gestire un catalogo composto da:

- corsi autoprodotti dalle UFL sulla base di una loro richiesta;
- corsi prodotti dalla Regione Emilia-Romagna, o altre amministrazioni committenti, nell'ambito della presente fornitura;
- corsi acquisiti dalla Regione Emilia-Romagna in riuso da altre amministrazioni pubbliche sulla base di accordi specifici.

Il Fornitore deve garantire:

- La redazione e la pubblicazione delle "**Schede catalografiche**" (si veda scheda catalografica Par. 1 dell'*Allegato B - Standard produzione Corsi SELF*) relative ai corsi prodotti in convenzione, in riuso o autoprodotti;
- L'organizzazione delle "**aree**" del **Catalogo**, affinché siano rappresentative dei corsi ad essa associate;
- Il raccordo con l'area comunicazione del CSR per la promozione dei nuovi corsi pubblicati.

Il Fornitore si impegna a modificare i corsi prodotti, su richiesta dell'Amministrazione Regionale, nel caso in cui sia necessario modificare un contenuto rilevato come "errato" nel corso della fruizione.

4 SERVIZI DI SUPPORTO

Il Fornitore deve garantire il servizio di supporto per l'assistenza diretta a tutti gli utenti del SELF in tutti gli ambienti (catalogo, sito, istanze attive). I servizi di supporto vengono descritti nel dettaglio nei paragrafi che seguono. I servizi dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement* ai fini della verifica di conformità.

4.1 SERVIZIO SUPPORTO UTENTI E TUTOR AMBIENTE SELF

Il servizio di supporto utenti e tutor in ambiente SELF è il punto di contatto per gli utenti e i tutor per le richieste di assistenza, siano queste richieste di supporto tecnico o richieste finalizzate all'erogazione dei corsi nelle UFL. Il servizio di supporto raccoglie e risolve operativamente le richieste, attraverso le opportune attività di Back office.

Il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi di supporto attualmente in uso, ovvero l'indirizzo **e-mail** helpdesk@self-pa.net e il **Numero verde**: 800 93 11 40 (da rete fissa) tel. 051 199 33 733 (da cellulare) dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Nell'arco di **tre mesi** dall'avvio del servizio, il Fornitore dovrà inoltre adottare la piattaforma di **ticketing** messa a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna, denominata ERRI, per la risoluzione delle risposte di primo livello a tutte le richieste di assistenza e supporto.

La soluzione ERRI è sviluppata in Sharepoint ed è proprietà della Regione Emilia-Romagna. Dal punto di vista funzionale, l'applicazione trasforma automaticamente in ticket, le richieste indirizzate a una casella mail definita, o inviate tramite web form, e assegnate all'operatore competente. Contemporaneamente, il richiedente riceve notifica dell'acquisizione della richiesta; l'operatore abilitato ad agire in ERRI prende in carico la richiesta, la completa laddove necessario (in particolare per quanto riguarda i tag descrittivi) e risponde al richiedente.

Gli operatori individuati dal Fornitore riceveranno un'introduzione formativa a cura della Regione Emilia-Romagna per metterli in grado di usare ERRI.

Il Fornitore deve garantire:

- La risposta alle esigenze degli utenti relative alla fruizione di un servizio del SELF;
- La realizzazione delle attività organizzative/procedurali di back office per la risoluzione della richiesta;
- La realizzazione delle attività organizzative/procedurali di back office per la creazione e gestione dei corsi richiesti dalle UFL;
- Il supporto degli utenti (discenti e/o formatori e/o referenti delle UFL) sulle problematiche tecniche relative ai corsi/ambienti di apprendimento;
- La risposta ad esigenze informative relative all'accesso dei servizi di SELF;
- La produzione di documentazione aggiornata a supporto dell'operatività dei tutor, dei nuovi referenti, e dei partecipanti ai corsi;
- La creazione e impostazione dei corsi richiesti dai tutor delle UFL (data inizio e data fine, altre caratteristiche personalizzabili dalla UFL);
- L'associazione di un corso richiesto dal tutor alla categoria relativa alla UFL richiedente;
- L'iscrizione degli utenti comunicati dal tutor;
- L'invio di una mail di notifica di registrazione nuovo utente su Moodle, con la comunicazione all'utente di username (=indirizzo mail) e password che andrà modificata obbligatoriamente dopo il primo accesso;
- L'invio di una mail di notifica di iscrizione utente ad un Corso, con le istruzioni di accesso e un set informativo minimo per l'utente;
- La segnalazione di problemi non risolvibili dal servizio di supporto ai referenti interessati.
- La richiesta di attestazione dei corsi, scaricabili a fine percorso dagli utenti;

Gli operatori del servizio di supporto, per richieste dei tutor che possono richiedere un approfondimento specifico, inviano la richiesta direttamente al servizio di Helpdesk live tutor per la prenotazione di una sessione sincrona di supporto.

Il servizio di supporto deve essere garantito senza interruzioni, le eventuali chiusure nei periodi festivi/feriali dovranno essere concordate preventivamente con la Direzione regionale, ed in ogni caso dovrà essere garantito un servizio minimo di risposta via mail all'utente, salvo manutenzioni programmate del servizio.

Si riporta di seguito una casistica esemplificativa delle più comuni richieste di assistenza:

Esempi di richieste da parte degli utenti

- assistenza per problemi di fruizione;
- assistenza sulle comunicazioni ricevute;
- assistenza problemi di login e accesso;
- assistenza sul sistema di tracciamento, valutazione etc.;
- domande generiche sull'accesso ai corsi SELF e/o servizi SELF

Esempi richieste dei tutor

- creazione di un corso;
- iscrizione degli utenti ad un corso;
- invio comunicazioni massive agli utenti di avvio corso;
- richiesta caricamento contenuti;
- scelta del modello erogativo di un corso;
- caricamento di corsi acquisiti e/o in riuso;

Il servizio di supporto non risponde a quesiti degli utenti di tipo organizzativo di competenza della singola UFL come, per esempio, informazioni su eventuali crediti formativi, per la gestione di queste richieste l'Helpdesk farà riferimento ai tutor dei rispettivi corsi. Si precisa che il servizio di supporto non fornisce assistenza rispetto a convenzionamento al SELF: eventuali richieste di questo tipo dovranno essere inviate alla Direzione del SELF.

Il servizio di supporto utenti e tutor è di natura continuativa, ma potrà essere attivabile con ordinativo dalla Regione Emilia-Romagna a Giornata/uomo per supportare eventuali periodi di picco delle attività.

4.2 SERVIZIO HELPDESK LIVE TUTOR

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di supporto helpdesk live riservato ai tutor delle UFL per supportarli nella gestione ed erogazione dei corsi negli ambienti Moodle. Tale supporto è attivato con le **tempistiche** indicate all'*All.E Standard Level Agreement* per la presa in carico delle richieste, per questioni con una maggiore complessità, che possono richiedere un approfondimento procedurale, didattico e organizzativo da parte del tutor.

Il Fornitore deve garantire:

- La realizzazione di sessioni sincrone online, nella misura di almeno 10 ore per settimana lavorativa;
- La realizzazione di tutte le attività di back office necessarie per adempiere alle richieste dei tutor;
- La messa a disposizione di strumenti per la prenotazione dell'Helpdesk Live, attraverso uno dei canali di accesso all'Help Desk (mail, telefono, ticket, procedura) e la calendarizzazione degli incontri programmati.

Si riporta qui di seguito una casistica esemplificativa delle più comuni richieste di assistenza di questo tipo:

- Creazione di Corsi Master;
- Impostazione dei corsi da erogare;
- progettazione e sviluppo di e-tivities;
- impostazione di attività di tutoring didattico;
- assistenza nella creazione di sessioni sincrone in Moodle;
- assistenza nella creazione di una pagina di corso personalizzato;
- caricamento e impostazioni di quiz;
- assistenza nell'impostazione dei parametri di fruizione di un'attività formativa;
- supporto tecnico per problemi di accessibilità e sicurezza;

Il Fornitore dovrà garantire delle sessioni **di onboarding dei referenti/tutor UFL** per avviarli all'uso delle risorse e servizi del SELF. Il Fornitore, una volta ricevuta dalla Direzione SELF la notifica dell'avvio di una o più

UFL, dovrà organizzare delle sessioni sincrone con i nuovi tutor/referenti, che potranno essere effettuate con un singolo ente o con un piccolo gruppo di nuovi enti convenzionati.

Nelle sessioni di onboarding il fornitore dovrà:

- stabilire un primo contatto con il nuovo referente e con i tutor della UFL;
- illustrare le opportunità formative del SELF;
- introdurre tutti i servizi del SELF per le UFL;
- ascoltare i bisogni della UFL rispetto all'erogazione dei Corsi SELF;
- condividere le procedure organizzative del SELF.

5 SVILUPPO SOFTWARE

Il Fornitore dovrà realizzare alcuni sviluppi evolutivi del Learning Management System Moodle adottato da SELF, sia lato front-end (interfaccia) che lato back-end (architettura e gestione), in tutte le istanze attive al fine di:

- migliorare l'esperienza e l'interazione degli utenti nell'ambiente SELF;
- semplificare, automatizzare e monitorare le procedure operative nell'ambiente SELF per l'Help Desk;
- sviluppare integrazioni e automazioni fra l'ambiente di e-learning e il Digital Workplace dell'Amministrazione Regionale (Microsoft SharePoint, Office 365, Microsoft Teams).

I servizi di sviluppo software erogati nell'ambito della Convenzione dovranno rispettare la normativa nazionale ed europea in ambito ICT, quali:

- le norme per la protezione dei dati personali previsti dal GDPR 2016/679;
- il CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) emanato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, successivamente modificato e integrato con il DL 22 agosto 2016 n. 179 e successivamente con Dlgs. vo 13 dicembre 2017 n. 217 e relative Linee Guida;
- la Legge Stanca n. 4 del 2004 e successive modificazioni ed integrazioni;
- le Linee guida AGID, tra cui:
 - o Design dei servizi digitali della P.A.
 - o Acquisizione e riuso dei software della P.A.
 - o Accessibilità degli strumenti informatici
 - o Sviluppo del software sicuro.
- Inoltre, il Fornitore è tenuto a rispettare policy, linee guida, disciplinari in ambito ICT, coerenti con la normativa vigente, adottate dall'Amministrazione Regionale. :

<https://orma.regione.emilia-romagna.it/i/guide-e-servizi/informatica/linee-guida-governance/linee-guida-governance>

Si identificano nei paragrafi successivi alcuni ambiti sui quali si richiedono gli interventi di sviluppo evolutivo.

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

5.1 SVILUPPO ISTANZA MOODLE DEL SELF PER LA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Il Fornitore dovrà realizzare un'istanza di Moodle per la Regione Emilia-Romagna. Attualmente la Regione gestisce ed eroga i corsi destinati ai dipendenti regionali all'interno dell'Istanza "Pubblica Amministrazione" accedendo in Single Sign On all'ambiente formativo.

La Regione Emilia-Romagna, considerati i numeri molto alti e la specificità operativa, ha necessità di operare in un ambiente distinto di Moodle al fine di:

- automatizzare il provisioning e de provisioning della base dati utenti Moodle tramite integrazione con il database del personale regionale e/o la piattaforma SAP HR e/o Active Directory;
- profilare gli utenti ai fini dell'assegnazione dei corsi;
- poter gestire in autonomia i corsi da realizzare per i collaboratori regionali;
- personalizzare l'ambiente rendendolo riconoscibile per gli utenti regionali;
- poter connettere l'ambiente formativo con il Digital Workplace regionale.

Si richiede al Fornitore di effettuare una migrazione nella nuova istanza dei dati di pertinenza dell'utenza regionale, e i corsi ad essa correlati, attualmente presenti nell'ambito dell'istanza della Pubblica Amministrazione. La nuova istanza dovrà avere la medesima modalità di accesso in Single Sign On attualmente attiva nell'istanza Pubblica Amministrazione.

Si precisa che, per i tutor della Regione Emilia-Romagna, dovrà essere prevista anche la possibilità di gestire in autonomia le iscrizioni degli utenti ai corsi, con il supporto del Helpdesk live.

Inoltre, si richiede al Fornitore di farsi carico dell'integrazione fra Microsoft Teams e SharePoint nel dominio regionale e l'istanza Moodle RER.

5.2 SVILUPPO NUOVO TEMA MOODLE "SELF"

Il Fornitore dovrà progettare la realizzazione e l'aggiornamento di un tema Moodle "SELF", che dovrà essere applicato a tutte le istanze e a tutti i contenuti.

Il nuovo tema dovrà essere progettato secondo i principi di User Experience e User Interface Design attraverso l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di una utile architettura delle informazioni e di soluzioni di grafica e stile volte a rendere più efficace l'interazione dell'utente con l'ambiente SELF. Il nuovo tema potrà essere progettato a partire dalle soluzioni evolutive messe a disposizione da Moodle.org.

Gli obiettivi di questa attività evolutiva sono:

- Facilitare l'uso dell'ambiente SELF ai discenti e ai tutor;
- Rafforzare la coerenza visiva fra interfacce di riferimento dell'ambiente SELF, ovvero il portale SELF (Plone), l'ambiente di e-learning (Moodle), il catalogo del SELF (Plugin di Moodle).

La personalizzazione del tema per singoli enti/corsi sarà possibile solo limitatamente alle opzioni di configurazioni progettate nel tema stesso. Il nuovo tema dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Builder di pagine WYSIWYG, per costruire pagine responsive senza avere alcuna esperienza di coding;
- Opzioni di personalizzazioni (header, colori) in modalità WYSIWYG;
- Template delle pagine
 - o Home Page
 - o Welcome page utente
 - o Pagina catalogo dei corsi con filtri personalizzati

- Pagina gestione corsi per i tutor
- Pagina dettaglio corso
- Pagina di login
- Pagina di recupero password
- Segnalibri personalizzati: possibilità per amministratori, tutor e discenti di aggiungere/modificare le scorciatoie alle loro pagine più utilizzate e navigare verso di esse in pochi secondi;
- Visualizzazione corso full screen: permettere agli studenti di visualizzare il corso in formato full screen, senza distrazioni;
- Menù di navigazione principale con link ai propri corsi.

Prima del rilascio definitivo il tema dovrà essere implementato in un ambiente di prova e testato da un gruppo di utenti (max 20 fra manager, tutor e studenti) selezionati dalla Direzione Regionale per almeno 30gg. Una volta completata la sperimentazione e l'eventuale risoluzione di problemi segnalati dalla Direzione del SELF, il Fornitore potrà procedere nel rilascio della versione definitiva.

5.3 SVILUPPO DATAWAREHOUSE

Il Fornitore dovrà implementare un Datawarehouse (DWH) aggiornabile con frequenza programmabile attraverso la riorganizzazione dei dati disponibili provenienti dalle diverse istanze del SELF e l'utilizzo di adeguati strumenti di elaborazione ed interrogazione delle informazioni.

Il DWH dovrà mettere a disposizione della Direzione Regionale 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).

Il Data Warehouse dovrà garantire una profondità di lettura storica di ogni dimensione del SELF con l'obiettivo di garantire una lettura multidimensionale dei dati almeno delle seguenti dimensioni:

Utenti iscritti ai corsi
Nome Cognome Mail Anno di iscrizione a SELF Corsi ai quali sono iscritto Data ultimo login
Organizzazioni/Enti
Nome Anno di iscrizione
Corsi erogati
Titolo Denominazione Anno di erogazione
Iscrizioni ai corsi
Utente Titolo corso Anno di iscrizione
Completamento
Utente Titolo corso Anno di completamento

Tutte le dimensioni sopracitate devono poter essere filtrate o aggregate per i seguenti valori:
Data (anno/mese/giorno)
Istanza, o somma di tutte le istanze
Organizzazione (categorie dei corsi)
Utente
Titolo corso

5.4 SVILUPPO SOFTWARE PER MIGLIORIE EVOLUTIVE

Si richiede al Fornitore un servizio di sviluppo software in ambiente Moodle per la progettazione e realizzazione di nuove funzionalità, o la manutenzione evolutiva di funzionalità esistenti secondo le esigenze della Direzione Regionale SELF. Il servizio sarà concordato con la Direzione Regionale, previa analisi di fattibilità per ciascuna richiesta progettuale.

Queste richieste progettuali avranno l'obiettivo principale di evolvere o ottimizzare l'integrazione del SELF rispetto ad evoluzioni delle circostanze di erogazione del sistema e dello sviluppo del digital workplace regionale. 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 Regionale nella richiesta progettuale;
- Disegnare e progettare nel dettaglio le singole funzionalità del sistema e/o aggiuntive, anche attraverso la produzione di prototipi;
- Sviluppare soluzioni che garantiscano la migliore e più agevole manutenzione;
- 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.

5.5 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 nei 15 giorni solari precedenti la data del collaudo/verifica di conformità (o secondo tempistiche differenti in accordo con l'Amministrazione) la comunicazione di "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 i 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 per fatti direttamente imputabili al Fornitore, quest'ultimo deve provvedere a tutte le correzioni necessarie nei successivi 30 giorni solari sino al

raggiungimento dell'esito positivo e concordato del collaudo/verifica di conformità. In difetto si potrà procedere all'applicazione delle penali indicate nella Convenzione, cui si rinvia.

L'esito negativo delle seconde verifiche di conformità è valutato ai fini dell'inadempimento 'a regola d'arte' delle prestazioni previste nel presente Capitolato.

5.6 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 minima non intercettata 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**.

6 ATTIVITÀ DI SVILUPPO DI COMPETENZE FORMATORI

Si chiede al Fornitore la progettazione e realizzazione delle attività mirate a rafforzare le competenze dei **referenti delle Unità formative del SELF** attraverso delle **attività di animazione della Community**, e l'offerta di **corsi di formazione strutturati in modalità blended (sincrono più attività online in asincrono)**. Le attività di sviluppo delle competenze dei referenti/tutor delle UFL perseguono le seguenti finalità generali:

- abilitare i referenti ad utilizzare al meglio i servizi, le risorse didattiche e tecnologiche del SELF;
- dotare le UFL di professionalità interne in grado di progettare e realizzare percorsi formativi in e-learning per le esigenze delle proprie organizzazioni;
- potenziare l'offerta formativa rivolta ai referenti delle UFL favorendo la progettualità locale;
- potenziare la rete collaborativa tra le Unità formative Locali, creando occasioni di approfondimento e peer review.

Il Fornitore dovrà progettare, erogare e realizzare le attività sotto descritte in modalità **blended online**, dovrà inoltre garantire ai partecipanti la possibilità di fruire dei contenuti disciplinari trattati nei corsi attraverso dei Book specifici, e/o altre risorse/attività che consentano lo studio individuale nel corso pubblicato in Moodle. I materiali proposti dovranno essere conformi alle norme dell'accessibilità per la Pubblica amministrazione.

Il Fornitore, per le attività di animazione e formazione descritte nei successivi Paragrafi 6.1., 6.2., 6.3, 6.4 e 6.5., deve garantire la realizzazione ed erogazione con un raccordo organizzativo con la Direzione regionale, e con le altre unità di lavoro del CSR, in particolare con la Comunicazione per la relativa promozione. Il Fornitore dovrà raccogliere i **questionari** di valutazione finale, sulla base di un modello concordato con la Direzione regionale del SELF; i risultati dei questionari elaboratori, dovranno essere restituiti a livello semestrale ai fini degli stati di avanzamento lavori e verifica di conformità. Nei paragrafi seguenti vengono descritte le attività e relativi obiettivi di massima. I servizi dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement* ai fini della verifica di conformità.

6.1 ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE DELLA COMMUNITY DEL SELF

Il Fornitore dovrà garantire un'attività di animazione di Community rivolta ai referenti, tutor e progettisti del SELF che offra opportunità di scambio, confronto tra pari e co-progettazione. L'attività di Community deve essere strutturata come attività di animazione continuativa nel corso dell'anno in modalità laboratoriale,

mediante **incontri di approfondimento/peer tutoring** su temi collegati all'e-learning nelle organizzazioni, intervallati da micro-attività finalizzate a produrre una riflessione dei partecipanti sui temi trattati (per es. piccoli sondaggi, interviste, focus group o altro).

L'attività di Community dovrà prevedere delle modalità realizzative flessibili, che siano compatibili con gli impegni lavorativi dei referenti del SELF. Nella realizzazione dell'attività di Community il Fornitore dovrà curare:

- la progettazione e pianificazione delle attività a livello semestrale;
- la gestione delle iscrizioni dei partecipanti;
- l'attestazione della partecipazione;
- la redazione di programmi e materiali didattici condivisibili in rete;
- la gestione di un'area condivisa dedicata alle attività, prodotti e partecipanti della Community su www.self-pa.net;
- Il caricamento dei prodotti e dei contenuti di questa area tramite un accesso alla Redazione del portale SELF fornito dalla Direzione SELF.

Minimo **6 incontri all'anno sincroni** con la presenza di testimonial o esperti di temi di sviluppo dell'e-learning.

6.2 CORSO INTRODUTTIVO SULLA PROGETTAZIONE FORMATIVA IN MOODLE

Il Fornitore dovrà realizzare un Corso introduttivo sulla progettazione formativa in Moodle per formare il set di competenze necessario per realizzare corsi in e-learning usando le potenzialità offerte dalla piattaforma Moodle; il corso è rivolto a tutti i referenti delle Unità formative del SELF. Il Corso **blended** dovrà formare i referenti/tutor individuati dalle UFL a progettare semplici corsi in Moodle, a personalizzare ed aggiornare percorsi esistenti ed aumentare il livello di aderenza dei propri corsi con i bisogni della propria organizzazione. Il corso sarà riservato ad un numero di **max 50** partecipanti **online**.

Obiettivi di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Creare attività/risorse in Moodle collegate agli obiettivi didattici;
- Aggiornare contenuti, sezioni e risorse/attività in Moodle;
- Gestire le risorse didattiche di Moodle;
- Gestire un'attività di monitoraggio/ valutazione in Moodle;
- Conoscere le impostazioni generali di un corso.

Minimo **10** ore di lezioni sincrone a cui associare **attività formative online** per **almeno 5 ore**, materiali didattici e guide.

6.3 CORSO INTRODUTTIVO SULL'USO DI MOODLE PER LE FUNZIONI DI TUTORING

I tutor che agiscono all'interno delle UFL devono poter operare in autonomia sui corsi creati dal servizio di supporto del SELF per la fruizione dello stesso all'interno della propria organizzazione. Il **Corso introduttivo sull'uso di Moodle per le funzioni di tutoring** dovrà abilitare i tutor a gestire i processi chiave dei corsi, in particolare le personalizzazioni del corso, le comunicazioni organizzative ai propri iscritti ai corsi utilizzando gli strumenti che la piattaforma mette a disposizione, la verifica del completamento del corso e le altre impostazioni utili ai fini della gestione. I tutor della piattaforma SELF dovranno essere formati attraverso

questo percorso **blended**, per poter operare nel SELF con competenza nella gestione dei corsi. Il Corso introduttivo sull'uso di Moodle per il tutoring dovrà essere offerto a tutti i nuovi referenti o altre figure indicate delle UFL del SELF, la formazione dovrà prediligere un approccio esperienziale e basato su casi esemplificativi e linee guida. Il corso sarà riservato ad un numero di **max 50 partecipanti online**.

Obiettivi di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Conoscere le funzionalità di tutoring in Moodle;
- Conoscere e saper modificare le impostazioni generali del corso specifico;
- Conoscere risorse e attività di un corso;
- Occuparsi di gestione utenti (iscrizioni, modifica utenti nei gruppi);
- Gestire comunicazioni con utenti (Forum annunci e messaggistica);
- Utilizzare gli strumenti principali per la valutazione in Moodle;
- Estrarre reportistica per utente e per gruppi, relativa a completamento delle attività e del corso.

Minimo **15 ore di lezioni sincrone** a cui associare **attività formative** online per **almeno 10 ore**, materiali didattici e guide.

6.4 CORSO SPECIALISTICO DI INSTRUCTIONAL DESIGN PER L'E-LEARNING

Si richiede la realizzazione di un **Corso di Instructional Design per l'E-learning** che dovrà formare i partecipanti alle metodologie, le abilità e le tecniche necessarie per sviluppare soluzioni di e-learning efficaci da applicare nel proprio contesto lavorativo. Il corso dovrà fornire le basi per lo sviluppo dei corsi che verranno auto prodotti dalle UFL. Il corso è di natura specialistica e pertanto dovrà proporre contenuti aggiornati ed innovativi provenienti dalla ricerca sui temi dell'Instructional Design. Il corso dovrà proporre delle attività esemplificative di casi, lavori di gruppo e linee guida per i partecipanti al fine di supportarli nella sperimentazione nel proprio contesto lavorativo. Il corso sarà riservato ad un numero di **Massimo 50 partecipanti online**.

Obiettivi di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Esplorare le teorie, i principi, le metodologie e le tecniche attuali dell'apprendimento online;
- Progettare corsi online con risorse coerenti con gli obiettivi ed i destinatari;
- Creare soluzioni di e - Learning interattive che soddisfino le esigenze dei partecipanti;
- Acquisire solide conoscenze e abilità per progettare interazioni e-learning che aumentino l'efficacia dell'apprendimento;
- Acquisire competenze sugli strumenti e tool digitali per la realizzazione di contenuti online in autoproduzione.

Minimo **25 ore di lezioni sincrone**, **25 di attività online asincrone**, e materiali didattici e guide.

6.5 CORSO SPECIALISTICO PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PROGETTISTA E-LEARNING

Il Fornitore dovrà realizzare un **Corso specialistico per lo sviluppo del progettista di percorsi in e-learning** per gli operatori e tutor SELF delle UFL che posseggano già un buon livello di dimestichezza nella gestione di progetti formativi online nella propria organizzazione.

La finalità di questo corso è quella di abilitare i referenti della formazione delle UFL a svolgere un ruolo di **Learning Manager** nell'ambito del proprio contesto organizzativo.

Obiettivi di apprendimento

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Analizzare, progettare, sviluppare, implementare e valutare i tuoi corsi e-learning;
- Utilizzare vari metodi e tecniche di raccolta dati per condurre analisi dei fabbisogni formativi nella propria organizzazione;
- Creare documenti di progettazione per la realizzazione di un corso in e-learning;
- Sviluppare strumenti di valutazione efficaci;
- Saper gestire i partecipanti con tutti gli strumenti a disposizione del learning Manager di Moodle;
- Collaborare efficacemente con esperti in materia (PMI);
- Selezionare gli strumenti di e-learning appropriati per la realizzazione della propria attività formativa.

Minimo 25 ore di lezioni sincrone, 25 di attività online asincrone, e materiali didattici e guide.

7 SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore dovrà garantire servizi e attività di comunicazione finalizzati a promuovere le attività, i servizi e gli eventi erogati da SELF. I servizi dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement* ai fini della verifica di conformità.

Si richiede ai servizi di comunicazione una programmazione e gestione temporale, in accordo con il calendario dell'attività formativa, con l'obiettivo di promuovere l'iscrizione degli utenti, la raccolta di eventuali feedback e l'adozione di azioni correttive in corso di svolgimento. L'erogazione dei servizi di comunicazione dovrà avvenire in modalità continuativa per tutta la durata del contratto, in accordo con l'Amministrazione regionale.

Nella tabella sono descritte le attività di minima richieste per anno:

Attività	Descrizione
Comunicazione Corporate	<ul style="list-style-type: none">- Attività di coordinamento sui materiali elaborati e l'identità visiva del SELF in linea con l'Immagine coordinata della Regione Emilia-Romagna (https://www.regione.emilia-romagna.it/la-regione/uso-del-logo-e-immagine-coordinata) e dal Manuale di immagine coordinata per la comunicazione istituzionale (https://orma.regione.emilia-romagna.it/i/guide-e-servizi/identita-visiva/manuale_comunicazione_istituzionale) in vigore, ai quali il Fornitore dovrà attenersi per elaborare la sua proposta.- Progettazione e realizzazione template digitali in formati adatti alla pubblicazione online (ad esempio PDF, JPG; PNG, PPT), nello specifico:<ul style="list-style-type: none">o Un template A4 LOCANDINA CORSO, adatta a promuovere un corso del SELF, da utilizzare in PDF o JPG (1 pagina, singola immagine)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un template A4 LOCANDINA ATTIVITÀ, adatta a promuovere una attività della Community (Open Day o Forum), da utilizzare in PDF o JPG (1 pagina, singola immagine) ○ Un template A4 per PROGRAMMA EVENTO, adatta a promuovere un evento organizzato da SELF, come ad esempio Open Day o Forum Permanente, da utilizzare in PDF (pagine multiple) ○ Un template Power Point per presentazioni di eventi/lezioni del SELF (10-15 slide) ○ Definizione linee guida o template per la realizzazione delle IMMAGINI DI COPERTINA (=COVER IMAGE) da usare nelle news e nella newsletter del SELF, nei corsi a catalogo e nelle attività SELF; <p>- Social media management della pagina Facebook e del canale Youtube del SELF</p>
Web Content Management	<p>Gestione e cura editoriale delle sezioni Notizie e Community del sito SELF, la pagina Facebook e il canale Youtube, con le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione del contenuto, creazione o adattamento - Programmazione editoriale - Editing/correzione del contenuto multimediale - Elaborazione immagine di riferimento (cover) - Impaginazione e formattazione su CMS Plone - Pubblicazione post su Facebook e Youtube <p>I contenuti per la pubblicazione riportano notizie sugli eventi e le attività organizzate da SELF. Il Fornitore dovrà garantire la redazione e la pubblicazione di notizie a copertura di tutte le attività inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le attività di pertinenza della sezione Community - Gli eventi (Open Day, Forum Permanente) - I corsi a catalogo - Comunicazioni di servizio o altri input dalla Direzione <p>La programmazione delle notizie dovrebbe garantire la pubblicazione di almeno quattro notizie o altri contenuti editoriali al mese per tutto il periodo della fornitura.</p>
Mail marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e sviluppo di un template per le newsletter SELF - Gestione newsletter con applicativo Plone messo a disposizione dalla Regione o altro software che assicuri sviluppo evolutivo - Redazione dei contenuti ed invio di una newsletter al mese per tutta la durata della fornitura (12/anno) - Redazione dei contenuti ed invio di newsletter ad hoc per ciascuno degli eventi SELF annuali (2/anno) - Gestione della lista di distribuzione degli utenti.

8 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi richiesti dalla Regione Emilia-Romagna sono di tipo continuativo (Canone) oppure a consumo, in base alla tipologia di servizio richiesto. Successivamente alla stipula della convenzione dovrà essere presentato dal fornitore il **Piano delle attività semestrali** per l'Amministrazione che provvederà ad approvarlo o a chiederne la modifica ove necessario. Tale piano è finalizzato all'avvio dei servizi e attività richieste, che dovranno essere garantite nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement*.

8.1 ATTIVAZIONE

Previo confronto con l'Amministrazione regionale, entro **30** giorni dalla stipula della Convenzione (o diverso termine migliorativo offerto in gara), il fornitore dovrà predisporre il Piano di Attività Lavoro di cui al paragrafo che precede 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;
- L'elenco delle risorse proposte;
- Periodicità degli Stati di avanzamento.

Qualora l'Amministrazione regionale richieda modifiche al Piano delle Attività, il Fornitore deve inviare entro i successivi **5** giorni solari, salvo diversa tempistica concordata tra le parti, 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 regionale:

- 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 E - 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/collauda 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/attività, ai fini della verifica di conformità.

Si rinvia al par. 3.1. per le tempistiche di avvio delle attività di supporto ed il completamento della presa in carico dei servizi.

8.2 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione un rapporto sulle attività svolte in riferimento al Piano semestrale, con l'indicazione dei deliverable richiesti, la descrizione delle attività svolte con indicazioni qualitative utili alla rendicontazione, e quanto altro verrà concordato con l'amministrazione regionale. La rendicontazione ha una periodicità **semestrale** e deve essere resa **entro l'ultimo giorno del mese successivo allo scadere del semestre cui si riferisce**. 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.

8.3 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.

PARTE 2: SERVIZI E-LEARNING PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

In questa parte del Capitolato sono elencati i servizi che le pubbliche amministrazioni emiliano-romagnole, aderendo alla convenzione Intercenter, possono richiedere per finalità legate all'erogazione di servizi di e-learning nella propria organizzazione. I servizi descritti in questa sezione sono ordinabili da tutte le PA compresa quella Regionale; si precisa che il servizio "Sviluppo software per l'integrazione con gli enti convenzionati" indicato nel paragrafo seguente è richiedibile solo dagli enti convenzionati al SELF.

9 SVILUPPO INTEGRAZIONI PER GLI ENTI CONVENZIONATI

Si richiede al Fornitore un servizio di sviluppo software per l'integrazione del SELF, in particolare delle istanze di Moodle, con i sistemi informativi e gli applicativi degli enti convenzionati.

Le attività che il Fornitore viene chiamato a realizzare nell'ambito di questo servizio sono:

- Dettagliare i requisiti funzionali espressi nella richiesta progettuale;
- Disegnare e progettare nel dettaglio le singole funzionalità del sistema e/o aggiuntive, anche attraverso la produzione di prototipi;
- Sviluppare soluzioni che garantiscano la migliore e più agevole manutenzione;
- Progettare ed eseguire test in ambienti di prova per ciascuna richiesta progettuale;
- Produrre tutta la documentazione tecnica prevista ed utile alla manutenzione tecnico-applicativa della implementazione rilasciata.

9.1 ATTIVAZIONE

Prima dell'emissione dell'Ordinativo, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una Richiesta Preliminare di Progetto, che deve contenere:

Richiesta preliminare di progetto di sviluppo

Caratteristiche	Descrizione
Descrizione dell'obiettivo	
Durata	<ul style="list-style-type: none">- Data prevista di inizio progetto- Data prevista di fine progetto
Eventuali vincoli di progetto (ad esempio la tecnologia da utilizzare)	<ul style="list-style-type: none">- Dimensione economica di massima
Requisiti	<ul style="list-style-type: none">- Documentazione dei requisiti funzionali e non funzionali

Entro **15** giorni solari (salvo diverso accordo con l'Amministrazione), dalla ricezione della Richiesta Preliminare, il Fornitore dovrà predisporre un Progetto, che deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Conferma della fattibilità dello sviluppo software sulla base della completezza delle informazioni ricevute, delle caratteristiche dei sistemi informativi, dei requisiti necessari allo sviluppo;

- Piano di lavoro, contenente 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 e dare origine a fatturazione;
- Ruoli e responsabilità previste nel progetto;
- Tempi di attivazione;
- Tipologia e numero delle figure professionali che saranno impiegate;
- Stima complessiva del progetto, calcolata come somma delle giornate delle figure professionali valutate al punto precedente;
- L'elenco delle risorse proposte;
- Periodicità degli Stati di avanzamento;

Parametro costi di progetto (riferimento Allegato D – risorse professionali)

Figure professionali	N. Giornate Uomo previste	Costo unitario GU (vedi off.economica)
Project manager (capo progetto)		
System administrator		
Analista programmatore (Developer) senior		
Database Administrator		
Front-end Web Developer		

L'Amministrazione, una volta acquisito il Progetto preliminare, può richiedere eventuali modifiche e/o integrazioni, cui il Fornitore dovrà dare riscontro entro i successivi 15 giorni, e procedere alla stipula del contratto (ordinativo).

9.2 RENDICONTAZIONE

Con periodicità trimestrale o semestrale secondo gli accordi presi con l'Amministrazione committente) il Fornitore dovrà presentare a quest'ultima uno stato di avanzamento lavori, contenente di minima le seguenti informazioni:

- Dettaglio delle attività svolte;
- Eventuali problemi aperti e criticità;
- Eventuali Varianti di progetto emerse nel periodo;
- Eventuali ritardi rispetto al piano di progetto.

Al raggiungimento di ciascuna milestone di progetto e alla consegna dell'applicazione richiesta, l'Amministrazione effettuerà il collaudo/verifica di conformità, di prassi secondo le modalità già indicate al paragrafo 5.5. per le attività di sviluppo:

9.3 GARANZIA

Ogni prodotto realizzato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali richiesti espressamente, alle normative vigenti, ai requisiti tecnici nonché agli standard, linee guida e miglior prassi richiesti dall'Amministrazione committente. Ne discende che eventuali anomalie, difettosità minima non intercettata durante le fasi di collaudo e/o verifica di conformità dell'ente, riscontrabili 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**. Pertanto, il Fornitore dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del

software nuovo e/o modificato, nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, nei tempi indicati nel Contratto.

9.4 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.

10 PRODUZIONE CORSI E-LEARNING

Il Fornitore dovrà progettare e produrre dei corsi di formazione in autoapprendimento su temi di sviluppo delle competenze professionali della Pubblica Amministrazione. Le **aree** su cui il Fornitore potrà essere chiamato a produrre corsi in e-learning full distance sono le seguenti:

Aree formative per la PA	Obiettivi generali
Area transizione digitale	Fornire ai dipendenti della PA uno scenario relativo ai processi di trasformazione digitale nella PA e un lessico comune, con specifici focus di applicazione nella PA
Area project management	Fornire ai dipendenti della PA le competenze di base per poter gestire progetti, conoscere metodologie, strumenti e approcci alla gestione dei progetti
Area soft skills	Fornire ai dipendenti della PA un set minimo di competenze che facilitino il lavoro all'interno delle proprie organizzazioni, dal lavoro in team, al problem solving, alla gestione del tempo e alle capacità comunicative (altro)
Area competenze digitali	Fornire ai dipendenti della PA le competenze digitali di base per avere pieno accesso alla società dell'informazione e per poter lavorare in un contesto digitale
Area formazione formatori	Fornire ai dipendenti della Pa le competenze di base per poter analizzare i bisogni formativi nella propria organizzazione, pianificare e progettare un intervento formativo e verificare i risultati
Area aggiornamento normativo	Fornire ai dipendenti della PA dei contenuti relativi all'aggiornamento normativo per settori di Intervento trasversali alle amministrazioni

L'Amministrazione committente si impegna a concedere in riuso alla Regione Emilia-Romagna il/i corso/i prodotto/i, per la pubblicazione nel Catalogo del SELF e rendere disponibili gli stessi alle altre amministrazioni interessate. Gli enti convenzionati potranno fruire di tali corsi tramite la piattaforma SELF, fruendo dei servizi di supporto dedicati.

L'Amministrazione committente (licenziante) concederà in riuso alla Regione Emilia-Romagna (licenziataria) il corso prodotto accettando le indicazioni riportate nell'*Allegato C - Vademecum tecnico per la licenza pubblica per l'uso delle risorse didattiche del sistema di e-learning federato della Regione Emilia-Romagna (SELF)*. L'Amministrazione committente è in ogni caso proprietaria dei contenuti e dei relativi diritti di utilizzo, e potrà valutare se erogare gli stessi tramite i servizi del SELF o altri strumenti/piattaforme tecnologiche.

Per la realizzazione dei corsi dovranno essere coinvolti degli **Esperti di contenuto disciplinare** con almeno **3 anni di esperienza di formazione nell'area indicata**. L'Amministrazione committente potrà chiedere al fornitore di verificare tale requisito a campione e chiederne l'eventuale sostituzione se non rispondenti.

Nel paragrafo che segue viene descritta la tipologia di corso ordinabile e le modalità di attivazione e rendicontazione della fornitura. I servizi dovranno essere garantiti nel rispetto degli Standard Level Agreement indicati nell'*Allegato E - Standard Level Agreement ai fini della verifica di conformità*.

10.1 CORSO E-LEARNING FULL DISTANCE AUTO APPRENDIMENTO

Questa tipologia di corso risponde alla necessità di produrre corsi in e-learning su una tematica specifica di interesse nell'ambito delle aree sopra individuate in autoapprendimento da pubblicare nel Catalogo SELF. Per la produzione richiesta, il Fornitore è tenuto a individuare gli esperti di contenuto in grado di sviluppare il/i corso/i richiesto/i dall'Amministrazione committente.

Esempi di questa tipologia di corsi sono:

- Corsi su un aggiornamento normativo;
- Corsi su una competenza specifica professionale nelle aree sopra indicate.

Il corso da produrre ha le seguenti caratteristiche:

Tipologia di corso	Corso e-learning personalizzato
Caratteristiche generali	- Corso composto da learning Object
Modello erogativo	- Asincrono full distance autoapprendimento
Contenuto disciplinare	- Esperto fornito dall'aggiudicatario
Standard realizzativi	- <i>Allegato B - Standard produzione corsi SELF</i>
Prodotto finale	- Corso SCORM organizzato secondo gli standard indicati nell' <i>Allegato B - Standard produzione Corsi SELF</i>
Pubblicazione nel Catalogo SELF	- sì nell' 'area' del catalogo relativa al contenuto disciplinare trattato
Metodo calcolo costi dei corsi	- Tempo produzione standard (TPS), unità di misura 1 ora di fruizione effettiva.

10.2 ATTIVAZIONE

Prima dell'emissione dell'Ordinativo, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una "**Richiesta Preliminare di Progetto full distance**", che deve contenere:

Richiesta preliminare di progetto full distance

Caratteristiche	Descrizione
Titolo del corso	
Contenuti del corso	Testo descrittivo
Obiettivi	Obiettivi del corso
Destinatari	Destinatari (prevalenti)
Struttura dei contenuti	Articolazione e descrizione dei contenuti. I richiedenti dovranno elaborare una prima struttura del corso indicando i contenuti di loro interesse
Durata complessiva	Durata del corso intesa come il tempo di fruizione netto delle risorse (minimo 1 ora e massimo 10 ore)
Data prevista di inizio progetto	data

Data prevista di fine progetto	data
Note integrative	In questa area possono essere inserite delle note progettuali, focus di attenzione o altre informazioni utili alla progettazione del corso

In base alla richiesta avanzata dall'Amministrazione, il Fornitore avrà 15 giorni per:

- confermare la disponibilità a produrre sulla base della chiarezza/completezza delle informazioni ricevute;
- fornire un Piano di attività per la produzione e un elenco dettagliato dei contenuti del corso;
- indicare il costo della fornitura determinato sulla base del Tempo produzione Standard (TPS).

Parametro costi (riferimento Allegato B - Standard produzione corsi SELF)

Figure professionali	N. ore	Costo unitario
Tempo produzione Standard (TPS).		

Il **Tempo Produzione Standard (TPS)** è corrispondente al costo relativo alla realizzazione di un prodotto formativo di 1 ora di fruizione effettiva, rispondente agli Standard indicati nell'*Allegato B*. Il costo include le professionalità richieste per la progettazione e produzione (instructional designer, graphic designer, altro) incluso l'esperto di contenuto che dovrà essere garantito dall'aggiudicatario. La durata del corso andrà espressa in ore di fruizione, ricavabili dalla somma dei singoli Learning Object dei corsi come indicato nei paragrafi n. 8 e n. 9 dell'*Allegato B*.

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, qualora ragioni di carattere organizzativo, normativo o finanziario lo richiedano.

10.3 VERIFICA CONFORMITÀ DEI CORSI

I Corsi prodotti nell'ambito del SELF saranno sottoposti a verifica di conformità ai fini del pagamento. Si riporta qui di seguito il processo di validazione del corso che le amministrazioni committenti dovranno attuare, alla conclusione del quale verrà notificato al produttore l'accettazione del prodotto. Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione alcuni documenti/prodotti durante il processo produttivo:

- la scheda corso;
- un prototipo di Learning Object;
- la notifica del caricamento dei prodotti in un corso Moodle appositamente creato;
- la documentazione relativa alla verifica del rispetto dei requisiti di accessibilità come richiesto nell'*Allegato B - Standard produzione corsi SELF*.

Si vedano qui di seguito il processo di verifica da parte delle amministrazioni:

Fasi verifica	Descrizione	Output
- Check Scheda corso	- verifica completezza Scheda del corso redatta dal Fornitore (si veda <i>Allegato B</i>)	in caso di check positivo il Fornitore prosegue alla fase produttiva del prototipo di LO

	- verifica coerenza della struttura proposta rispetto agli obiettivi e destinatari	
- Check di 1 prototipo di LO	- verifica della rispondenza del prototipo elaborato rispetto agli standard indicati per la produzione dei LO	in caso di check positivo il Fornitore prosegue alla fase produttiva di tutti i LO del
- Check fruizione corso da Moodle	- Il corso viene fruito interamente e vengono notificati eventuali errori di contenuto, coerenza test e qualità contenuti	in caso di check positivo il Fornitore prosegue con la fase successiva
- Check finale	- Verifica della documentazione del rispetto dei requisiti di accessibilità del Fornitore - Pubblicazione del corso nel Catalogo Corsi - Home (self-pa.net)	pubblicazione nel Catalogo pubblico.

Nel caso in cui l'Amministrazione riscontrasse incoerenze, errori o malfunzionamenti in uno dei check sopra evidenziati, lo dovrà notificare al Fornitore, che avrà 5 giorni di tempo per la risoluzione della problematica evidenziata e per consegnare nuovamente il prodotto per la verifica.

In caso di esito sfavorevole della seconda prova per fatti direttamente imputabili al Fornitore, quest'ultimo deve provvedere a tutte le correzioni necessarie nei successivi 15 giorni solari sino al raggiungimento dell'esito positivo e concordato del collaudo/verifica di conformità. In difetto si potrà procedere all'applicazione delle penali indicate nella Convenzione, cui si rinvia.

10.4 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore deve fornire, con periodicità trimestrale (o semestrale secondo gli accordi presi con l'Amministrazione committente) il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione un rapporto di sintesi sui prodotti consegnati; i rapporti dovranno essere approvati prima della emissione delle fatture a cui si riferiscono. Le attività di rendicontazione non sono onerose per l'Amministrazione.

10.5 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.

11 SERVIZIO E-TUTORING

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di E-tutoring personalizzato per le Amministrazioni committenti da realizzare esclusivamente nell'ambito dei corsi pubblicati in SELF.

Il servizio di E-tutoring viene garantito attraverso una figura di e-tutor di un corso Moodle a favore di una organizzazione committente. Le attività richieste al tutor sono le seguenti:

- iscrive i corsisti, raccordandosi con il servizio di supporto utenti e tutor del SELF;
- monitora la fruizione dei corsisti in funzione del calendario dell'attività;

- verifica la fruizione dei corsisti mandando messaggi personalizzati a gruppi di utenti;
- scrive messaggi organizzativi, ricorda scadenze usando le funzionalità di Moodle;
- utilizza le funzionalità di Moodle per personalizzare le informazioni di contesto del corso;
- gestisce sessioni live per eventuali corsi progettati dalle amministrazioni secondo un calendario stabilito dall'Amministrazione;
- supporta gli utenti nell'uso dell'ambiente on line.

Il fornitore dovrà interfacciarsi all'Amministrazione committente per la pianificazione e realizzazione delle attività da svolgere, per il numero di corsi da tutorare e per concordare un Piano di attività per il periodo indicato e dovrà garantire la presenza alle riunioni con il Team di Progetto dell'Amministrazione committente. Il servizio è attivabile per corsi erogati nell'ambito del Catalogo del SELF.

11.1 ATTIVAZIONE

Successivamente alla stipula della convenzione, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una "Richiesta preliminare di tutoring", contenente:

Richiesta preliminare tutoring

Caratteristiche	Descrizione
Titolo/I del/i corso/i da tutorare	
Contenuti del corso/i	Testo descrittivo
numero dei Destinatari	
Data prevista di inizio progetto	data
Data prevista di fine progetto	data
Giornate uomo del tutor	50
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:

- confermare la disponibilità del servizio richiesto;
- fornire un Piano di attività per l'e-tutor;
- indicare il costo della fornitura determinato sulla base delle giornate uomo del e-tutor.

Parametro costi (riferimento Allegato D – risorse professionali)

Figure professionali	N. Giornate Uomo	Costo unitario GU
e-tutor		

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.

11.2 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà redigere un rapporto sulle attività su base trimestrale/semestrale (secondo gli accordi presi con la committenza) con la descrizione sintetica delle attività svolte dall'e-tutor e le corrispondenti giornate uomo impiegate; 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.

11.3 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.

12 CONSULENZA PER PROGETTAZIONE DI CORSI E-LEARNING

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di consulenza per supportare gli enti che intendono autoprodurre i corsi online da pubblicare nell'ambito del SELF. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un progettista didattico (**Instructional Designer**) che possa supportare l'Amministrazione richiedente per:

- analizzare il proprio bisogno formativo;
- Identificare correttamente gli obiettivi formativi;
- Identificare il modello didattico (erogativo/ collaborativo/ altro) per la progettazione del corso;
- Fornire indicazioni su come creare la pagina corso, come impostare le attività e le risorse in Moodle in base agli obiettivi del corso;
- Fornire indicazioni su formati possibili per la produzione dei contenuti;
- Progettare i moduli formativi da realizzare internamente, le unità didattiche e le possibili modalità realizzativi per l'autoproduzione;
- Supportare gli enti per impostare un piano di verifica e valutazione dei corsi.

Il consulente progettista didattico dovrà interfacciarsi con l'Amministrazione committente per la pianificazione delle attività da svolgere e dovrà garantire la presenza alle riunioni con il Team di Progetto dell'Amministrazione committente. Il consulente dovrà supportare l'ente fornendo ai referenti del progetto dei format per la progettazione del corso (scheda progetto, modello programma o altro).

12.1 ATTIVAZIONE

Successivamente alla stipula della convenzione, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una "Richiesta preliminare consulente didattico", che deve contenere:

Richiesta preliminare consulente didattico

Caratteristiche	Descrizione
Data prevista di inizio progetto	data
Data prevista di fine progetto	data
Giornate uomo del consulente progettista	
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:

- confermare la disponibilità del servizio richiesto;
- fornire un Piano di attività del consulente;

- indicare il costo della fornitura determinato sulla base delle giornate Uomo del consulente progettista didattico.

Parametro costi (riferimento Allegato D – risorse professionali)

Figure professionali	N. Giornate Uomo	Costo unitario GU
Progettista didattico (instructional designer)		

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 ragioni di carattere organizzativo o altre lo richiedano.

12.2 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà redigere un rapporto sulle attività su base trimestrale/semestrale (secondo gli accordi intercorsi con la committenza) con la descrizione sintetica delle attività svolte dal consulente progettista e le corrispondenti giornate uomo impiegate; 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.

12.3 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.

13 PRODUZIONE “BOOK” DI MOODLE SU MATERIALI FORNITI DALLE AMMINISTRAZIONI

Il Fornitore dovrà garantire la realizzazione di risorse didattiche del tipo “Book” di Moodle, come formato aperto per la redazione di risorse basate su materiali forniti dalle amministrazioni committenti. Questa tipologia di formato consiste in una sorta di “libro” che può essere inserito come nuova risorsa in un corso in Moodle e può essere fruito in autonomia da parte del discente. Il formato Book di Moodle è organizzato in capitoli e paragrafi, può contenere elementi multimediali, immagini e testi che arricchiscono la parte testuale dell'oggetto digitale Book, deve essere *stampabile*.

I Book di Moodle sono indicati per contenuti corposi di tipo conoscitivo, per es. testi normativi, linee guida e per contenuti soggetti a modifiche frequenti. Le amministrazioni committenti possono chiedere la produzione di uno o più Book da pubblicare in un corso Moodle.

Per la produzione dei Book il contenuto disciplinare è a carico dell'Amministrazione committente (per es. esperti propri del Comune, dell'Unione di Comuni, o della Regione etc.) che dovrà fornire una documentazione progettuale che consenta al Fornitore di valutare la fattibilità della produzione. La risorsa Book prodotta deve essere in ogni caso una *risorsa accessibile* secondo quanto previsto dalla normativa citata nell'*Allegato B – Standard produzione corsi SELF*, l'Amministrazione committente potrà valutare se metterla a disposizione degli enti convenzionati al SELF.

Nella redazione del Book, basato su materiali forniti dall'Amministrazione richiedente, il Fornitore verificherà il materiale proposto dall'Amministrazione, proponendo laddove necessario:

- modifiche all'indice dei contenuti per renderli compatibili con il formato Book;
- modifiche alle immagini grafiche fornite dall'ente nel caso quelle fornite dall'ente non siano compatibili al formato Book, o siano di scarsa qualità, e proporrà soluzioni alternative di tipo grafico.

Il fornitore deve garantire la presenza alle riunioni con il Team di Progetto dell'Amministrazione committente

13.1 ATTIVAZIONE

Prima dell'emissione dell'ordinativo di fornitura, l'Amministrazione contatterà il Fornitore per predisporre una "Richiesta Preliminare di Progetto Book", che deve contenere:

Scheda realizzazione di progetto Book

Caratteristiche	Descrizione
Titolo risorsa didattico Book	Ipotesi di titolo
Contenuti del Book	Testo descrittivo
Autori	Autori dei contenuti del Book
Obiettivi	Obiettivi del Book
Destinatari	Destinatari (prevalenti)
Documentazione a supporto	<ul style="list-style-type: none"> - Documento WORD con i contenuti testuali necessari per la realizzazione del Book e la strutturazione in capitoli ed argomenti; - Contenuti multimediali (immagini, video, audio) da pubblicare nel book, con corretta nomenclatura e indice di posizionamento nel testo - Il documento deve essere organizzato nella forma del manuale, linea guida, o altra tipologia di testo strutturato in modo coerente alla tipologia del book richiesto.
Scadenza	Tempi di consegna richiesto
Note integrative	In questa area possono essere inseriti desiderata specifici o ulteriori richieste di personalizzazione di interesse del committente

In base alle informazioni contenute nella scheda realizzata dall'Amministrazione ed il materiale fornito, il Fornitore avrà 15 giorni per:

- confermare la disponibilità a produrre sulla base della chiarezza/completezza delle informazioni ricevute;
- fornire un Piano di attività per la produzione di uno o più Book in base al materiale ricevuto dall'Amministrazione richiedente;
- indicare il costo della fornitura determinato sulla base delle risorse umane necessarie per la produzione del Book.

Parametro costi (riferimento Allegato D – risorse professionali)

Figure professionali	N. Giornate Uomo	Costo unitario GU
Progettista didattico (Instructional designer)		
Graphic designer		
Web content specialist		

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 ragioni di carattere organizzative o altro lo richiedano.

13.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ BOOK

Concluso l'iter progettuale realizzato del o dei Book, i prodotti saranno sottoposti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione committente che effettuerà:

- un test del Book da parte di un referente dell'Amministrazione al fine di verificare la fruibilità della risorsa e la presenza di eventuali errori (contenuti mancanti, immagini non corrispondenti, o altro);
- la certificazione della verifica dei requisiti di accessibilità per il/i Book realizzati rilasciata dal Fornitore.

A conclusione della verifica con esito positivo verrà notificato al produttore l'accettazione del prodotto ai fini degli stati di avanzamento; nel caso in cui l'Amministrazione riscontrasse errori o malfunzionamenti, lo dovrà notificare al Fornitore, che avrà 5 giorni di tempo per rettificare il prodotto e consegnarlo.

In caso di esito sfavorevole della seconda prova per fatti direttamente imputabili al Fornitore, quest'ultimo deve provvedere a tutte le correzioni necessarie nei successivi 15 giorni solari sino al raggiungimento dell'esito positivo e concordato del collaudo/verifica di conformità. In difetto si potrà procedere all'applicazione delle penali indicate nella Convenzione, cui si rinvia.

13.3 RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà redigere un rapporto sulle attività su base trimestrale o semestrale (in relazione agli accordi intercorsi con la committenza) con la descrizione sintetica delle attività svolte dalle figure professionali e lo stato di avanzamento rispetto al prodotto; 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.

13.4 FATTURAZIONE

Previo accertamento della regolarità e conformità delle prestazioni effettuate, la Convenzione, cui si rinvia, disciplina le modalità ed i tempi di fatturazione.