



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SPECIALISTICI PER LA  
GESTIONE DEL CENTRO SERVIZI DEL SISTEMA DI E-LEARNING FEDERATO PER LA PA IN  
EMILIA-ROMAGNA (SELF)**

**ALLEGATO 2  
CAPITOLATO TECNICO**

1. INTRODUZIONE .....	3
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA SELF.....	3
<b>2.1 IL SISTEMA SELF .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 STRUTTURA DEL SELF. IL CENTRO SERVIZI REGIONALE E LE UNITÀ FORMATIVE LOCALI .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 I SERVIZI DEL CSR ALLE UFL.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3.1 AMBIENTE PER LA FORMAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3.2 CATALOGO DELLE RISORSE DIDATTICHE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3.3 SUPPORTO TECNICO E FORMAZIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 SELF COME COMMUNITA': IL FORUM PERMANENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>2.5 LA DIMENSIONE DEL SELF .....</b>	<b>8</b>
3. PRESA IN CARICO DELL'INFRASTRUTTURA E DEI SERVIZI E L'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO.....	9
4. GESTIONE DELLA PIATTAFORMA SELF .....	10
<b>4.1 GESTIONE MANUTENZIONE E MONITORAGGIO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (MOODLE E BBB).....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE (PLUGIN BLOCK, TEMPLATE, ecc.) di MOODLE, DEL PORTALE PUBBLICO DEL SELF E DEL CATALOGO.....</b>	<b>12</b>
5. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE NELL'AMBIENTE SELF .....	14
<b>5.1 SERVIZIO DESK: DESCRIZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>15</b>
6. RISORSE DIDATTICHE .....	17
<b>6.1 PRODUZIONE, AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE DI RISORSE DIDATTICHE .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.1 PROCESSO DI PRODUZIONE .....</b>	<b>17</b>
<b>6.1.2 CARATTERISTICHE DELLE RD.....</b>	<b>18</b>

<b>6.1.3 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DELLE RD E GESTIONE DEL CATALOGO</b>	<b>.20</b>
<b>6.2 SUPPORTO TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DI RD E/O Percorsi formativi in base alle richieste delle UFL</b>	<b>.....21</b>
<b>7. SVILUPPO COMPETENZE PER LA COMMUNITY DEL SELF</b>	<b>.....22</b>
<b>7.1 PROGRAMMA DI FORMAZIONE FORMATORI</b>	<b>.....22</b>
<b>7.2 ANIMAZIONE DELLA COMMUNITA' SELF</b>	<b>.....24</b>
<b>7.3 ORGANIZZAZIONE DEL FORUM PERMANENTE</b>	<b>.....24</b>
<b>7.4 COACHING E SUPPORTO ALLA DIDATTICA</b>	<b>.....25</b>
<b>8. DURATA DEL CONTRATTO</b>	<b>.....26</b>

## **1. INTRODUZIONE**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento dei servizi specialistici per la gestione del centro servizi del sistema di e-learning federato per la PA in Emilia-Romagna (SELF).

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano inoltre gli impegni a cui il fornitore dovrà adempiere.

Il servizio che la Regione Emilia-Romagna intende affidare comprende le attività indicate ai successivi paragrafi.

## **2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA SELF**

### **2.1 IL SISTEMA SELF**

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 nelle proprie pratiche formative e in quelle degli enti pubblici del proprio territorio.

Il SELF è:

- un sistema di servizi che la Regione Emilia-Romagna mette a disposizione delle proprie Direzioni/Servizi e degli enti pubblici del proprio territorio, per supportare l'introduzione delle ICT nell'ambito della formazione che tali soggetti pubblici erogano;
- una rete di pubbliche amministrazioni che, con il coordinamento della Regione Emilia-Romagna, si raccordano per progettare, produrre, comprare, riusare, erogare percorsi formativi in e-learning in funzione dei propri fabbisogni;
- una comunità di formatori interessati alle tematiche dell'e-learning, che operano principalmente (ma non solo) presso gli enti pubblici del territorio emiliano-romagnolo.

Il SELF persegue i seguenti obiettivi:

- rafforzare la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie nella progettazione ed erogazione di percorsi per la formazione e l'aggiornamento, sia all'interno della Regione che nel sistema pubblico regionale;
- garantire la qualità dei prodotti e dei servizi per la formazione che si avvale delle tecnologie;
- fornire alle pubbliche amministrazioni strumenti per partecipare attivamente alla definizione e alla produzione di un'offerta formativa in e-learning adatta ai propri fabbisogni;
- ottimizzare i costi di impianto e di gestione dei sistemi per la formazione in e-learning mettendo a disposizione di un gran numero di enti e utenti risorse professionali, tecnologie, contenuti didattici condivisi;
- portare a sistema quanto già esiste in termini di risorse didattiche e percorsi formativi in e-learning;

- sviluppare competenze specifiche in materia di e-learning nel personale che negli enti pubblici si occupa di formazione;
- favorire lo scambio di competenze ed esperienze tra gli operatori degli enti pubblici regionali che si occupano di e-learning costituendo una community dei formatori e-learning;
- favorire la collaborazione fra gli enti pubblici regionali che usano tecnologie di rete nel contesto dei propri processi formativi.

## 2.2 STRUTTURA DEL SELF. IL CENTRO SERVIZI REGIONALE E LE UNITÀ FORMATIVE LOCALI

La struttura organizzativa del SELF si articola in:

- A. **Centro Servizi Regionale**, struttura che coordina l'intero sistema e organizza ed eroga tutti i suoi servizi.
- B. **L'Unità Formativa Locale**, struttura locale costituita da uno o più enti pubblici oppure da un Servizio/Direzione regionale, che si avvale dei servizi del Centro Servizi Regionale per progettare e gestire l'erogazione della formazione in e-learning.
- C. **Il Forum Permanente** inteso come luogo fisico e virtuale in cui si realizzano gli scambi tra i formatori della comunità del SELF.

Il **Centro Servizi Regionale** (da ora in poi CSR) è coordinato dal "Servizio Coordinamento delle politiche per l'accesso ai servizi digitali per cittadini e imprese" presso la Direzione Generale Risorse, Europa, Innovazione e Istituzioni della Regione Emilia-Romagna, ed è composto da:

1. un responsabile che dirige e coordina le attività del CSR stesso;
2. un referente che gestisce gli aspetti amministrativo-contabili e procedurali;
3. uno staff per l'animazione e la didattica preposto: all'integrazione delle nuove UFL nel Sistema; alla loro abilitazione alla realizzazione di percorsi formativi in e-learning; all'animazione della rete delle UFL e della comunità dei formatori; allo sviluppo di quest'ultima; alla progettazione didattica; al monitoraggio e alla verifica delle attività svolte e dei servizi resi dal CSR;
4. uno staff tecnico che ha il compito di gestire l'ambiente SELF e di fornire ai suoi utenti tutti i servizi ad esso connessi.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione il personale che entri a far parte degli staff di cui ai punti 3) e 4) nonché le risorse materiali perché questi svolgano le funzioni loro assegnate.

L'**Unità Formativa Locale** (d'ora in poi denominati con la sigla UFL) è una struttura costituita da uno o più enti locali o enti pubblici oppure da Servizi/Direzioni regionali, che progetta e gestisce l'erogazione della formazione in e-learning. L'UFL stipula una convenzione con la Regione Emilia-Romagna per beneficiare dei servizi offerti dal SELF, a titolo gratuito.

Presso le UFL operano alcune figure professionali che vengono formate nell'ambito del SELF: il referente didattico, il tutor, il responsabile dell'UFL.

Le UFL della rete SELF, 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, tempi di erogazione, modalità di monitoraggio, 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.).

L'amministrazione della piattaforma viene mantenuta sempre dallo staff tecnico in capo al CSR, che si occupa anche della **creazione delle pagine-corso** in cui vengono costruite le attività didattiche e dell'**iscrizione degli utenti**. Nel contesto dell'unità "corso", tuttavia, le UFL possono disporre liberamente delle risorse del Sistema, con il solo vincolo di adeguarsi agli standard tecnici e qualitativi definiti collettivamente all'interno del [Manuale per la Gestione e l'Organizzazione del SELF](#) che la rete s'è data per garantire la qualità dei propri interventi.

L'interlocutore del CSR e il soggetto per cui sono ottimizzati i servizi che eroga non è tanto l'utente finale del percorso formativo in e-learning, quanto il personale dell'UFL che progetta, organizza, eroga corsi in e-learning per la propria utenza di riferimento.

Per ulteriori informazioni su CSR, UFL e Forum permanente, si veda il sito SELF: <http://www.self-pa.net/menu/tutto-su-self/> e il [Manuale per la Gestione e l'Organizzazione del SELF](#).

### **2.3 I SERVIZI DEL CSR ALLE UFL**

Il CSR fornisce alle UFL e, più in generale, agli Enti del territorio regionale dell'Emilia-Romagna, i seguenti servizi:

- uso ed eventuali personalizzazioni dell'ambiente on line per la formazione;
- supporto tecnico all'erogazione (Help Desk) e Tutoraggio di processo;
- uso e manutenzione delle risorse didattiche a catalogo;
- realizzazione di risorse didattiche;
- formazione tecnica e didattica al personale delle UFL;
- supporto tecnico nella realizzazione di percorsi formativi in e-learning e di risorse didattiche.

#### **2.3.1 AMBIENTE PER LA FORMAZIONE**

Il CSR gestisce l'**ambiente formativo** del SELF e i servizi correlati. Tale ambiente è basato su Moodle, a cui è stato integrato BigBlueBotton come strumento di web conferencing. SELF è raggiungibile all'indirizzo [www.self-pa.net](http://www.self-pa.net) e si articola in 4 istanze principali riferite ad ambiti istituzionali diversi:

*Servizi specialistici per la gestione del centro servizi del sistema di e-learning federato per la PA in Emilia-Romagna (SELF)*

- SELF PA, dedicato principalmente alla formazione del personale delle pubbliche amministrazioni locali.
- SELF Sanità, dedicato principalmente al settore sanità
- SELF Scuola, dedicato alle scuole.
- SELF Cittadini, per le attività formative che la PA rivolge ai cittadini.

Ciascuna di queste istanze è gestita separatamente dalle altre. I referenti delle UFL forniscono al Servizio Desk del SELF i dati degli utenti da iscrivere ai corsi e il Servizio Desk fa l'iscrizione e predisponde le credenziali per l'accesso degli utenti. Se richiesto dalla UFL, invia le credenziali agli utenti mediante una e-mail personalizzata.

Alle istanze principali di SELF se ne aggiungono altre 2:

- SELF Community, per le attività on line a supporto delle comunità dei formatori di SELF (all'indirizzo: <http://self22m.self-pa.net/moodlecm/>), a cui gli utenti di SELF PA, Sanità, Cittadini e Scuola accedono direttamente dopo essersi autenticati sulla propria istanza di riferimento;
- CUP2000, integrata all'ambiente di formazione per medici di base SOLE (Sanità On Line) gestito da CUP2000 (Single sign on).

Il CSR supporta le UFL che usano l'ambiente per la formazione con un servizio di **helpdesk** per tutti gli utenti, che comprende anche il **supporto tecnico e didattico** ai tutor nell'utilizzo dell'ambiente stesso, e con un servizio di **tutoraggio di processo** per gli utenti in formazione.

Le UFL possono inoltre chiedere **personalizzazioni all'ambiente** in funzione delle proprie necessità (es. creazione di template con il proprio logo, installazione di particolari plug-in, ecc.).

### **2.3.2 CATALOGO DELLE RISORSE DIDATTICHE**

Il CSR gestisce un **Catalogo di risorse didattiche** (<http://www.self-pa.net/menu/catalogo/>), da cui le UFL possono scegliere qualunque risorsa sia utile alla realizzazione dei propri percorsi formativi. Il catalogo consiste in un inventario di risorse che servono per costruire corsi di formazione in e-learning.

Nel Catalogo del SELF convergono:

- risorse didattiche prodotte dal CSR in base ai fabbisogni espressi dalle UFL;
- risorse didattiche prodotte dalle UFL in funzione dei propri fabbisogni e messe a disposizione di tutta la rete;
- risorse didattiche di proprietà della pubblica amministrazione regionale realizzati in ambiti diversi dal SELF ma accolti poi nel suo catalogo;

- risorse didattiche di proprietà di amministrazioni diverse dalla RER o dalle UFL acquisiti dal SELF in base a specifici accordi di riuso (v. [Manuale Organizzazione e Gestione del SELF](#));
- risorse didattiche a licenza acquisite da fornitori privati su tematiche per cui esiste un'offerta formativa di mercato.

Il Catalogo non è il repository delle risorse ma uno schedario, che contiene schede descrittive relative alle risorse che lo compongono.

Le schede descrittive sono compilate dai soggetti che conferiscono le risorse didattiche al Catalogo, e il CSR ne cura l'inserimento nel data base del Catalogo e il loro aggiornamento. Il CSR conserva nei propri archivi anche le risorse didattiche vere e proprie e periodicamente verifica le loro funzionalità e il loro livello di obsolescenza, onde stabilirne l'adeguamento tecnico/didattico oppure l'archiviazione fuori dal Catalogo.

SELF **realizza infine risorse didattiche** in base ai fabbisogni espressi dalle UFL della sua rete e nei limiti del proprio budget.

### 2.3.3 SUPPORTO TECNICO E FORMAZIONE

Il CSR supporta le UFL con servizi di supporto tecnico e attività di formazione formatori.

I **servizi di supporto tecnico** hanno l'obiettivo di supportare le UFL in tutto il processo e-learning: la progettazione didattica, la realizzazione delle risorse didattiche e la realizzazione di percorsi formativi, il monitoraggio e la valutazione. La **formazione dei formatori** si realizza attraverso interventi on demand, legati a fabbisogni specifici e mirati, perlopiù legati all'uso dell'ambiente di formazione, e percorsi strutturati di formazione dei formatori, di base e avanzata. Questi ultimi, in particolare, mirano a formare le competenze necessarie per gestire le varie fasi del processo di formazione in e-learning (progettazione e realizzazione di corsi e contenuti, tutoraggio on line, sistemi di valutazione).

## 2.4 SELF COME COMUNITA': IL FORUM PERMANENTE

Il SELF si configura come una **comunità di interesse** costituita dai potenziali fruitori di una qualsiasi delle offerte di servizi o di formazione del SELF, in particolare:

- formatori e-learning che operano presso la Regione e presso le UFL convenzionate con la Regione;
- formatori e-learning che, pur operando presso enti pubblici emiliano-romagnoli che non sono convenzionati con il SELF, sono interessati alle sue iniziative e vi prendono parte;

- altri formatori o funzionari che operano presso enti pubblici emiliano-romagnoli che conoscono il SELF anche per avere partecipato a sue iniziative ma non sono attualmente attivi su SELF.

Tale comunità può anche essere estesa ad altri soggetti che non sono diretti destinatari delle offerte di servizi del SELF ma che, in determinate circostanze (convegni, ad esempio), possono essere coinvolti nelle sue attività, come ad esempio operatori dell'e-learning in soggetti pubblici esterni alla Regione Emilia-Romagna, od operatori dell'e-learning presso soggetti privati, in particolare centri di formazione accreditati.

All'interno della comunità generale di interessi del SELF, operano attivamente gruppi particolari, come la [comunità di pratica dei formatori e-learning](#), attiva dal 2012, che raccoglie una trentina di formatori. Tale comunità ha lo scopo di condividere soluzioni e conoscenze, produrre manufatti, documenti, strumenti, interi percorsi formativi, che possono essere diffusi e fruiti dalla intera comunità di interesse SELF. Un'altra comunità di pratica è rappresentata dal Tavolo tecnico sull'e-learning attivo presso l'Agenzia Sanitaria regionale, che utilizza il SELF come base comune per integrare i fabbisogni e l'offerta formativa delle Aziende Sanitarie regionali.

Per ulteriori informazioni sulle comunità del SELF vedi [www.self-pa.net](http://www.self-pa.net)

Le comunità del SELF sono state costituite grazie ad iniziative mirate coordinate dal CSR, nell'ambito del **Forum permanente**. Le iniziative che animano il Forum permanente sono:

- un'[assemblea plenaria annuale](#), che assicura il raccordo tra le diverse realtà territoriali;
- la [comunità di pratica dei formatori e-learning](#), a cui sono dedicati percorsi mirati di formazione-azione;
- le iniziative in presenza o a distanza rivolte alla comunità di interesse SELF (laboratori tematici, analisi di fabbisogni, sondaggi, ricerche, etc.);
- lo spazio on line della community, in cui trovare materiali e occasione di scambio e confronto tra formatori (<http://self22m.self-pa.net/moodlecm/>);
- la Newsletter del SELF, che viene inviata a circa duemila di destinatari;
- i percorsi strutturati per la formazione dei formatori, di base o avanzati, che offrono molte occasioni di confronto e sono di solito la porta di ingresso alla comunità di pratica dei formatori del SELF.

## 2.5 LA DIMENSIONE DEL SELF

SELF è un sistema multiaziendale, di cui fa formalmente parte una cinquantina di UFL, tra Comuni, Province e Unioni, Enti di ambito Sanitario e Scuole. A questi si aggiunge la Regione Emilia-Romagna, con tutti i suoi Settori e Servizi, beneficiaria principale del SELF.

Il fornitore dovrà tenere conto che il Sistema è in continua crescita, nonostante un andamento non lineare. Per completezza si riportano i dati riferiti al periodo gennaio 2013-dicembre 2016 e alle 4 istanze principali di Moodle:

	2013	2014	2015	2016	2017 (gennaio-aprile)	TOTALE
Nuovi utenti iscritti per anno	5.076	9.464	5.989	10.254	6.871	37.654
Totale utenti iscritti a corsi di formazione	5.297	12.100	8.727	15.408	8.558	50.086
Totale dei nuovi tutor iscritti per anno	76	252	188	152	67	735
Numero di nuovi corsi attivati	118	141	179	161	114	783

Il fornitore, nell'espletamento del servizio, dovrà garantire un alto livello di flessibilità del sistema in quanto la variabilità, ad esempio della tipologia di percorsi attivati, della loro gestione, del numero di utenti destinatari, è massima.

### 3. PRESA IN CARICO DELL'INFRASTRUTTURA E DEI SERVIZI E L'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO

Il management del self è in capo al CSR. il responsabile del CSR insieme con i referenti principali degli staff operativi si incontrano periodicamente per programmare le attività, verificarne l'andamento, progettare gli sviluppi, analizzare le eventuali criticità.

Il fornitore dovrà designare un **Coordinatore generale dei servizi prestati** e almeno **due referenti** che prendano parte, secondo necessità, alle riunioni del CSR: uno integrato nello staff per la didattica e l'animazione e uno nello staff tecnico.

Il fornitore dovrà inoltre:

- essere in grado di avviare il servizio di supporto tecnico e amministrativo all'erogazione **entro 15 giorni** dalla stipula del contratto;
- avere completato la presa in carico del sistema e l'avviamento di tutti i servizi **entro 30 giorni** dalla stipula del contratto;
- presentare il piano delle attività a proprio carico da svolgere per ciascun semestre; il primo **piano di attività semestrale** dovrà essere completato entro 30 giorni dalla stipula del contratto. Tale programma sarà concordato sulla base della pianificazione e degli obiettivi annuali della Regione e di quanto viene deciso nell'ambito del CSR. Sarà poi sottoposto ad aggiornamento in funzione dei fabbisogni che emergeranno via via nell'ambito della rete SELF;

- presentare con **cadenza trimestrale** un report di monitoraggio sull'andamento del Sistema e sullo svolgimento delle attività, anche ai fini della liquidazione delle tranche di pagamento;
- fornire una **relazione annuale** di dettaglio delle attività svolte comprensiva di report statistici finalizzati alla rendicontazione delle attività e alla misurazione degli indicatori di miglioramento del sistema.

Per le attività di presa in carico e coordinamento si ipotizza un impegno complessivo di **78 giornate/uomo nel biennio**.

#### 4. GESTIONE DELLA PIATTAFORMA SELF

Il SELF offre strumenti e servizi rispondenti alle richieste degli enti della sua rete (Regione Emilia-Romagna, UFL e singoli enti). A tal fine il fornitore dovrà garantire che l'ambiente di formazione e-learning sia sempre aggiornato e nelle condizioni di dare le risposte e le performance migliori nel rispetto dei vincoli e degli standard del sistema e delle norme della privacy e della sicurezza.

##### 4.1 GESTIONE MANUTENZIONE E MONITORAGGIO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (MOODLE E BBB)

L'infrastruttura che attualmente ospita i servizi del SELF è installata nel datacenter di Lepida spa, che offre anche la connettività. L'infrastruttura di rete sviluppata per i servizi SELF si basa sulle funzionalità di apparati che offrono oggi le migliori garanzie di sicurezza, impedendo ingressi non consentiti esplicitamente e garantendo inoltre da attacchi worms, malware o denial of service, e da eventuali successivi azioni non volute.

L'infrastruttura è così composta:

	Tipo	Virtualizzatore	CPU	RAM GB	HD GB	Sistema Operativo	Applicazione	Database	Istanze
PORTALE	VM	HYPER-V	2	8	100	Windows Server 2012 R2	WordPress 4.3.9.	MySQL 5.1.72	1
MOODLE	VM	HYPER-V	2	12	500	Ubuntu 14.04.5 LTS	Moodle 3.1+	MySQL 5.5.53	5
BBB	VM	HYPER-V	2	8	150	Ubuntu 14.04.4 LTS	BigBlueButton 0.9.1		1

L'infrastruttura di virtualizzazione è gestita interamente da Lepida spa: VM, BACKUP, HA, DR, sicurezza, networking. In caso di guasti è accessibile una piattaforma per la richiesta di assistenza:

<http://www.lepida.it/datacenter-cloud/help-desk> che dovrà essere contattata dal fornitore secondo gli SLA previsti.

La manutenzione (aggiornamenti funzionali e sicurezza) di tutto quello che sta on-top alle VM, dal sistema operativo alle applicazioni, è a carico del fornitore, che potrà accedere mediante VPN ai vari componenti del sistema sulla base di profili configurati a seconda della tipologia di utente.

Il fornitore deve garantire inderogabilmente la continuità del servizio del sistema (con l'eccezione degli apparati hardware) ai livelli quali-quantitativi attuali, così come indicato successivamente. In particolare, l'erogazione dei servizi dovrà essere garantita per:

- le istanze (Moodle ver. 3.2x) in uso: Pubblica Amministrazione, Sanità, Cup 2000, Scuola, Cittadini, Community;
- il portale SELF (Word Press);
- il Catalogo (applicazione custom sviluppata in Asp.Net) presente sulla stessa VM del Portale;
- la piattaforma di Web Conferencing (Big Blue Button);
- l'APP/customizzazione grafica dell'APP standard di Moodle, disponibile su Google Play Store e Apple Store.

Il fornitore è tenuto a garantire la manutenzione correttiva (aggiornamento) dei suddetti prodotti per le Major Release che verranno rilasciate durante il periodo di fornitura. Tutti gli aggiornamenti dovranno essere preventivamente concordati con l'Amministrazione contraente al fine di garantire i tempi necessari ad avvisare gli utenti di eventuali sospensioni del servizio.

Ogni sei mesi il fornitore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione contraente una scheda che rileverà, per tutte le istanze SELF, i tempi on line, gli interventi correttivi e manutentivi (patch) inclusi quelli per la sicurezza.

La tabella seguente illustra il livello di servizio richiesto. Questi standard riguardano anche l'attività sistemistica di Lepida spa, i cui livelli di servizio sono definiti tra quest'ultima e la Regione Emilia-Romagna nell'ambito di un apposito Contratto di Servizio. Il fornitore dovrà supportare la Regione nel monitorare il rispetto di tali livelli di servizio da parte di Lepida spa e non sarà ritenuto responsabile per disservizi ad esso non imputabili.

<b>Livello di servizio</b>	<b>Valore soglia</b>
Gestione manutenzione e aggiornamento del software applicativo di SELF nel rispetto dei tempi e modi concordati	Rispetto dei tempi previsti nei piani da concordarsi al momento dell'avvio delle attività
Disponibilità del sistema SELF	$\geq 99\%$

Disponibilità del sistema di monitoraggio (con agente) della piattaforma SELF	H 24 x7
Tempo di ripristino per disservizi (esclusi problemi relativi all'hardware e/o alla connettività)	Entro 12 ore nel 80% dei casi Entro 24 ore nei rimanenti casi

La gestione dell'ambiente integrato SELF dovrà essere attuata mediante idonee figure professionali e seguendo tutte le best practice ITIL (SERVICE OPERATION) quali ad esempio:

- monitoraggio e controllo dei servizi IT: controllo del processo che esegue giorno per giorno le operazioni di routine relative al funzionamento delle componenti infrastrutturali e applicazioni. Ciò include la pianificazione dei processi, le attività di backup e ripristino, di stampa e gestione dell'output, e la manutenzione ordinaria (IT Operations di controllo);
- monitoraggio continuo dei servizi, con il compito di filtrare e classificare eventi per decidere sulle azioni appropriate (Event Management);
- gestione delle problematiche con obiettivo di restituire il servizio IT agli utenti il più rapidamente possibile (Incident Management);
- gestione delle applicazioni in tutto il loro ciclo di vita (Application Management).

#### 4.2 MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE (PLUGIN BLOCK, TEMPLATE, ECC.) DI MOODLE, DEL PORTALE PUBBLICO DEL SELF E DEL CATALOGO

Il fornitore dovrà effettuare la manutenzione e l'aggiornamento) delle seguenti componenti della Piattaforma Self, anche al fine di garantirne il funzionamento in seguito ad aggiornamenti (Major Release) delle istanze di Moodle:

Componente	Tipologia
Accesso (SSO) dal portale Sole ( <a href="http://www.progetto-sole.it">http://www.progetto-sole.it</a> ) all'istanza Moodle utilizzata per CUP2000	Customizzazione accesso a Moodle
Plugin GTCertificate per lo sviluppo e la stampa degli attestati di frequenza	PLUGIN Moodle
Applicativo Catalogo. Applicazione ASP.Net per la catalogazione delle risorse didattiche di SELF	<a href="http://www.self-pa.net/catalogo/">http://www.self-pa.net/catalogo/</a>
Applicativo portale SELF, basato su Word press	<a href="http://www.self-pa.net">http://www.self-pa.net</a>

La parte pubblica della piattaforma SELF comprende:

- la manutenzione e gestione ordinaria delle pagine pubbliche del Self.

- l'invio tecnico attraverso piattaforma della Newsletter di SELF che l'Amministrazione redige quadrimestralmente;

Il catalogo delle risorse didattiche è una applicazione ASP.Net, si riportano le tabelle che costituiscono il database:

Tabella	Descrizione
Tabella risorsa	Elenco delle risorse didattiche
Tabella corsi	Elenco dei corsi intesi come insieme di risorse didattiche
Tabella areatag_risorsa	Elenco delle aree e dei tag a cui appartiene la risorsa
Tabella areatag	Elenco dei tag (ogni tag è associato ad un'area)
Tabella aree	Elenco delle aree
Tabella risorsa_rating	Elenco dei rating di una risorsa
Tabella risorse_collegate	Elenco dei collegamenti tra risorse

Per tutte le attività si stima un impegno di **60 giornate/uomo** nel biennio.

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte, il fornitore dovrà disporre delle figure professionali di cui alla seguente tabella:

Figura professionale	Requisiti richiesti
n. 1 Systems Engineer	Almeno 7 anni di esperienza nel ruolo  Esperienze specifiche su diversi sistemi operativi (Microsoft Windows Server; Linux), relativi metodi di risoluzione dei problemi e di Tuning delle prestazioni, a livello di sistema e di integrazione cross-platform.  Esperienza nell'installazione/gestione in ambito aziendale di almeno 3 sistemi e-learning basati su Moodle, di cui almeno 1 in organizzazioni pubbliche  Esperienza nell'installazione/gestione di Word Press e Big Blue Button.
n. 1 Web developer (sviluppatore componenti software)	6 anni di esperienza nel ruolo
n. 1 Esperto progettazione e sviluppo di applicazioni (siti) WEB	7 anni di esperienza nel ruolo

## 5. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE NELL'AMBIENTE SELF

I percorsi in e-learning che vengono realizzati utilizzando i servizi SELF non sono sempre uguali, ma si richiamano alle modalità didattiche più diverse. A titolo esemplificativo essi prevedono la combinazione di quattro diverse strategie formative:

- il corso puramente erogativo, basato su risorse didattiche selezionate dal Catalogo Self oppure prodotte direttamente dalla UFL, in autoistruzione con o senza supporto tutoriale;
- l'aula, nel contesto di percorsi blended;
- la sequenza di e-tivity a supporto o meno di un corso erogativo o di un percorso in aula;
- la community, in percorsi al confine tra la formazione e il gruppo di lavoro.

Il fornitore dovrà supportare, mediante un adeguato sistema di servizi, sia i progettisti e i tutor che progettano e gestiscono le attività formative su SELF sia gli utenti che le frequentano.

Tale sistema di servizi è il **Servizio Desk**, i cui ambiti di intervento principali sono:

- il supporto tecnico e amministrativo;
- il tutoring di processo;
- la formazione per la progettazione didattica e strumentale delle attività e-learning.

Il Servizio Desk è l'unico e definito punto di accesso alla richiesta di servizi per tutte le tipologie di utenti: è suo compito (1° livello) attivare le risorse necessarie a gestire e risolvere le richieste degli utenti oppure, quando si tratti di richieste non pertinenti al Servizio Desk (es. problematiche organizzative o questioni istituzionali), indirizzare gli utenti ai soggetti che le possano gestire, in particolare il coordinamento regionale del SELF e/o i referenti delle UFL e/o degli enti che organizzano la formazione.

Il servizio Desk deve:

- essere effettuato almeno dal lunedì al venerdì (festività escluse) e per una durata giornaliera non inferiore alle 8 ore;
- prevedere almeno il supporto telefonico e via e-mail agli utenti;
- prevedere un sistema per la valutazione del gradimento del servizio offerto.

Nel periodo gennaio 2013-dicembre 2016, il Servizio Desk ha gestito in media annua:

Tipo dato	Numero
Email scambiate	11.000
Chiamate telefoniche ricevute (media anno)	350

## 5.1 SERVIZIO DESK: DESCRIZIONE E LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di Desk rappresenta il punto di contatto per l'intera utenza di SELF per l'attivazione dei servizi e per la risoluzione dei problemi - sia di origine tecnica sia di conoscenza del sistema - che ostacolano l'accesso ai servizi e la loro fruizione.

Il fornitore che prende in carico il Servizio Desk deve garantire principalmente lo svolgimento delle seguenti attività:

1. creazione dei corsi e degli utenti sulla piattaforma;
2. iscrizioni degli utenti ai corsi e, se necessario, creazione di gruppi;
3. gestione ed invio delle credenziali agli utenti anche mediante e-mail personalizzate;
4. pubblicazione dei contenuti e dei materiali sulla piattaforma e predisposizione dell'ambiente formativo;
5. supporto nelle attività relative allo scambio di risorse didattiche (riuso) tra Pubbliche Amministrazioni, che comprende: il recepimento (o l'invio) di risorse didattiche, la verifica funzionale e tecnica delle risorse didattiche acquisite in riuso, la pubblicazione nell'istanza di Moodle appropriata;
6. supporto alla creazione e/o creazione di attestati, badge, quiz e questionari;
7. predisposizione di Quadri di competenze e Learning Plan su Moodle;
8. monitoraggio delle attività formative e stimolo alla fruizione mediante l'invio di messaggi e/o e-mail personalizzate ai discenti (tutoraggio di processo);
- 7 elaborazione di report sull'andamento della fruizione; supporto tecnico per risolvere tutte le problematiche inerenti all'utilizzo delle funzionalità della piattaforma e dei contenuti in essa pubblicati, compresa la risoluzione anomalie su corsi, Catalogo, Learning objects. funzionalità dei plugin, Block, Template e Course format.

Tale elenco può arricchirsi anche in base ai bisogni che emergono nell'ambito del SELF o della presenza di nuove funzionalità messe a disposizione dalle recenti release del sistema. Eventuali richieste più complesse o non previste dall'elenco vanno valutate nell'ambito del CSR.

Mediante le attività di **supporto tecnico amministrativo**, il fornitore dovrà garantire l'ordinaria gestione della piattaforma e-learning assistendo gli utenti (discenti e/o formatori e/o referenti delle UFL) nello svolgimento delle proprie attività e nella risoluzione delle problematiche eventualmente segnalate, sia in fase preparatoria (creazione utenti, creazione corsi, caricamento materiale) sia nelle fasi successive di fruizione (supporto agli utenti).

Il fornitore dovrà essere in grado prendere in carico questa parte del servizio Desk entro **15 giorni** dall'avvio del contratto.

Laddove richiesto dalle UFL, dall'Amministrazione contraente o dagli altri soggetti che utilizzano il SELF, il fornitore dovrà provvedere a fornire un servizio di **tutoraggio di processo (tutor SELF)** a tutti gli utenti per cui venga richiesto. Tale servizio di tutoraggio di processo dovrà garantire:

- il monitoraggio dell'andamento delle attività formative attraverso gli strumenti di reportistica disponibili in Moodle;
- la facilitazione del processo di apprendimento e dello svolgimento delle attività previste dal programma del corso (erogative, collaborative e cooperative) attraverso comunicazioni mirate agli utenti;
- l'eventuale creazione di report di monitoraggio.

Nell'ambito del Servizio di Desk, il fornitore dovrà infine dare un supporto in termini di **formazione tecnica** ai tutor e ai progettisti che operano nelle UFL, su temi che vanno dall'uso degli strumenti di Moodle al loro utilizzo in una situazione didattica o nell'altra. L'UFL, infatti, è autonoma nella progettazione della propria formazione, ma spesso è carente di competenze e necessita di un supporto costante che il fornitore è chiamato a dare rispettandone l'autonomia, in particolar modo quando l'UFL è alle prime esperienze progettuali.

Si tratta di un supporto mirato, orientato a bisogni che nascono o nell'operatività della realizzazione dei progetti formativi su SELF o a seguito di innovazioni che investano il sistema (es. cambiamenti di procedure, aggiornamenti/nuove funzionalità della piattaforma), e può riguardare tutte le fasi del processo formativo: dalla progettazione alla valutazione con gli strumenti di Moodle.

L'impegno del fornitore per la realizzazione delle attività di formazione tecnica è quantificabile **in 1 giornata\uomo al mese**.

I Livelli di servizio attuali del Desk sono distinti in due tipologie principali

Tipo richiesta	Esempio	Tempo di risposta
Richieste ordinarie (1° livello)	Creazione di un corso, smarrimento credenziali, ecc.	Telefono (se linea libera) entro 5 minuti Email: entro 8 ore
Richieste straordinarie (2° livello)	Redazione di un quiz o di un attestato, il caricamento e la verifica di Learning object, installazione di un plug-in aggiuntivo ecc.	Comunicare entro 8 ore al richiedente la tempistica di risoluzione della richiesta.

I valori numerici attribuiti ad ogni caratteristica di qualità sono da intendersi come valori di soglia.

Il fornitore rileverà tali metriche per ogni tipo di richiesta con frequenza trimestrale ai fini della realizzazione del report di monitoraggio.

Per lo svolgimento dei servizi descritti sopra, il fornitore dovrà disporre delle figure professionali di cui alla seguente tabella:

Figura professionale	Requisiti minimi richiesti
n. 1 Learning Administrator	Almeno 7 anni di esperienza nel ruolo Almeno 5 anni di esperienza come amministratore di Moodle
n. 2 Operatori Desk (ovvero n. 3 in caso di part-time)	5 anni di esperienza nel ruolo Certificazione ITIL Foundation v3.
n. 1 Tutor e-learning	Almeno 5 anni di esperienza come Tutor Base come descritto nel profilo AIF, in: <a href="http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/">http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/</a>

Per la realizzazione del Servizio Desk, di tutoraggio e formazione si stima un impegno complessivo di **600 giornate uomo** per assistenza utenti (DESK tecnico) e formazione e di **709 giornate/uomo** per tutte le altre attività.

## 6. RISORSE DIDATTICHE

Il fornitore dovrà realizzare risorse didattiche (cd. RD) secondo le tipologie e le quantità indicate di seguito. Tali risorse possono derivare da produzioni ex novo e/o dall'attività di aggiornamento delle risorse esistenti.

### 6.1 PRODUZIONE, AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE DI RISORSE DIDATTICHE

#### 6.1.1 PROCESSO DI PRODUZIONE

Le RD devono essere sviluppate dal fornitore nell'ambito delle attività del CSR: ne sono responsabili gruppi di lavoro definiti nell'ambito degli staff in cui si articola il CSR. Il coordinamento della produzione coinvolge sia l'Amministrazione contraente, per la parte di presidio generale sulle attività e di acquisizione dei bisogni da parte di coloro (UFL/enti/Servizi regionali) che chiedono al SELF il prodotto, sia il fornitore, per la parte che riguarda la realizzazione vera e propria delle RD.

Il processo di produzione si articola nelle seguenti fasi:

- A. acquisizione, nell'ambito del CSR, dei fabbisogni da parte della UFL/ente/Servizio regionale che richiede al SELF la produzione del corso;
- B. supporto tecnico al CSR per la progettazione delle RD e delle relative tempistiche per la realizzazione;

- C. fase realizzativa vera e propria, di cui è responsabile il fornitore e che avverrà secondo le modalità che il fornitore deve indicare nell'ambito del presente bando;
- D. consegna al CSR del prodotto realizzato da parte del fornitore, che comprende:
  - a. una scheda con le caratteristiche tecniche e funzionali del prodotto e le indicazioni circa le condizioni di licenza;
  - b. il sorgente della RD.
- E. implementazione sul Catalogo SELF della scheda relativa alla RD prodotta.

### 6.1.2 CARATTERISTICHE DELLE RD

Le principali caratteristiche che le RD prodotte dal fornitore devono avere sono:

- conformità al modello didattico prescelto;
- conformità alle indicazioni europee e italiane relative all'accessibilità nell'e-learning (HTML DTD Strict), il che può anche significare sviluppare una modalità di consultazione della RD alternativa a quella principale in grado di soddisfare tali requisiti;
- compatibilità con la piattaforma di erogazione utilizzata (Moodle ver 3.x);
- adeguato livello di interattività e multimedialità, in relazione alla tipologia di attività formativa, ai destinatari a cui sono rivolte e alle risorse a disposizione;
- erogabilità (se tecnicamente possibile) su uno o più canali (m-learning, t-learning), in funzione della strategia didattica adottata;
- autoconsistenza - ogni RD sarà completa/finita in sé stessa, relativamente alla competenza che deve sviluppare, senza rimandi ad altre RD;
- conformità, laddove richiesto, agli standard per il tracciamento dei dati supportati da Moodle (SCORM 1.2 o 2004).

Le RD potranno essere composte da uno o più asset le cui tipologie principali sono indicate nella tabella seguente. Il fornitore dovrà essere in grado di realizzare ciascuno degli asset indicati (animazioni, simulazioni, video, test, ecc.) e di organizzarli nell'ambito delle RD:

Asset	Caratteristiche
Testo	Videata di solo testo composta da un massimo di 1500 caratteri spazi inclusi
Testo e Immagine	Schermata testuale accompagnata da un'immagine di supporto (evocativa) o correlata (grafico, diagramma, ecc.) ai concetti espressi nel testo.
Animazioni	La descrizione verbale del concetto viene convertita in una grafica simbolica.

	<p>L'animazione è la sincronizzazione tra la descrizione testuale (audio) e la corrispondente rappresentazione grafica.</p> <p>Le immagini in genere evidenziano i concetti chiave mentre il contenuto verbale può essere letto da uno speaker (audio) integralmente e/o sintetizzato.</p> <p>Possono anche venir rappresentate delle simulazioni di situazioni o oggetti in movimento.</p> <p>Le simulazioni possono richiedere o meno l'interazione con l'utente.</p> <p>Per la lettura dell'audio non è possibile utilizzare Text Reader</p>
Simulazioni	<p>La simulazione (o tutorial) illustra il meccanismo di funzionamento di un determinato prodotto software ricreando l'ambiente stesso e permettendo all'utente di sperimentare alcune azioni in modalità libera e/o guidata.</p> <p>Nelle simulazioni i concetti e le azioni sono espresse in audio.</p>
Test	<p>I test possono essere: a risposta chiusa (Scelta multipla, risposta multipla, abbinamento, ecc.) o a risposta aperta (Analisi o interpretazione).</p> <p>Possono essere "di rinforzo" (non tracciato) o "di verifica" (tracciati). Quelli tracciati possono essere realizzati con gli strumenti di Moodle oppure prodotti analogamente agli altri asset. In quest'ultimo caso il tracciamento deve essere conforme allo standard SCORM 1.2.</p>
Video	<p>I video possono essere di diverse tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste Video accompagnate da slide in sincrono.</li> <li>• Lezioni Video istituzionali.</li> <li>• Video di repertorio.</li> </ul> <p>Per tutti viene sempre effettuata un post produzione.</p>
Strumenti	<p>Sono tutti quegli asset che non fanno parte direttamente della RD, ma sono ad essa collegati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Glossario: Elenco dei termini utilizzati nella RD e relativa definizione.</li> <li>• Sitografia: Link ad indirizzi Internet relativi all'argomento trattato</li> <li>• Approfondimenti: Documenti utili ad integrare l'argomento trattato nella RD</li> <li>• Bibliografia: Elenco delle pubblicazioni relative ad un determinato argomento</li> </ul>

Le RD non hanno una durata stabilita a priori, la durata varia in funzione della tipologia. Ai fini del calcolo quantitativo delle RD da produrre nell'ambito del presente bando si utilizzeranno le seguenti unità di misura:

Unità di misura	Definizione
Tempo medio di fruizione (TMF)	Media delle durate dei singoli asset che compongono la RD.
Tempo medio di produzione (TMP)	Tempo medio di fruizione moltiplicato per il coefficiente moltiplicativo

Asset	Tempo medio fruizione (minuti)	Coefficiente moltiplicativo
Testo	5' (x 1500 caratteri)	1,5
Immagine	Convenzionalmente 5' immagine	4
Animazioni	Durata dell'animazione	10
Simulazioni	Durata della simulazione	10
Test Moodle	2 minuti per domande tra i format disponibili in Moodle	2,5
Test non Moodle	5 minuti per domanda	3,5
Video	Durata del video	10

Il bando richiede la produzione di RD per un ammontare minimo corrispondente a **41 ore TMP**.

Il tempo medio di produzione fa riferimento al complesso di tutte le attività messe in campo per la produzione, comprese le fasi di acquisizione del fabbisogno e di progettazione.

Per quanto attiene gli esperti di contenuto, saranno indicati di volta in volta dall'Amministrazione contraente e ordinariamente non sarà necessario prevedere per loro un compenso. È tuttavia possibile che eccezionalmente il fornitore debba reperire l'esperto di contenuto sul mercato, su richiesta e con l'accordo dell'Amministrazione contraente. In questo caso il budget per il suo compenso andrà stornato da quello previsto dal bando per la produzione delle RD.

### 6.1.3 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DELLE RD E GESTIONE DEL CATALOGO

L'attività di manutenzione che il fornitore è tenuto a svolgere è relativa a tutte le RD presenti nel sistema di proprietà di SELF (sia di vecchia che di nuova realizzazione) o che SELF intende inserire nel proprio catalogo.

La procedura di manutenzione viene attivata su richiesta dell'Amministrazione contraente e potrà riguardare sia il semplice aggiornamento dei contenuti sia il rifacimento del prodotto in un format diverso o anche la realizzazione di un nuovo format necessario a distribuire la RD su un canale diverso. L'intervento di manutenzione potrà inoltre investire ognuno degli asset che compongono la

RD. I metodi di calcolo dell'intervento sono analoghi a quelli della produzione (vedi tabella precedente) e rientrano nell'ammontare di ore di produzione RD previste dal bando.

L'aggiornamento dei contenuti del catalogo viene fatto mediante la compilazione di schede descrittive con un applicativo Access in modalità client. A tal fine al fornitore si richiede di provvedere all'aggiornamento dei contenuti del catalogo per i prodotti di propria competenza (nuove produzioni, RD aggiornate, RD a riuso, ecc) consentendo che l'aggiornamento possa essere effettuato direttamente nella BD anche dal CSR che dalle UFL interessate. Per questa attività si stimano **10 giornate uomo** per il biennio.

## 6.2 SUPPORTO TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DI RD E/O PERCORSI FORMATIVI IN BASE ALLE RICHIESTE DELLE UFL

Il fornitore dovrà fornire supporto tecnico specialistico all'Amministrazione e alle UFL contraente per la progettazione di RD o per la realizzazione di percorsi formativi in e-learning, afferenti ai più diversi modelli (formale/informale; individuale/sociale; erogativo/collaborativo). Tale attività comprende la partecipazione a una o più riunioni presso la sede regionale del CSR e comporterà un impegno massimo di **45** giornate uomo per biennio.

Per lo svolgimento delle attività di produzione, manutenzione, aggiornamento delle RD e per il supporto tecnico, il fornitore dovrà disporre delle figure professionali di cui alla seguente tabella:

Figura professionale	Requisiti minimi richiesti
n. 1 Instructional designer	7 anni di esperienza nel ruolo
n. 1 Graphic and motion designer	3 anni di esperienza nel ruolo Esperienza in 5 progetti per sviluppo di RD per l'e-learning Esperienze nella realizzazione di grafiche statiche e animate (motion graphics)
n. 1 Web content developer	5 anni di esperienza nel ruolo Partecipazione ad almeno 5 progetti per sviluppo di RD per l'e-learning
n. 1 Progettista percorsi formativi in l'e-learning	7 anni di esperienza nel ruolo Progettazione di almeno 5 percorsi formativi realizzati su Moodle

n. 1 Esperto progettazione e sviluppo di applicazioni (siti) WEB	7 anni di esperienza nel ruolo
--	--------------------------------

## 7. SVILUPPO COMPETENZE PER LA COMMUNITY DEL SELF

Gli interventi che il fornitore dovrà svolgere al fine di rafforzare le competenze dei formatori e-learning che operano nell'ambito della Pubblica Amministrazione regionale, in particolare quelli che si riconoscono nel sistema delle community del SELF, sono definite di seguito.

### 7.1 PROGRAMMA DI FORMAZIONE FORMATORI

SELF offre corsi di formazione di base e avanzati su temi che riguardano la progettazione e la realizzazione di percorsi formativi e contenuti in e-learning; tali percorsi sono fruibili dal personale di organizzazioni pubbliche emiliano-romagnole, convenzionate e non convenzionate con il SELF.

I corsi vengono realizzati in modalità blended, integrando formazione in aula e attività a distanza. Le attività a distanza si svolgono nell'ambiente di apprendimento on line del SELF.

L'offerta formativa del SELF si articola in:

**Corsi di base** - I corsi di base sono rivolti a formatori, tutor e responsabili/operatori degli uffici formazione degli Enti Pubblici e Locali in possesso di poca o nessuna esperienza di progettazione e realizzazione di attività formative in e-learning.

L'obiettivo principale è di mettere in condizione gli allievi, che hanno normalmente percorsi formativi ed esperienziali molto differenziati, di utilizzare consapevolmente le tecnologie per **progettare e realizzare direttamente** le attività formative in e-learning.

Gli utenti acquisiscono una conoscenza di base delle principali tecnologie per la formazione e della loro applicazione alle differenti modalità didattiche per garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi.

**Corsi avanzati** - I corsi avanzati sono rivolti a formatori, tutor, responsabili, operatori degli uffici formazione degli Enti Pubblici e Locali che hanno frequentato i corsi base o che hanno già maturato esperienze in materia di formazione e-learning.

Sono corsi a tematica variabile che possono essere organizzati in base:

- ai fabbisogni espressi dalla community dei formatori SELF;
- alle indagini sui fabbisogni di formazione che SELF organizza periodicamente (l'ultima nel 2015, v. sito SELF);
- alle competenze previste dalle figure professionali riconosciute dell'e-learning.

**Seminari in short learning** - Si tratta di attività rivolte a tutta la comunità dei formatori che possono essere realizzati in presenza, in aula virtuale tramite Big Blue Button o in altra modalità.

I temi oggetto dei seminari vengono stabiliti con le medesime modalità dei corsi avanzati e sulla base anche di bisogni derivanti dalla veloce evoluzione tecnologica o dalle innovazioni introdotte nel sistema SELF.

**Formazione/azione per la comunità di pratica dei formatori** - SELF rivolge alla comunità di pratica dei formatori del SELF percorsi di formazione/azione finalizzati al suo mantenimento e alla sua crescita. Oggetto della formazione saranno temi individuati nell'ambito stesso della comunità di pratica, allo scopo di:

- attivare meccanismi di peer tutoring e peer training all'interno della comunità;
- rafforzare le competenze dei membri della comunità di pratica;
- promuovere l'ampliamento della comunità;
- realizzare prodotti\strumenti\attività specifici a beneficio di tutta la comunità di interesse del SELF;
- coinvolgere la comunità di pratica dei formatori nella realizzazione delle giornate annuali del Forum permanente del SELF.

Nel periodo gennaio 2013-dicembre 2016, sono stati formati in media 63 formatori all'anno nell'ambito di percorsi di base, avanzati e in short learning, e 33 formatori all'anno nell'ambito dei percorsi di formazione/azione per i membri della comunità di pratica dei formatori.

Il fornitore dovrà proporre e realizzare un programma di "formazione formatori" rivolto ai beneficiari della formazione SELF per il biennio 2018/2019. Si richiede che tale programma preveda:

- almeno 70 ore di formazione per percorsi di formazione di base;
- almeno 50 ore per percorsi di formazione avanzata;
- almeno 35 ore per percorsi di formazione/azione rivolti alla comunità dei formatori;
- almeno 20 ore per percorsi di formazione in short learning.

Il programma dovrà essere validato dall'Amministrazione contraente e saranno a carico del fornitore tutte le attività di gestione dei corsi, dalla progettazione e realizzazione fino alla fase finale di valutazione, che prevede almeno la somministrazione di un questionario di gradimento finale ed il rilascio degli attestati di frequenza.

Il fornitore dovrà tuttavia interfacciarsi con il Centro Servizi SELF sia per gli aspetti metodologici e organizzativi sia per gli aspetti tecnici inerenti la progettazione e la realizzazione del programma di formazione. Il CSR validerà le attività proposte nell'ambito del programma prima della loro

Servizi specialistici per la gestione del centro servizi del sistema di e-learning federato per la PA in Emilia-Romagna (SELF)

realizzazione, riservandosi la facoltà di proporre cambiamenti che non inficino l'impianto nel suo complesso.

Il CSR supporterà la realizzazione del programma, in particolare nella fase di pubblicizzazione delle attività e della raccolta iscrizioni e nella ricerca e nella predisposizione delle aule presso le strutture regionali, per le quali non devono essere previsti oneri.

Si stima in **100 giornate/uomo** l'impegno complessivo per il programma di formazione.

## **7.2 ANIMAZIONE DELLA COMMUNITA' SELF**

La comunità del SELF dispone di un ambiente dedicato sulla piattaforma SELF in Moodle (<http://self22m.self-pa.net/moodlecm/>) in cui svolgere attività di vario tipo: discussioni, gruppi di lavoro, webinar, archiviazione di materiali, ecc.

Il fornitore dovrà animare queste libere attività e proporre attività specifiche, avendo cura di integrarle con l'insieme delle altre attività dedicate alla comunità SELF.

Si stima in **10 giornate/uomo** nel biennio l'effort per l'animazione delle attività della community.

## **7.3 ORGANIZZAZIONE DEL FORUM PERMANENTE**

Ogni anno la comunità del Self si incontra in presenza e si ritrova per fare il punto sulle attività in corso e sulle linee di sviluppo che riguardano in generale il SELF. Il Forum Permanente è un momento di incontro della comunità del SELF, che ha come obiettivi, la conoscenza reciproca, lo scambio di informazioni e della conoscenza e l'approfondimento di alcuni argomenti d'attualità che investono l'uso delle tecnologie nella formazione e nello sviluppo delle organizzazioni.

Nel biennio oggetto del presente appalto si prevede di realizzare 2 incontri del Forum permanente. Il fornitore dovrà essere parte attiva nella realizzazione di questo incontro, partecipando, nell'ambito del CSR, a tutte le fasi della progettazione delle attività e della sua realizzazione. In particolare:

- collaborerà alla definizione delle tematiche da affrontare durante l'evento anche in base a quanto emerso durante le attività di formazione-formatori e di animazione della community;
- collaborerà alla definizione del programma dell'incontro;
- indicherà ed eventualmente contatterà testimoni eccellenti che si ritenga utile coinvolgere;
- gestirà l'eventuale compenso o rimborso spese per i docenti invitati al forum permanente;
- curerà il coinvolgimento attivo della community del SELF nell'evento;
- coordinerà la realizzazione dell'incontro occupandosi, in particolare, della preparazione del programma, dell'organizzazione dei materiali sviluppati, del suo svolgimento.

Si stima un effort di **20 giornate/uomo** nel biennio.

## 7.4 COACHING E SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Nell'ambito delle attività di supporto allo sviluppo delle competenze della community, si richiede al fornitore l'esecuzione dei seguenti servizi:

- coaching a progettisti e tutor delle UFL nelle seguenti aree: organizzare e orientare un'analisi dei fabbisogni finalizzata alla realizzazione di percorsi e-learning; definire il modello didattico e la struttura del corso in base ai bisogni espressi; individuare, progettare, allestire e gestire e-tivities; organizzare e gestire un progetto e-learning che preveda la conduzione di gruppi e comunità on line; collaborare con esperti di contenuto nello sviluppo di risorse didattiche; autoprodotte contenuti formativi; valutare l'apprendimento e costruire quiz e prove di valutazione; valutare il gradimento;
- servizi di tutoraggio didattico e di community su percorsi formativi attivati dalle UFL.

L'erogazione di questo tipo di interventi sarà valutata nell'ambito del CSR in funzione dell'interesse dei progetti per i quali si richiede il servizio e si stima in un effort per il biennio pari a **20 giornate/uomo**.

Per lo svolgimento delle attività finalizzate allo sviluppo delle competenze per la community del self, il fornitore dovrà disporre di figure professionali di cui alla seguente tabella:

Figure professionali	Requisiti richiesti
n. 1 Docente competente in ambito di formazione in e-learning	Almeno 10 anni di esperienza nel ruolo  Realizzazione di almeno 5 progetti di formazione e-learning nell'ambito della PA  Conoscenza avanzata di Moodle
n. 1 Progettista didattico di percorsi e-learning	7 anni di esperienza nel ruolo  Esperienza in almeno 6 progetti, di cui 2 realizzati nell'ambito della pubblica amministrazione  Conoscenza avanzata di Moodle
n. 1 Allevatore di community	Almeno 7 anni di esperienza nel ruolo  Esperienza nell'animazione di comunità intraziendali ed extraaziendali
n. 1 Tutor e-learning	Almeno 5 anni di esperienze nel ruolo  Presenza di competenze/esperienze come tutor base come descritto in: <a href="http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/">http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/</a>

	Presenza di competenze/esperienze come tutor esperto in management di community così come descritte in: <a href="http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/">http://associazioneitalianaformatori.it/tutor-e-learning/</a>
--	---

## 8. DURATA DEL CONTRATTO

L'Amministrazione stipulerà con l'aggiudicatario un contratto della durata di 2 anni (24 mesi).

L'appalto ha un valore posto a base d'asta relativo al biennio pari a € 486.884,42 euro (IVA esclusa).

L'Amministrazione si riserva inoltre di usufruire della possibilità di un'eventuale ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara, per ulteriori 2 anni (24 mesi), ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 63, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016. L'importo complessivo del contratto comprensivo della ripetizione di servizi analoghi potrà arrivare fino all'importo di € 973.768,84 (IVA esclusa).