



PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI SPECIALISTICI PER LA GESTIONE DEL PROGETTO PANE E INTERNET E LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA 3 CIG 94228963C5

RELAZIONE TECNICA

1. OGGETTO

Oggetto della procedura è la stipula di una Convenzione per la fornitura di “Servizi specialistici per la gestione del Progetto Pane e Internet (Pel) della Regione Emilia-Romagna, e lo sviluppo delle competenze digitali nel territorio della regione Emilia Romagna” finalizzata a:

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

Il Capitolato di gara contiene la descrizione sia servizi generali richiesti dalla Regione Emilia-Romagna per il funzionamento del Progetto Pane e Internet, sia dei servizi di acquisibili dalle altre Pubbliche amministrazioni.

Le tipologie di servizi oggetto della fornitura sono:

- Servizi per la gestione del progetto Pane e Internet;
- Servizio Coordinamento e networking;
- Servizio segreteria e gestione operativa;
- Servizio progettazione formazione;
- Servizi erogazione attività formative regionali;
- Servizio ICT;
- Servizio di comunicazione;
- Servizi erogazione formazione per specifici target di cittadini
- Servizio Guida Digitale per i cittadini.

2. ANALISI DEI BISOGNI

La presente procedura di gara prevede una durata triennale dei servizi descritti nel corrispondente Capitolato tecnico. Per la stesura del Capitolato tecnico sono stati consultati gli esperti informatici del Servizio ICT Regionale; sono stati fatti alcuni incontri di confronto con i referenti di altre Regioni per effettuare un benchmark dei servizi erogati in contesti analoghi, ed è stata effettuata una rilevazione sui bisogni territoriali tramite la piattaforma SATER.

Fabbisogni riferiti alla gestione generale del Pane e Internet

Il Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio, ha valutato i fabbisogni necessari alla realizzazione delle attività generali di Pane e Internet basandosi sui dati relativi alle attività realizzate negli ultimi 5 anni nell’ambito di Pane e Internet e sull’evoluzione dei servizi formativi implementati nel progetto Pane e Internet dal 2020 in poi, che ha comportato la possibilità del singolo cittadino di iscriversi direttamente ad una qualsiasi delle attività formative del catalogo.

Per quanto riguarda i fabbisogni degli enti riferita ai servizi offerti in questa procedura, si rileva che l'esigenza generale degli Enti Pubblici è quella di poter offrire ai cittadini del proprio territorio delle opportunità formative sulle competenze digitali di base per accompagnare le politiche relative all'uso dei servizi online pubblici in particolare quelli connessi ai pagamenti digitali (come PagoPA), all'identità digitale ed accompagnare le agende digitali locali con azioni di supporto ai cittadini.

Le organizzazioni pubbliche del territorio sono altresì interessate allo sviluppo delle competenze della figura del Facilitatore digitale, la cui azione sarà ampliata tramite alcune misure specifiche previste nell'ambito del PNRR.

Nella quantificazione delle risorse necessarie al buon funzionamento dei servizi generali, si è considerata anche l'introduzione di semplificazioni organizzative nell'ambito dei servizi richiesti, l'introduzione di un sistema di Ticketing, l'ottimizzazione degli strumenti di comunicazione e le modifiche evolutive della piattaforma PEI.

Fabbisogni degli Enti

Ai fini della determinazione della base d'asta è stata realizzata un'indagine finalizzata a raccogliere le richieste dei Comuni e delle Unioni di Comuni che intendono avviare delle iniziative di sviluppo delle competenze digitali rivolte a specifici target di cittadini del proprio territorio.

La **rilevazione** è stata pubblicata tra dicembre 2021 e gennaio 2022 sulla piattaforma di intermediazione telematica di Intercenter SATER con il seguente titolo **“Rilevazione fabbisogni, servizi. Eventi e corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini”**.

Le risposte raccolte, sono state considerate “indicative” dei bisogni del territorio, ed hanno contribuito alla determinazione della base d'asta della procedura di gara. I fabbisogni sondati riguardano diverse tipologie di servizi personalizzati da considerarsi come possibili estensioni di quelli oggi offerti da Pane e Internet.

CALCOLO DELLA BASE D'ASTA

In generale per il calcolo dei costi sono, sono state esaminate le Tabelle ministeriali inerenti il Costo del lavoro sulla base dei contratti collettivi di lavoro applicati per Livello di inquadramento del CCNL Industria Metalmeccanica, del CCNL Commercio-Terziario e del CCNL Formazione professionale, le cui figure professionali risultano coerenti per la realizzazione dei servizi della presente procedura. Il Calcolo degli importi delle **attività continuative A CANONE** (punti della Tabella 3.1, 3.2, 4, 6.1 e 7) si è basato su una quantificazione delle giornate/uomo all'anno previste per le diverse figure professionali, da cui si è valutato di considerare l'opzione a **“Canone annuo”** per i servizi generali, come migliore modalità gestionale per un servizio continuativo ed essenziale per il funzionamento generale del progetto Pane e Internet. La scelta dei singoli servizi si è basata su attività analoghe realizzate nell'ambito del progetto negli ultimi 5 anni o in altre gare analoghe, realizzate a livello regionale o nazionale. Per il servizio di Segreteria e gestione operativa si è considerato l'impegno di

una figura stabile per la gestione degli orari di apertura settimanali del numero verde di supporto dei cittadini, e di personale impegnato nella gestione di tutti i processi di erogazione delle attività formative; pertanto, è basato *sull'impiego di almeno due figure professionali*, estendibili in funzione degli ordinativi che le amministrazioni committenti realizzeranno nel periodo di validità della convenzione. La Segreteria e gestione operativa svolge le sue funzioni a favore dell'ente regionale e per tutte le amministrazioni committenti nel costo comprensivo del canone annuo.

Per i servizi **a corpo** (punti nella Tabella 6.2, 6.3, 6.4) la quantificazione degli importi si è basata su attività analoghe realizzate nell'ambito del progetto Pane e Internet o in altre gare analoghe di questa agenzia e/o del Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio.

Per i servizi a consumo (punti nella Tabella 5.2,5.3, 9, 10) si precisa che:

Per i punti 5.2., 5.3 e 9 l'unità di misura per il conteggio dei costi è il **numero di ore di docenza ordinate** mentre per quanto concerne il Punto 10 relativo al "Servizio Guida digitale per i cittadini" ordinabile dalle amministrazioni committenti, si è considerato l'impiego della figura professionale dell'Esperto della Competenza digitale e l'unità di misura per il conteggio dei costi è il **numero di ore di erogazione del servizio** effettivamente realizzato a favore delle amministrazioni committenti.

Infine per le attività che richiedono la **quotazione delle risorse umane**, il calcolo della base d'asta è stato elaborato tenendo conto della necessità di dover potenziare il Servizio di Segreteria e gestione operativa per particolari picchi di attività che si dovessero rilevare nel corso di validità della convenzione, dunque è richiesta la quotazione di una figura professionale a giornata/uomo.

In sintesi :

Rif. Capitolato	Descrizione Attività	UM	Importo massimo non superabile	Prezzo offerto per UM (P)	(Q)
3.1.	SERVIZIO COORDINAMENTO E NETWORKING	CANONE ANNUO	50.000,00		3
3.2	SERVIZIO SEGRETERIA E GESTIONE OPERATIVA	CANONE ANNUO	70.000,00		3
4	SERVIZIO PROGETTAZIONE FORMAZIONE	CANONE ANNUO	60.000,00		3
6.1	SERVIZIO MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE	CANONE ANNUO	16.000,00		3
7	SERVIZIO DI COMUNICAZIONE	CANONE ANNUO	34.000,00		3
6.2	SVILUPPO EVOLUTIVO SISTEMA DEL APPLICATIVO PEI	A CORPO	15.000,00		1

6.3	SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA'	A CORPO	20.000,00		1
6.4	SVILUPPO DATA MART	A CORPO	35.000,00		1
5.2	SERV.EROGAZIONE ATTIVITA' FORMATIVE PER CITTADINI	ORA (DI DOCENZA)	110 €		3900
5.3	SERV EROGAZIONE ATTIVITA' FORMATIVE PER FACILITATORI DIGITALI	ORA (DI DOCENZA)	100 €		750
9	SERVIZIO DI EROGAZIONE FORMAZIONE PER SPECIFICI TARGET DI CITTADINI	ORA (DI DOCENZA)	110 €		2400
10	SERVIZIO SESSIONI GUIDA DIGITALE PER I CITTADINI	ORA (DI DOCENZA)	90 €		1500
3.2	OPERATORE DI HELP DESK	GIORNATA/UOMO	180€		300

Il valore complessivo della gara è pari € 1.717.000,00 € che coincide con l'importo massimo spendibile

La gara è costituita da **un unico lotto** poiché i servizi in oggetto sono funzionalmente collegati, complementari, interdipendenti e qualitativamente omogenei.

In ogni caso la disciplina di gara garantisce l'effettiva possibilità di partecipazione da parte delle PMI.

In considerazione di quanto disposto dall'art. 95, comma 10, del Codice, **non** deve essere indicata la stima dei costi della manodopera e degli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nel caso di **servizi di natura intellettuale** e di forniture senza posa in opera. La gara ha ad oggetto servizi di natura intellettuale.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi e **non è soggetto a ribasso**.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Decreto Legislativo n. 50/2016 e s.m., l'importo soggetto a ribasso corrisponde ad € 1.717.000,00, IVA esclusa.

4. STRATEGIA DI GARA

Requisiti di partecipazione

Per la partecipazione alla gara, al fine di selezionare operatori economici dotati, di capacità tecnica ed organizzativa idonea a garantire un adeguato livello qualitativo dei servizi, in considerazione della tipologia dei servizi professionali richiesti e in funzione di assicurare il massimo confronto concorrenziale, sono richiesti requisiti di capacità tecnica/professionale.

Servizi analoghi:

Il concorrente deve avere eseguito o avere in corso, nel quinquennio precedente la pubblicazione del bando in questione sulla GUUE, uno o più contratti per un valore complessivo non inferiore a:

- € 250.000,00 (Iva esclusa) con soggetti pubblici o privati aventi ad oggetto servizi analoghi a quelli richiesti nell'ambito di questa gara, ovvero servizi formativi, culturali e/o educativi; di cui almeno 1 avente per oggetto la formazione su temi dello sviluppo delle competenze digitali di importo complessivo non inferiore a 25.000 €.

Oppure, in mancanza del requisito sopra indicato per giustificati motivi quali la costituzione di nuova impresa,

nell'anno antecedente la data di pubblicazione del Bando sulla GUCE, uno o più contratti per servizi analoghi a quelli della presente procedura, con soggetti pubblici o privati, per un valore complessivo non inferiore a € 55.000,00, di cui almeno 1 avente per oggetto la formazione su temi dello sviluppo delle competenze digitali di importo complessivo non inferiore a 15.000,00 €.

In ogni caso, per i contratti iniziati antecedentemente e ancora in corso di esecuzione nel periodo di riferimento, l'importo dichiarato deve corrispondere a quanto *eseguito* nel suddetto periodo.

È prevista la possibilità di costituire Raggruppamenti Temporanei di Imprese, contratti di rete di imprese, oltre alla facoltà di ricorrere all'istituto dell'avvalimento, nei casi, alle condizioni e nei termini previsti dal Disciplinare.

5. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione verrà effettuata con il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa con la seguente ripartizione: **70** punti alla qualità e **30** punti al prezzo.

I criteri di valutazione sono esplicitati nel Disciplinare di gara.

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula:

Formula del “**ribasso massimo non lineare**”

$$C_i = (R_a/R_{\max})^\alpha$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

R_a = ribasso dell’offerta del concorrente i-esimo;

$R_{\max}$ = ribasso dell’offerta più conveniente.

$\alpha = 0,50$

5.1. Metodo per il calcolo dei punteggi

La Commissione giudicatrice, terminata l’attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all’attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore.

Il punteggio è dato dalla seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots C_{ni} \times P_n$$

dove

P_i = punteggio concorrente i;

C_{ai} = coefficiente criterio di valutazione a, del concorrente i;

C_{bi} = coefficiente criterio di valutazione b, del concorrente i;

.....

C_{ni} = coefficiente criterio di valutazione n, del concorrente i;

P_a = peso criterio di valutazione a;

P_b = peso criterio di valutazione b;

.....

P_n = peso criterio di valutazione n.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato.

Alla presente relazione viene allegato il Capitolato tecnico descrittivo e prestazionale, comprendente le specifiche tecniche e l’indicazione dei requisiti minimi che le offerte debbono garantire.

6. DURATA DELLA CONVENZIONE

La durata della Convenzione è di **36** mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione della stessa.

Le Amministrazioni che aderiscono alla Convenzione potranno emettere gli Ordinativi di Fornitura solamente durante la validità della Convenzione.

La Convenzione potrà essere rinnovata fino ad ulteriori **12** mesi, su comunicazione scritta dell'Agenzia, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine, non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile.

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata della Convenzione, sia esaurito l'importo massimo spendibile, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni, di incrementare tale importo fino alla concorrenza di un quinto, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del Codice.

Fermo restando quanto sopra, l'Agenzia potrà altresì, nel corso dell'esecuzione, apportare variazioni secondo quanto previsto dal suddetto articolo.

7. DURATA DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA

Le Amministrazioni che aderiscono alla Convenzione devono specificare, negli Ordinativi di Fornitura, il valore dell'Ordinativo, determinato sulla base di quanto previsto nel Capitolato Tecnico, e che avrà una durata di almeno 12 mesi per i servizi a canone; e variabile per quanto concerne i servizi a consumo (ore di docenza /giornata /uomo). In ogni caso, gli Ordinativi di Fornitura, inerenti sia i servizi a canone sia i fabbisogni professionali ed i servizi di supporto e di sviluppo non potranno scadere oltre i 36 mesi dall'emissione degli stessi.

La **durata massima degli ordinativi** di fornitura non può superare i 12 mesi dalla scadenza della Convenzione, eventualmente rinnovata.

Gli Ordinativi di Fornitura in corso possono essere prorogati fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte della Agenzia ai sensi dell'art. 106, comma 11.
