



**PROCEDURA APERTA A RILEVANZA COMUNITARIA PER LA FORNITURA DI  
SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI E-LEARNING E DI CORSI E-  
LEARNING PER LE P.A. DELL'EMILIA-ROMAGNA**

**RELAZIONE TECNICA**

## 1. OGGETTO

Oggetto della procedura è la stipula di una Convenzione per la fornitura di “Servizi per la gestione del Sistema di E-Learning SELF e di corsi e-learning per le P.A. dell’Emilia-Romagna”, finalizzata a:

- Fornire servizi generali necessari 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, nella seconda parte vengono descritti i *servizi di e-learning per le amministrazioni pubbliche*, compresa la Regione Emilia-Romagna.

Le tipologie di servizi oggetto della fornitura sono:

- Servizi per la gestione del SELF;
- Supporto utenti e tutor ambiente SELF;
- Attività di sviluppo di competenze formatori;
- Servizi software evolutivi;
- Sviluppo integrazioni per gli enti convenzionati;
- Produzione di corsi e-learning;
- Servizio di e-tutoring;
- Consulenza progettazione di corsi e-learning;
- Produzione di Book su materiali forniti dalle amministrazioni.

## 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 e dell’area formazione del Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione della Regione Emilia-Romagna; sono stati fatti alcuni incontri di confronto con i referenti e-learning di altre Regioni per effettuare un benchmark dei servizi erogati in contesti analoghi.

### **Fabbisogni riferiti alla gestione generale del SELF**

Il Servizio sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio, ha valutato i fabbisogni necessari alla realizzazione delle attività generali del SELF basandosi sui dati di utilizzo del servizio negli ultimi tre anni, sui confronti avuti con i referenti interni della Regione Emilia-Romagna e sulle informazioni raccolte dagli enti convenzionati.

L’esigenza generale degli enti, compresa la Regione Emilia-Romagna, è quella di poter fruire dei servizi del SELF in modo continuativo, e di utilizzare le soluzioni tecnologiche, organizzative e didattiche in modo efficace ed efficiente per realizzare attività formative a favore delle proprie organizzazioni.

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 supporto dei referenti e dei tutor del SELF.

### **Fabbisogni degli Enti**

Ai fini della determinazione della base d'asta sono state realizzate due indagini distinte per rilevare i fabbisogni relativi ai 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.

E' stata predisposta una rilevazione o **Survey** finalizzata ad acquisire il punto di vista dei referenti e formatori sulle aree di maggiore interesse, sui bisogni inespressi e sulle preferenze relativamente ai servizi del SELF. La rilevazione ([Survey SELF 2021 \(office.com\)](#)) è stata aperta in consultazione pubblica da luglio 2021 a dicembre 2021, è stata promossa tramite il sito del SELF, tramite la newsletter periodica e nel corso dell'evento pubblico "Open Day self 2021" svoltosi a dicembre 2021. Hanno risposto 70 utenti alla rilevazione, di cui il 70% opera in organizzazioni oltre i 500 dipendenti, con il seguente ruolo: referente area formazione 26, tutor 20, progettista didattico 6, altro 28. I rispondenti comprendevano una pluralità di organizzazioni convenzionate al SELF in particolare: Azienda sanitaria 24, Comune 13, Unione di Comuni 5, Scuola 6, Università 3, Provincia 1, Consorzio 1, Associazione 1, Regione 7, Altro 9.

Le risposte al questionario di rilevazione hanno consentito di profilare la tipologia di corsi, le aree e contenuti di maggiore interesse, contribuendo a definire gli elementi qualitativi e quantitativi, che caratterizzano i seguenti punti del Capitolato:

- Attività di sviluppo di competenze formatori;
- Produzione di corsi e-learning;
- Produzione di Book su materiali forniti dalle amministrazioni.

Nel mese di dicembre 2021 è stata pubblicata sulla piattaforma di acquisti SATER una "Rilevazione fabbisogni servizi e prodotti e-learning personalizzati per tutti gli enti convenzionati e non convenzionati a SELF, il Sistema di E-Learning Federato della Regione Emilia-Romagna".

La rilevazione era di tipo esplorativo rispetto alla creazione di un'offerta di servizi/prodotti personalizzati finalizzati ad ampliare le opportunità oggi offerte dal SELF agli enti aderenti. 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 dal SELF.

Rispetto ai bisogni esterni sono state fatte le seguenti valutazioni:

- È molto significativo il fabbisogno di **corsi di auto apprendimento full distance** con **prevalenza per i corsi con esperti esterni** forniti dall'aggiudicatario;
- Per quanto riguarda la tipologia dei **corsi blended**, la richiesta risulta notevolmente inferiore rispetto alla tipologia dei corsi in autoapprendimento;
- È significativo il fabbisogno di **servizi di tutoring personalizzato**;
- È significativo il fabbisogno di **consulenza didattica avanzata**;
- È significativo il fabbisogno di **servizi ICT** per supportare gli enti nell'integrazione dell'e-learning nel proprio ambiente digitale;
- Non viene considerato significativo il fabbisogno per gli ulteriori servizi indicati nella rilevazione.

Partendo da questo quadro si è deciso di operare in termini di **semplificazione, riduzione e standardizzazione** dei servizi richiedibili, con la motivazione di facilitare l'acquisto dei servizi da parte delle amministrazioni ed al tempo stesso favorire la produzione di contenuti replicabili e condivisibili da tutte le pubbliche amministrazioni pubbliche.

Si è inoltre valutato che:

- **i bisogni emersi nella rilevazione sono in gran parte** assimilabili, in quanto i profili professionali, le competenze ed il contesto organizzativo della PA ha elementi comuni, salvo alcune **specificità della sanità** che comunque sono state considerate;
- in generale la necessità di produzione di **corsi 'nuovi' risulta ridotta** dalla presenza di iniziative avviate di recente dal Governo (si veda <https://www.competenzedigitali.gov.it>) che offrono contenuti formativi nuovi per i dipendenti della Pubblica amministrazione;
- per favorire la realizzazione di **contenuti formativi basati sul know how interno** alle organizzazioni, si è optato sul formato realizzativo semplificato del Book (di Moodle) che può facilmente essere prodotto partendo da una documentazione fornita dall'amministrazione;
- i bisogni emersi relativamente ai **corsi blended** risultano significativamente inferiori rispetto ai corsi in auto apprendimento; pertanto, si è deciso di ricorrere a questa modalità realizzativa **solo per i corsi di natura laboratoriale necessari alla formazione dei formatori**;
- I **servizi ICT richiesti** risultano significativi e si è deciso di considerarli una unica voce di sviluppo integrazioni per gli enti convenzionati;
- si è valutato che il **Servizio di tutoring personalizzato con operatore dedicato** possa avere una maggiore richiesta di quella espressa al momento, a fronte dell'aumento nei prossimi 3 anni dell'offerta formativa.

Dall'analisi effettuata è emersa quindi la necessità di acquisire servizi quantificabili sia a giornate Uomo, sia a corpo (a UNITA') ed infine a canone annuo.

### 3. CALCOLO DELLA BASE D'ASTA

In generale per il calcolo dei costi, sono state esaminate le Tabelle ministeriali inerenti il Costo del lavoro sulla base del contratto collettivo di lavoro applicato per Livello di inquadramento sia del CCNL Industria Metalmeccanica sia del CCNL Commercio-Terziario.

Il Calcolo degli importi delle **attività continuative** (punti del Capitolato 3.1, 3.2, 3.3., 4.1, 6.1 e 7) si è basato su una quantificazione delle giornate uomo all'anno previste per le diverse figure professionali per l'attività considerata valutando l'opzione di acquisirla a "Canone annuo" per i servizi generali, come migliore modalità gestionale per un servizio continuativo ed essenziale per il funzionamento generale del SELF. La scelta dei singoli servizi si è basata su attività analoghe realizzate nell'ambito del SELF o in altre gare analoghe, realizzate a livello regionale o nazionale.

Per i servizi **a corpo/unità** di cui ai (punti del Capitolato 5.1,5.2,5.3,5.4 e 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5) la quantificazione degli importi si è basata su attività analoghe realizzate nell'ambito del SELF o in altre gare analoghe dell'Agenzia e/o del Servizio regionale Sviluppo delle risorse umane, organizzazione e comunicazione di servizio.

Per i servizi **a consumo** (punti del capitolato nella Tabella 10.1,11, 12)-**si precisa che:**

- Per il punto 10.1 il **Tempo Produzione Standard (TPS)** è corrispondente al costo relativo alla realizzazione di un prodotto formativo in e-learning di 1 ora di fruizione effettiva conforme a standard predeterminati indicati nell'Allegato B al Capitolato. Il costo include il lavoro delle diverse professionalità richieste per la progettazione e produzione di learning Object (e learning specialist, instructional designer, graphic designer, l'esperto di contenuto, etc.). La durata del corso è espressa in ore di fruizione, e risulta ricavabile dalla somma dei singoli componenti dei Learning Object dei corsi come indicato nei paragrafi n. 8 e n. 9 dell'Allegato B.
- Per la quantificazione dei costi sono state fatte delle simulazioni di costruzione di uno o più Learning Object verificando il Tempo Medio di produzione (TMP), utilizzato come parametro di corso nella gara precedente del SELF; sono stati inoltre analizzati comparativamente i costi per la realizzazione di servizi simili nell'ambito di gare di appalto realizzate dall'ente regionale, dall'Agenzia o da altri Enti pubblici che erogano corsi in e-learning in Italia. Oltre alla simulazione di calcolo dei costi è stato anche incluso il contributo progettuale e

realizzativo dell'autore dei contenuti, su cui è stata effettuata la stima di circa 6 ore di lavoro di docenza per un'ora di corso in e-learning full distance.

Per le attività che richiedono la **quotazione delle risorse professionali**, il calcolo della base d'asta è stato elaborato tenendo conto di diversi fattori:

- Le caratteristiche tecnico organizzative dei servizi richiesti;
- I fabbisogni espressi;
- Le possibili implementazioni richiedibili;
- Le competenze minime necessarie del Team di implementazione.

I servizi che richiedono una quotazione sono i seguenti:

- Lo **Sviluppo integrazioni per gli enti** (Par. 9 del Capitolato), che fa riferimento al bisogno 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;
- La **Produzione di Book di Moodle** (Par. 13 del Capitolato) su materiali forniti dalle amministrazioni, che fa riferimento alla realizzazione di risorse didattiche basate materiali in possesso delle amministrazioni committenti;
- Il **Supporto utenti e tutor ambiente SELF** (Par. 4.1) che è erogato tramite un canone annuale ma può essere incrementato utilizzando le figure professionali dell'Operatore di Helpdesk nel caso in cui si renda necessario per un picco di attività.

Per lo **sviluppo delle integrazioni** è necessaria la richiesta "*Preliminare di progetto di sviluppo*" che deve essere inviata al fornitore dall'amministrazione committente. Le figure professionali minime devono coprire un ampio spettro di competenze nel settore ICT per poter garantire la realizzazione delle integrazioni funzionali e applicative tra la piattaforma di erogazione dei corsi in SELF e l'ambiente tecnologico degli enti convenzionati. Le figure individuate sono: il System Administrator, l'Analista programmatore (Developer) senior, il Database administrator, il Frontend web Developer e il Project Manager, per i progetti di particolare complessità. Il project manager ha un ruolo anche di rapporto con l'amministrazione committente e con il resto del Team. Il numero di giornate stimate è stato calcolato sulla base dei fabbisogni rilevati. Tali profili sono stati anche analizzati nell'ambito di gare afferenti al settore ICT regionale.

Anche per la **produzione di Book di Moodle** è necessaria la richiesta "*Preliminare di progetto di Book*" che deve essere inviata dall'amministrazione committente al fornitore.

Inoltre per la produzione di **Book di Moodle** sono state identificate le figure professionali necessarie alla progettazione e realizzazione dei Book partendo dal materiale iniziale fornito dall'amministrazione committente. Le figure professionali sono interdisciplinari per la natura del servizio e sono: il Progettista didattico (Instructional designer), il Web Content Specialist ed il Graphic designer. Il Progettista didattico in questo caso ha un ruolo anche di rapporto con

l'amministrazione committente e con il resto del Team. Il numero di giornate stimate è stato calcolato sulla base dei fabbisogni rilevati.

Per il **Servizio supporto utenti e tutor ambiente SELF**, già richiesto a Canone annuo dalla Regione Emilia-Romagna, sono stati ipotizzati delle giornate ulteriori da acquistare per eventuali picchi dell'attività di gestione dei servizi generali del SELF. *Per le relative figure professionali è dunque richiesta anche la quotazione a giornata/uomo.*

L'offerta economica richiesta agli Operatori Economici si presenta dunque nel modo seguente:

<b>V O C I</b>	<b>Rif. Capit.</b>	<b>Descrizione regionale codice</b>	<b>UM</b>	<b>Importo massimo non superabile</b>	<b>Prezzo offerto per UM (P)</b>	<b>(Q)</b>
1	3.1. 3.2. e 3.3	Servizio gestione, manutenzione e project management degli ambienti Self e aggiornamento catalogo Self	Canone annuo	€ 39.800		3
2	4.1. e 4.2.	Servizio di supporto agli utenti e ai tutor sull' ambiente self e servizio di Help Desk Live ai tutor	Canone annuo	€ 137.280		3
3	5.1.	MEV-Sviluppo Istanza Moodle del SELF per la Regione Emilia-Romagna	Unità	€ 17.000		1
4	5.2	MEV-Sviluppo nuovo tema Moodle "SELF"	Unità	€ 15.000		1
5	5.3	MEV-Sviluppo data warehouse	Unità	€ 35.000		1
6	5.4	MEV-Sviluppo software per migliorie evolutive	Unità	€ 22.500		1
7	6.1	Animazione della community del SELF	Canone annuo	€ 10.000		3
8	6.2	Corso introduttivo sulla progettazione formativa in Moodle	Unità (edizione)	€ 8.000		3

9	6.3	Corso introduttivo sull'uso di Moodle per il tutoring	Unità (edizione)	€ 9.000		3
10	6.4	Corso specialistico di instructional design per l'e-learning	Unità (edizione)	€ 30.000		2
11	6.5	Corso specialistico per lo sviluppo competenze progettista e-learning	Unità (edizione)	€ 30.000		2
12	7	Comunicazione	Canone annuo	€ 9.500		3
13	10.1	Corso e-learning full distance autoapprendimento	ORA (TPS)	€ 5.500		240
14	11	Servizio e-tutoring	GG/uomo	€ 200		90
15	12	Consulenza progettazione di corsi e-learning	GG/uomo	€ 350		210
16	9	Project Manager	GG/uomo	€ 400		60
17	9	System Administrator	GG/uomo	€ 350		60
18	9	Operatore di Help desk (Service Desk Agent)	GG/uomo	€ 200		300
19	9	Analista programmatore (Developer) senior	GG/uomo	€ 400		90
20	9	Database Administrator	GG/uomo	€ 350		60
21	9	Frontend Web Developer	GG/uomo	€ 300		60
22	13	Web Content Specialist	GG/uomo	€ 250		240
23	13	Progettista didattico (Instructional designer)	GG/uomo	€ 350		240
24	13	Graphic Designer	GG/uomo	€ 250		360

**Il valore complessivo della gara è pari a € 2.675.740,00, 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.

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**.

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.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Decreto Legislativo n. 50/2016 e s.m., dunque, l'importo soggetto a ribasso corrisponde ad € 2.675.740,00, 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.

##### **a) Servizi analoghi:**

Aver stipulato o avere avuto in corso, nel quinquennio antecedente la data di pubblicazione del Bando sulla GUCE, uno o più contratti per servizi analoghi a quelli della presente procedura, ovvero per la gestione di sistemi e-learning e di corsi e-learning per la P.A., con soggetti pubblici o privati, per un valore complessivo non inferiore a € 550.000,00, di cui almeno un contratto con un numero medio annuo di utenti fruitori pari o superiore a 5.000.

*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, ovvero per la gestione di sistemi e-learning e di corsi e-learning per la P.A., con soggetti pubblici o privati, per un valore complessivo non inferiore a € 110.000,00, di cui almeno un contratto con un numero medio annuo di utenti fruitori pari o superiore a 5.000. In ogni caso, per i contratti iniziati precedentemente e ancora in corso di esecuzione nel

periodo di riferimento, l'importo dichiarato deve corrispondere a quanto eseguito nel suddetto periodo.

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.

**b) Certificazioni:**

Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel settore della formazione, idonea, pertinente e proporzionata all'oggetto della fornitura di servizi.

È prevista la possibilità di costituire Raggruppamenti Temporanei di Imprese, contratti di rete di imprese, oltre alla facoltà di ricorrere all'istituto dell'avvalimento.

## **5. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE**

L'aggiudicazione verrà effettuata con il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa con la seguente ripartizione: 70 punti a requisiti di 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

<b><i>P<sub>i</sub></i></b>	=	<i>punteggio concorrente i;</i>
<b><i>Ca<sub>i</sub></i></b>	=	<i>coefficiente criterio di valutazione a, del concorrente i;</i>
<b><i>Cb<sub>i</sub></i></b>	=	<i>coefficiente criterio di valutazione b, del concorrente i;</i>
.....		
<b><i>Cn<sub>i</sub></i></b>	=	<i>coefficiente criterio di valutazione n, del concorrente i;</i>
<b><i>Pa</i></b>	=	<i>peso criterio di valutazione a;</i>
<b><i>Pb</i></b>	=	<i>peso criterio di valutazione b;</i>
.....		
<b><i>Pn</i></b>	=	<i>peso criterio di valutazione n.</i>

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'Agenda, 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'Agenda 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 **minima** di almeno 12 mesi per i servizi a canone; e variabile per quanto concerne l'utilizzo delle figure professionali. La **durata massima degli ordinativi** di fornitura relativi ai canoni non può superare i 12 mesi dalla scadenza della Convenzione, eventualmente rinnovata mentre la durata massima degli ordinativi per le attività di sviluppo

realizzate con le figure professionali coincide con la scadenza della Convenzione, eventualmente rinnovata.

Gli Ordinativi di Fornitura 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.

\*