

Capitolato Tecnico per l'acquisto di contenuti multimediali e servizio di scormizzazione per la formazione del personale di Agenzia delle Entrate-Riscossione e Agenzia delle Entrate

Prot n. 7936308 del 05/07/2023

1. PREMESSA

Agenzia delle entrate-Riscossione (d'ora in avanti AdeR), anche per conto di Agenzia delle Entrate (d'ora in avanti AdE), ha la necessità di continuare a disporre di contenuti formativi microlearning previsti nella c.d. Biblioteca multimediale per consentire al proprio interno la realizzazione di percorsi che integrino competenze tecniche, comportamentali e manageriali, promuovendo la formazione del proprio personale.

2. DEFINIZIONI

- **Fornitore:** soggetto aggiudicatario;
- **Committenti:** Agenzia delle entrate-Riscossione (d'ora in avanti AdeR) e Agenzia delle Entrate (d'ora in avanti AdE);
- **Contratto:** è il contratto sottoscritto da AdeR con il Fornitore per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;
- **Responsabile dei Servizi:** Persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;
- **Giorni Lavorativi:** si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;
- **Ore lavorative:** si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

3. OGGETTO DEL CONTRATTO

Le Committenti intendono assicurarsi l'acquisto di:

- una biblioteca di contenuti formativi multimediali "microlearning in lingua italiana, da mettere a disposizione di tutti i dipendenti delle Committenti.

Il servizio dovrà rendere **disponibili almeno 200 percorsi formativi multimediali "microlearning" in lingua italiana**, raccolta di almeno 100 guide in pdf rivolte ai dipendenti per sviluppare e allenare le proprie competenze oltre che a favorire lo sviluppo culturale e formativo con esercitazioni pratiche. La presentazione dei contenuti dovrà avere un linguaggio coinvolgente, sintetico e facilmente memorizzabile per un apprendimento naturale e di lungo termine.

Ogni contenuto multimediale dovrà essere sviluppato con una molteplicità di linguaggi multimediali e **avere una durata media di 15/20 minuti di fruizione lineare on line** e di ulteriori contenuti a disposizione dell'utente per il relativo approfondimento anche off line (e-book ed esercitazioni).

Il Fornitore dovrà, altresì, fornire alle Committenti un supporto tecnico per il caricamento dei contenuti multimediali "microlearning" e dei corsi sulle piattaforme e-learning di AdER e ADE, un servizio di assistenza per la comunicazione del lancio di percorsi formativi, eMagazine con link, letture, pubblicazioni, articoli, webinar, per aggiornamento periodico su tendenze della formazione nonché garantire la partecipazione al network HR comprensivo di tre eventi ed una giornata di consulenza in presenza e due ore di follow up a distanza.

Tali servizi sopra indicati rappresentano il canone fisso da corrispondere.

Inoltre, su richiesta delle Committenti, il Fornitore deve mettere a disposizione, per l'eventuale acquisto, un Servizio di scormizzazione standard per percorsi formativi (Contenuti formativi multimediali - Corsi).

4. DURATA DEL CONTRATTO

A conclusione della procedura, AdeR addiverrà alla sottoscrizione con l'Aggiudicatario, per conto proprio ed anche in nome e per conto di AdE, del Documento di stipula generato dal Sistema MEPA, che assumerà la valenza di un Contratto.

Il Servizio avrà durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto.

Il monitoraggio sulla corretta esecuzione delle prestazioni sarà gestito direttamente dalle Committenti.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE/LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

L'erogazione del servizio "a canone", in licenza d'uso, dovrà prevedere:

- a) la consegna della biblioteca multimediale entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto;
- b) la consegna delle guide in pdf rivolte ai dipendenti per sviluppare e allenare le proprie competenze oltre che a favorire lo sviluppo culturale e formativo con esercitazioni pratiche entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto;
- c) la fornitura del supporto tecnico/informatico per il caricamento di tutti i contenuti multimediali sulle piattaforme interne delle Committenti entro 10 (dieci) giorni dalla consegna della biblioteca;
- d) la comunicazione a partecipare ad eventi ad eventi di network HR due (2) mesi prima delle date di inizio degli eventi;
- e) la consegna dell'eMagazine con link, letture, pubblicazioni, articoli, webinar, per aggiornamento periodico su tendenze della formazione;
- f) un servizio di assistenza di supporto ai servizi richiesti;
- g) una giornata di consulenza in presenza e due ore di follow up a distanza.

Relativamente al punto c) il servizio di assistenza sarà inoltre propedeutico al collaudo del prodotto all'interno degli ambienti delle Committenti da svolgersi secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 6.

Per quanto riguarda alla lettera g) di cui sopra, il Fornitore dovrà programmare una sessione di supporto e formazione online del team interno delle Committenti su alcune tematiche chiave per lo sviluppo di oggetti di microlearning come, ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- indicizzazione dei contenuti in una logica di microlearning;
- tecniche di editing del contenuto per creare oggetti;
- uso delle immagini
- formazione tecnica all'uso del tool;
- etc...

I vari Contenuti Multimediali micro learning messi a disposizione dal Fornitore, potranno essere scaricati direttamente dall'ambiente del Fornitore stesso ed installati all'interno della piattaforma delle Committenti per tutta la durata del contratto ed accessibili a tutti i dipendenti delle stesse. All'avvio dei Contenuti Multimediali il sistema delle Committenti dovrà comunicare direttamente con il server di licenza del Fornitore aggiudicatario; allo scadere del Contratto i Contenuti Multimediali si dovranno disattivare automaticamente.

I Contenuti Multimediali del Fornitore, realizzati con le tecnologie Adobe Flash, HTML 5 o superiore e Acrobat PDF, potranno essere fruiti attraverso qualsiasi dispositivo (pc, tablet, smartphone, etc..) che soddisfi i requisiti minimi di sistema riportati nella sottostante tabella:

Desktop (requisiti minimi)	Mobile (requisiti minimi)
Adobe Acrobat Reader 6.0 o maggiore	Adobe Acrobat Reader 6.0 o maggiore
Adobe Flash 10.3 (in alternativa Browser HTML5/MP4 compatibile)	Browser HTML5/MP4 compatibile
Javascript abilitati	Android 3.2, IOS 5.1, windows phone 8.1

Per quanto riguarda i servizi che le Committenti potranno richiedere, **senza alcun obbligo minimo di utilizzo**, il Fornitore dovrà garantire l'attivazione del servizio di scormizzazione **per un pacchetto SCORM**, per l'intera durata contrattuale e per entrambe le Committenti, **sulla base delle tipologie di corsi di cui al listino prezzi allegato all'offerta economica**.

Il singolo Contenuto Formativo Multimediale dovrà permettere il tracciamento dello stato dello stesso (ad esempio "non iniziato, iniziato, completato") con possibilità di visualizzazione (ad esempio "segnalibro") dello stato delle singole risorse ed un valore numerico che indica la percentuale di completamento delle risorse.

Il Contenuto Formativo Multimediale "scormizzato", da consegnarsi entro 15 (quindici) gg dalla richiesta delle Committenti, dovrà essere compatibile con lo standard minimo ADL/SCORM 1.2 e 2004 o superiore.

6. VERIFICA DEI SERVIZI, RISERVE, REGOLARE ESECUZIONE

Le Committenti procederanno ad effettuare delle verifiche di conformità dei servizi per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto.

In caso di esito negativo delle Verifica di conformità dei servizi, il Fornitore aggiudicatario dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e comunicare, attraverso una comunicazione inviata alle Committenti, la disponibilità ad effettuare una seconda *Verifica di conformità dei servizi* entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa, pena l'applicazione della relativa penale.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo e facoltà delle Committenti procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto.

Tutte le attività di Verifica di conformità dei servizi devono concludersi con la stesura di un “Verbale di Verifica di conformità dei servizi”. Nel caso di esito positivo, la data del “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” positivo avrà valore di “Data di accettazione” dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la “Data di attivazione del servizio”, concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Tutti i verbali devono essere trasmessi tempestivamente al RUP.

7. FATTURAZIONE

Per quanto attiene la fatturazione, in considerazione della natura del servizio, si prevede **una fatturazione trimestrale posticipata per il canone base per il servizio di Biblioteca multimediale.**

Relativamente ai Contenuti Formativi Multimediali “corsi scormizzati”, la fatturazione dovrà avvenire **con cadenza trimestrale** sulla base del fabbisogno richiesto di volta in volta nel trimestre precedente di competenza.

Per la sola AdeR, per quanto riguarda la fatturazione del canone base per il servizio di Biblioteca multimediale ai fini del finanziamento tramite Fondo Interprofessionale (FBA) dovrà essere indicato, oltre al costo annuale di competenza, il costo unitario del singolo contenuto multimediale micro learning, della singola guida, etc.

Per ogni Contenuto Formativo Multimediale “corsi scormizzati”, ai fini del finanziamento tramite Fondo Interprofessionale (FBA), nelle fatture dovrà essere dettagliato il costo del corso in singole voci di spesa (a titolo di esempio e senza carattere di esaustività: spese materiale didattico, spesa materiale multimediale, etc...).

All'interno delle fatture dei punti sopra indicati, dovranno essere indicati i riferimenti relativi al piano di formazione finanziata come richiesto dal Fondo

interprofessionale FBA (ad es. numero di protocollo, tipo di avviso che AdeR comunicherà prima dell'emissione di ogni fattura).

8. RESPONSABILE DEL FORNITORE

Per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà nominare un Responsabile del contratto in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del fornitore stesso. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Il Responsabile del Fornitore dovrà:

- essere il referente per AdeR;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti da AdeR.

In caso di sostituzione del Responsabile del Fornitore nel corso del contratto, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta a AdeR, inviando congiuntamente i riferimenti dello stesso.

9. CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 60 del D.L.gs nr. 36/2023, nel contratto sarà inclusa apposita clausola di revisione che si attiverà al verificarsi di particolari condizionidi natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa (comma 2). Ai fini della determinazione della variazione dovranno essere utilizzati gli indici ISTAT dei prezzi al consumo pubblicati sul portale istituzionale dell'ISTAT (commi 3 e 4).

10.PENALI

Attività	Misura	Penali
Consegna contenuti multimediali "elearning" e non (e-book, eMagazine etc.)	Contenuti multimediali	1 ‰ dell'importo totale del contratto in caso di mancata consegna entro 10 giorni dalla stipula del contratto
Servizio tecnico per caricamento massivo contenuti multimediali e non (e-book etc.)	Assistenza tecnica	1 ‰ dell'importo totale del contratto in caso di mancata assistenza o supporto entro 10 giorni dalla consegna della biblioteca
Comunicazione eventi networking HR	Eventi	1 ‰ dell'importo totale del contratto in caso di mancata comunicazione entro 2 mesi dalla data di inizio
Assistenza per la comunicazione del lancio del progetto formativo	Assistenza di comunicazione	1 ‰ dell'importo totale del contratto in caso di mancata consegna entro 10 giorni dalla richiesta delle Agenzie
Servizio di scormizzazione	Scorm	1 ‰ dell'importo totale del contratto in caso di mancata consegna entro 15 giorni dalla richiesta delle Agenzie

In caso di inadempimento del Fornitore alle obbligazioni contrattualmente assunte, resta ferma la facoltà di AdeR di ricorrere a terzi addebitando al Fornitore i relativi costi sostenuti.

Il Responsabile del
Procedimento
Antonio Martuscelli
(Firmato Digitalmente)