

Capitolato Tecnico per l'acquisto di: corso di formazione e-learning: **“Remote management e Smart working”**

Documento in allegato al progetto Prot. n. 2499865 del 23/06/2020

Nell'ambito dell'aggiornamento di conoscenze specialistiche, Agenzia delle entrate-Riscossione ha l'esigenza di acquistare un corso di formazione e-learning: "Remote management e Smart Working".

Il corso dovrà essere erogato in modalità e-learning e dovrà avere una durata di 3 ore e coinvolgerà circa 600 responsabili. Il corso dovrà essere erogato referibilmente la prima volta nel mese di ottobre 2020, ma l'Agenzia delle entrate- Riscossione si riserva la possibilità di erogare il corso più volte. La durata del contratto sarà quindi di 12 mesi dalla stipula.

L'acquisizione del servizio avverrà nel rispetto della Legge di Bilancio 2020 n. 160/2019 relativamente al contenimento delle spese anche per attività di formazione.

La progettazione e la realizzazione dovrà garantire quanto segue:

- I contenuti dovranno essere articolati in unità didattiche
- La sequenza dei contenuti delle unità di didattiche dovrà presentare un significativo livello di multimedialità tramite l'utilizzo di games per ogni unità didattica
- I test di autovalutazione multimediali per ogni unità didattica,
- Il test finale di verifica dell'apprendimento e relativa certificazione dei risultati
- La possibilità di ripetere più volte la frequenza delle unità
- La possibilità di scaricare un e-book
- Le unità didattiche dovranno essere conformi allo standard internazionale SCORM al fine di erogare il corso tramite piattaforma e-learning già in uso all'Agenzia
- L'oggetto SCORM dovrà essere quindi compatibile con la piattaforma in uso all'Agenzia delle entrate-Riscossione e pertanto deve avere caratteristiche compatibili alla versione Scorm 1.2.

Il presente corso è oggetto di finanziamento da parte del Fondo Interprofessionale FBA.

CONTENUTI

La partecipazione al corso è finalizzata a fornire le conoscenze relative alla gestione di un team di risorse in smart working. Infatti, se da una parte lo smart working (o lavoro agile) rappresenta una nuova concezione del lavoro subordinato, che ha come obiettivo quello di conciliare la vita professionale con la vita privata del lavoratore senza inficiarne la produttività, dall'altra parte presenta complessità nuove nella gestione rispetto alla gestione di un team tradizionale. I responsabili che si trovano a gestire sempre più spesso risorse a distanza devono conoscere le criticità e i vantaggi del remote working.

Si evidenzia che al fine di erogare un percorso formativo in linea con il fabbisogno la società erogatrice dovrà definire i contenuti del corso di concerto con Agenzia delle entrate-Riscossione.

Pertanto, di seguito si rappresentano i principali aspetti da trattare nel programma, da ritenersi quali contenuti minimi previsti:

1. Conoscere le criticità del remote working
2. Conoscere vantaggi caratteristici di un efficace remote management
3. Assicurarsi che tutti i componenti del gruppo si sentano ugualmente considerati
4. Evitare e mitigare la sensazione d'isolamento o di periferia
5. Motivare i singoli all'interno di un contesto di team building ed obiettivi condivisi
6. Gestire i risultati, le prestazioni e il tempo
7. Stimolare la collaborazione tra colleghi e lo scambio d'informazioni
8. Motivare il gruppo e far crescere il senso di appartenenza

MODALITA' DI EROGAZIONE/LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Preventivamente, rispetto alla produzione dell'unità didattica, sarà prevista un'analisi progettuale di customizzazione alla specifica realtà aziendale dell'Agenzia delle entrate-Riscossione da parte dell'ufficio Formazione e Sviluppo.

Il progettista del corso che dovrà avere una elevata e comprovata seniority nella formazione comportamentale, motivazionale e gestionale di progetti complessi con almeno 10 anni di esperienza, che saranno verificati dal RUP preliminarmente l'incarico di realizzazione.

Il modulo didattico una volta realizzato, sarà caricato sulla piattaforma di Agenzia delle entrate-Riscossione; l'Agenzia e la Società aggiudicataria, nell'esecuzione contrattuale, rispetteranno le seguenti sei condizioni:

1. la Società, fornirà entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, il materiale sotto forma di unità didattiche multimediali (SCORM) e si assumerà la responsabilità scientifica e didattica della relativa documentazione, che dovrà prevedere anche nello stesso prodotto un test di verifica dell'apprendimento e relativa certificazione dei risultati;
2. l'Agenzia provvederà ad abilitare l'accesso sulla sua piattaforma per consentire alla società il setup iniziale entro 15 giorni dalla stipula del contratto;
3. la Società curerà, entro i successivi 15 giorni, il setup iniziale della documentazione nella piattaforma, indicandone le propedeuticità e l'inserimento dei test intermedi e finali;

4. l'Agenzia, che erogherà il corso mediante la propria piattaforma e-learning, garantirà che il processo formativo rispetti le indicazioni di legge e individuerà i tutor di processo e di contenuto;
5. l'Agenzia verificherà la correttezza dell'erogazione mediante l'utilizzo di funzioni di monitoraggio della piattaforma e-learning;
6. durante i periodi di erogazione del corso, l'Agenzia delle entrate-Riscossione comunicherà alla Società l'inizio con un preavviso di almeno 5 giorni; la Società potrà essere coinvolta ove venissero rilevate problematiche nell'utilizzo del corso ad esse imputabili e dovrà fornire soluzioni entro due giorni dalla segnalazione al fornitore; l'Agenzia delle entrate- Riscossione si riserva la possibilità di erogare il corso più volte e la società sarà tenuta a fornire assistenza in caso di problematiche nell'arco di tempo di dodici mesi dalla sottoscrizione del contratto.

PENALI

Attività	Misura	Penali
Mancata consegna del corso entro i 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto	Unità didattiche multimediali	1 ‰ dell'importo per ogni giorno di ritardo in caso di mancata consegna entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto
Mancato setup iniziale della documentazione nella e-learning del entro i 15 giorni dalla abilitazione all'accesso da parte di Agenzia	Materiale setup iniziale	1 ‰ dell'importo per ogni giorno di ritardo in caso di mancata consegna della documentazione nella e-learning entro i 15 giorni dalla abilitazione all'accesso da parte di Agenzia
Mancata risoluzione della problematica entro 2 giorni dalla segnalazione durante le fasi di erogazione	Risoluzione segnalazione	1 ‰ dell'importo per ogni giorno di ritardo in caso di mancata risoluzione entro 2 giorni dalla segnalazione al fornitore

Il Responsabile del Procedimento
Antonio Martuscelli
(Firmato Digitalmente)