

**Consultazione preliminare di mercato, ai sensi dell'art. 66
comma 1 del D. Lgs 50/2016, per l'affidamento del servizio di
erogazione di corsi in modalità e-learning mediante una
piattaforma Learning Management System (LMS)**

Agenzia delle entrate-Riscossione
Via G. Grezar 14
00142 Roma
pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it

PREMESSA E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA CONSULTAZIONE DI MERCATO

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo Agenzia o AdeR), che eroga una parte della formazione ai propri dipendenti in modalità e-learning avvalendosi di un servizio di hosting e gestione di una specifica piattaforma, intende procedere all'acquisto di un servizio di Learning Management System (LMS) mediante una piattaforma e-learning in Cloud. Preliminarmente all'avvio della relativa procedura di affidamento, l'Agenzia ritiene opportuno procedere ad una consultazione del mercato ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016, al fine di verificare se tali servizi abbiano un mercato di riferimento, appurando altresì l'esistenza sul mercato di sistemi alternativi a quello attualmente in uso aventi caratteristiche e funzionalità analoghe (con la preferenza per sistemi aperti e licenze open source), valutandone l'eventuale convenienza rispetto al sistema in uso.

Pertanto, in considerazione di quanto sopra espresso, si richiede agli operatori economici interessati di fornire il proprio contributo - previa presa visione dell'informativa sotto riportata ed autorizzazione al trattamento dei dati personali - **compilando - anche solo per le parti di interesse** - il questionario di seguito allegato, che dovrà essere sottoscritto da persona munita di idonei poteri di rappresentanza.

Il documento dovrà essere inviato entro **20 (venti) giorni** dalla data di pubblicazione dell'avviso di consultazione, al seguente indirizzo PEC:

pianif.acquisti.monit.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it

Tutte le informazioni fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Dall'utilizzo di tale procedura di consultazione non deriveranno vincoli per l'Agenzia, né alcuna aspettativa, di fatto o di diritto, da parte degli operatori di mercato relativa alla partecipazione al procedimento selettivo.

L'Agenzia si riserva la facoltà di interrompere, modificare, prorogare, sospendere la procedura, consentendo, a richiesta dei soggetti intervenuti, la restituzione della documentazione

eventualmente depositata, senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

L'Agenzia, salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

I contributi forniti dagli operatori in merito ai servizi di cui trattasi, non possono contenere offerte o proposte contrattuali e sono trasmessi all'Agenzia secondo le modalità previste nell'avviso.

I soggetti che partecipano alla consultazione indicano se i contributi forniti contengono informazioni, dati o documenti protetti da diritti di privativa o comunque rivelatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione utile a ricostruire la posizione del soggetto nel mercato e la competenza del soggetto nel campo di attività di cui alla consultazione.

La partecipazione alla consultazione preliminare non costituisce condizione di accesso alla successiva procedura selettiva. Dalla partecipazione al procedimento di consultazione non possono derivare, per il soggetto partecipante, vantaggi, di qualunque natura, nello svolgimento della successiva procedura selettiva.

Roma, 23/03/2021

Dati Azienda

Azienda

Indirizzo

Nome e Cognome del referente

Ruolo in azienda

Telefono

Fax

Indirizzo e-mail

Data di compilazione

INFORMAZIONI PER L'INTERESSATO [art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati]

Agenzia delle entrate - Riscossione, con sede legale in via Giuseppe Grezar, 14 – 00142 Roma, codice fiscale e partita IVA: 13756881002 è Titolare del trattamento dei dati personali da Lei conferiti.

Agenzia provvede alla raccolta ed al trattamento dei Suoi dati personali, forniti mediante la compilazione del presente documento di consultazione di mercato, con il suo consenso, che può essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

La raccolta ed il trattamento dei predetti dati personali sono effettuati al solo fine di consentire ad Agenzia di condurre le attività connesse alla consultazione preliminare di mercato avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 66 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma la mancata comunicazione degli stessi comporta l'impossibilità di partecipare alla consultazione.

Il trattamento dei dati avviene anche mediante l'utilizzo di strumenti elettronici, per il tempo e con logiche strettamente correlati alle predette finalità e comunque in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle previsioni normative, anche europee, in materia di protezione dei dati personali.

La conservazione, da parte di Agenzia, dei dati personali conferiti avverrà per il tempo necessario alla gestione della consultazione stessa.

I dati personali conferiti, se necessario per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati:

- ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di Responsabili ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del Titolare o del Responsabile;
- ad altri eventuali soggetti terzi, nei casi espressamente previsti dalla legge, ovvero ancora se la comunicazione si renderà necessaria per la tutela di Agenzia in sede giudiziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali conferiti non saranno oggetto di diffusione se non per ottemperare ad obblighi espressamente previsti dalla legge.

Lei ha il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e/o verificarne l'utilizzo. Ha, inoltre, il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; nei casi indicati dal Regolamento UE n. 679/2016, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti. Può altresì chiedere - decorsi i previsti termini di conservazione - la cancellazione dei dati o la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento.

Esclusivamente per esercitare i diritti sopra indicati potrà utilizzare, secondo le modalità indicate al seguente link: <https://www.agenziaentrateriscossione.gov.it/export/it/Gruppo/Modalita-di-presentazione-istanze.pdf>, i dati di contatto del Titolare del trattamento:

Agenzia delle entrate-Riscossione, Struttura a supporto del Responsabile della protezione dei dati, Via Giuseppe Grezar n. 14 – 00142 Roma oppure l'indirizzo di posta elettronica certificata: protezione.dati@pec.agenziariscossione.gov.it.

Il dato di contatto del Responsabile della protezione dei dati è: dpo@pec.agenziariscossione.gov.it.

Qualora ritenga che il trattamento sia avvenuto in modo non conforme al Regolamento UE n. 679/2016, Lei potrà inoltre rivolgersi all'Autorità di controllo, ai sensi dell'art. 77 del medesimo Regolamento.

Ulteriori informazioni in ordine ai Suoi diritti sulla protezione dei dati personali sono reperibili sul sito web del Garante per la protezione dei dati personali all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali conferiti mediante la compilazione del presente documento e si autorizza il trattamento dei medesimi dati.

Obiettivo della Consultazione

L'Agenzia, ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016 ed in conformità alle Linee Guida dell'ANAC n. 8 del 10 ottobre 2017 “Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”, nonché alle Linee Guida dell'ANAC n. 14 del 6 marzo 2019 “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato”, tramite la presente iniziativa intende:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa di cui trattasi, al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e ottenere la più efficace partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- conoscere se il servizio di erogazione di corsi in modalità e-learning mediante una piattaforma Learning Management System (LMS), abbia un mercato di riferimento e le eventuali soluzioni tecniche disponibili, nonché le condizioni di prezzo mediamente praticate;
- rilevare l'effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati alla prestazione del servizio di cui al precedente punto;
- verificare l'esistenza sul mercato di differenti soluzioni alternative, con la preferenza per sistemi cloud, aperti e/o con licenze open, nonché le relative condizioni di prezzo mediamente praticate;
- descrivere al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti e servizi oggetto di analisi.

1. Descrizione del fabbisogno

Il fabbisogno di AdeR, per una durata di almeno tre anni, di un servizio di erogazione di corsi in modalità e-learning mediante una piattaforma Learning Management System (LMS) scalabile e flessibile, ovvero in grado di adattarsi alla continua evoluzione delle esigenze degli utenti, fruibile mediante una piattaforma software on-premise o in Cloud, accessibile anche tramite smartphone, per la gestione, la distribuzione e la misurazione dei propri programmi di formazione online della propria organizzazione. Mediante tale piattaforma deve essere possibile erogare differenti materiali didattici (dai corsi online e sessioni di formazione in tempo reale, materiale didattico in mp3 o altri formati o semplici power point).

Il LMS dovrà consentire la centralizzazione, l'implementazione e la misurazione delle attività di formazione consolidando in un'unica piattaforma tutti i casi d'uso. In dettaglio dovrà essere possibile assegnare corsi al fine di assicurarsi che i dipendenti:

- acquisiscano le giuste competenze professionali, le informazioni necessarie sui cambiamenti e siano sempre aggiornati in materia di conformità;
- ricevano una formazione professionale obbligatoria, nonché per gestire le certificazioni e i programmi di formazione ricorrenti.

In dettaglio, mediante il già menzionato LMS devono essere garantiti:

- Migrazione dei contenuti dall'attuale piattaforma di formazione di seguito descritta, incluse le informazioni utente relative ai corsi fruiti;
- Interfaccia utente intuitiva;
- Integrazione dei contenuti e interoperabilità: I Learning Management System devono supportare i pacchetti di contenuti didattici conformi a standard interoperabili come SCORM, AICC e xAPI (ex Tin Can).
- Fruizione di Webinar sincroni;
- Fruizione di Webinar asincroni;
- Gestione delle library, ossia una biblioteca di corsi pronti all'uso, con integrazione di contenuti prodotti da ADER o da terzi;
- Fruizione di microlearning, con al possibilità di utilizzare pillole formative;

- Sostenibilità della ludicizzazione dei corsi, ossia possibilità di coinvolgimento dei discenti attraverso punteggi, premi o ricompense collegate a tutte le attività di formazione;
- Social learning con la possibilità per i discenti di entrare in forum, chat, scambiarsi materiali relativi ai corsi;
- Room che ogni discente deve avere con i suoi corsi sempre in linea,
- Mobile learning: consentire l'accesso ai contenuti su dispositivi mobile;
- Ottimizzazioni per la fruizione su browser Edge based Chromium
- Integrazione con Azure AD per l'autenticazione mediante credenziali del dominio di ADER;
- Gestione degli utenti anche mediante attività di amministrazione automatizzate ossia LMS deve garantire funzionalità che consente agli amministratori di automatizzare le attività ricorrenti/complesse:
 - profilatura utenti nei ruoli previsti in piattaforma (manager, studente, docente e altri ruoli vs singolo corso o sezione o sito);
 - gestione delle cessazioni dipendenti senza perdita dello storico;
 - gestione dei cambi di ruolo senza perdita dello storico;
 - organizzazione utenti profilati per esigenze di iscrizioni massive;
 - numero di utenti previsti 7000 c.a., picchi di 5000 utenti/mese e 1000 utenti concorrenti.
- Gestione dei corsi:
 - supporto attività di "scormizzazione" dei contenuti;
 - verifiche sull'adeguatezza tecnica dei materiali dei corsi ai fini della corretta navigazione dei partecipanti (es: dimensione degli scorm e/o altri vincoli tecnici;
 - caricamento dei contenuti (sotto forma di scorm, ma anche pdf, video, ecc.);
 - customizzazione avanzata piattaforma funzionale alla produzione di specifica reportistica se non prevista nella piattaforma, con specifico settaggio costruzione corsi.
- Supporto assistenza:
 - fornitura di assistenza/ supporto informativo per l'utilizzo e implementazioni di base della piattaforma;

- riferimento di assistenza diretta (help desk) problematiche legate ad anomalie del funzionamento della piattaforma;
- collaborazione nella risoluzione di anomalie di funzionamento del sito di varia natura (es: blocco nell'erogazione di un singolo corso o parte di esso, ad es. avanzamento questionari ecc.).
- Tracciamento e reportistica
 - previsione di un sistema di tracciamento in grado di registrare la frequenza ai corsi e le attività formative dell'utente (accesso ai contenuti, tempo di fruizione, risultati dei test ecc.);
 - ai fini dell'accesso alla formazione finanziata è necessario un tracciamento che senza l'intervento del discente permetta di dettagliare ora di accesso e ora di conclusione di ogni sessione formativa per ogni giorno di frequenza e di evidenziare il reale tempo di formazione per ogni discente per sessione/giorno/mese fino alla somma del tempo totale di formazione necessario alla conclusione del corso e al conseguimento all'attestato di frequenza e di superamento dello stesso.
 - personalizzazione report: realizzazione ad hoc di sistemi di estrazione ed elaborazione report complessi (le pagine statistiche e statistiche aggregate che consentono, attualmente, il reporting previsto dal fondo FBA);
 - produzione di report personalizzabili, anche al variare delle richieste dei vari fondi.

2. Descrizione del servizio corrente

Agenzia delle entrate–Riscossione attualmente dispone di servizio di hosting, compatibile allo standard "Shareable Content Object Reference Model" SCORM 1.2, e manutenzione di due piattaforme di e-learning attraverso le quali eroga la formazione online a tutto il personale sia dalla rete dati aziendale sia dalla rete Internet pubblica per i dipendenti in servizio in modalità Smart Working.

Mediante il relativo contratto, AdeR si era assicurata:

- Il servizio di hosting e gestione della piattaforma e-learning comprensivo del servizio di assistenza e manutenzione standard

degli applicativi di e-learning forniti da AdeR e la messa in fruizione e l'installazione di patch correttive eventualmente rilasciate dagli sviluppatori;

- la possibilità di avere un “clone” della piattaforma e-learning aziendale, in modalità parallela e completamente svincolata dai transiti attraverso i propri sistemi.

il servizio è accessibile su base 24 h via Internet 365 giorni/anno e comprende tutte le attività di back-up (giornaliero-settimanale-mensile). La disponibilità di servizio garantita, in componenti di infrastruttura (hardware, connettività, firewalling) ed applicativi, è del 99,98% su base annua.

Il dimensionamento attuale è:

- numero di utenti previsti 10.000 c.a.;
- materiali didattici caricati fino a 70gb;
- mediamente 700 utenti attivi/mese (con picchi di 4000 utenti/mese e 300 utenti concorrenti);
- traffico dati di 20gb/mese.

Domande

- 1) L'Azienda ha la capacità tecnica per soddisfare il fabbisogno del servizio richiesto? In caso affermativo, con LMS on-premise o in cloud? Descrivere la propria proposizione dei servizi di interesse per AdeR.

Risposta:

- 2) Qual è il fatturato medio dell'Azienda specifico annuo relativo a servizi analoghi a quelli di interesse?

Risposta:

- 3) Descrivere le componenti chiave dei costi dei prodotti/servizi che l'Azienda può proporre, fornendo un range di costo stimato per l'intero progetto di attivazione della soluzione e mantenimento per gli anni successivi fino ad un massimo di almeno un quinquennio oltre il primo anno di esercizio. Saranno molto utili risposte che indicheranno costi di start-up e ricorrenti per meglio valutare il TCO (total-cost-of-ownership) dell'iniziativa da programmare.

Risposta:

4) Descrivere gli elementi a disposizione che possano garantire la possibilità dell'import dei contenuti multimediali e dei dati dalla soluzione corrente alla nuova.

Risposta:

5) Nel caso l'Azienda sia interessata ad offrire il servizio richiesto, quali elementi ritiene possano incidere sulle chance (o costituire un limite) partecipative ad una iniziativa acquisitiva?

Risposta:

6) Avete ulteriori elementi/informazioni che ritenete possano essere utili per lo sviluppo dell'iniziativa? Ad esempio, è possibile avere accesso ad un sistema demo con delle credenziali temporanee per verificarne le caratteristiche?

Risposta:

Data

Firma

(Legale rappresentante o procuratore)