

Richiesta di offerta per la gestione del sistema di e_learning federato SELF

ART. 1 – OGGETTO, DURATA , CARATTERISTICHE E AMMONTARE DELLA FORNITURA

Il sistema di e-learning federato per la P.A. in Emilia-Romagna è costituito da una rete (network) di punti di erogazione della formazione in e-learning (LPL: Learning Point Locali) presenti sul territorio che consentono di erogare percorsi formativi ai dipendenti della Pubblica Amministrazione della regione secondo i modelli didattici individuati e favorisce:

- lo sviluppo e la sperimentazione di percorsi didattici innovativi, affrontando tematiche nuove per nuove competenze a livello locale;
- la valorizzazione delle esperienze locali mediante la diffusione dei risultati e il loro riuso;
- la condivisione di uno spazio dedicato alla formazione e-learning (informazioni, servizi contenuti e tecnologie);
- la definizione e condivisione di regole per l'effettiva interoperabilità dei sistemi e per garantire soluzioni di qualità;
- la gestione condivisa delle risorse e la loro organizzazione;
- l'affidabilità, la qualità e la convenienza del sistema.

Componente fondamentale del sistema è il Learning Point Master (LPM) che fornisce supporto tecnologico, servizi e contenuti al network garantendo un certo grado di integrazione al fine di ottimizzare le risorse consentendo delle economie di scala.

Il sistema è supportato dalla struttura centrale del Learning point Master, che fornisce ai Learning point locali tutti i servizi necessari alla produzione/erogazione di formazione e-learning.

Il Learning Point Master erogherà i servizi secondo le Linee Attuative del Sistema di e-Learning federato che definiscono attori, procedure, strumenti, servizi e standard.

Inoltre, si valuteranno le modalità di erogazione dei servizi attraverso i servizi di Data Center sulla rete Lepida nell'ottica di ottimizzazione delle sinergie tra le varie iniziative del PiTER.

L'obiettivo del servizio richiesto è quindi quello di gestire l'ambiente integrato del sistema SELF 2.0 sia dal punto di vista tecnico che gestionale. In particolare le attività richieste saranno:

Area di lavoro	Attività	Giornate
Sistemistica	Gestione, manutenzione e aggiornamento della componente sistemistica e applicativa dell'ambiente integrato Self 2.0 composto da: Ambiente di virtualizzazione <ul style="list-style-type: none">• VmWare Esxi	36

	<p>Software di sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 2008 r2 • (Http server: IIS 7.x) • Database server MySql 5.x • Linux (Server Edition) Ubuntu 8.04 LTS • (http server Apache 2.x) <p>Software applicativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moodle (http://moodle.org) ver 1.9x e relativi plugin (n istanze) • LAMS 2.3.2 (per i requisiti tecnici vedasi http://wiki.lamsfoundation.org) (n installazioni) • Elgg 1.6.1 (per i requisiti tecnici vedasi http://elgg.org) (n installazioni) <p>Le attività riguarderanno</p> <ul style="list-style-type: none"> • manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema (monitoraggio, backup aggiornamento versioni, disaster recovery,ecc.) • installazione di nuove istanze del software applicativo • installazione di plugin aggiuntivi relativi al software applicativo. <p>Tutte queste attività saranno regolamentate sulla base di uno SLA definito in accordo tra le parti dopo l'aggiudicazione della gara.</p>	
Supporto attività di formazione	<p>L'attività di supporto e gestione prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di consulenza e progettazione di attività formativa full distance e/o blended. • Help desk per problematiche tecniche relative all'ambiente integrato e alla fruizione dei corsi. L'help desk avviene principalmente tramite e-mail e/o, laddove sia necessario mediante supporto telefonico e/o intervento in presenza presso utente finale. • Creazione corsi (come contenitore) su piattaforma Moodle e caricamento dei pacchetti SCORM e/o di altri prodotti sulla base delle richieste dei Learning Point Locali. • Creazione e gestione utenti: sulla base della richiesta del referente del Learning Point Locale il LPM provvede alla creazione degli utenti entro 48 ore dall'avvio del 	220

	<p>corso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutoraggio (non di contenuto) alle attività formative. Questa attività è richiesta per un massimo di 1500 utenti appartenenti alla rete SELF. Prevede il monitoraggio della frequenza e il contatto con l'utente (mediante e-mail e/o telefono) per supportarlo nella fruizione e risolvere eventuali problematiche. • Docenza frontale. Si prevedono un massimo di 15 giornate di formazione su argomenti relativi ai corsi presenti nel catalogo visibile all'url http://ww.self-pa.net. • Formazione formatori si prevedono 10 giornate per attività di formazione formatori relative all'utilizzo degli strumenti dell'ambiente integrato 	
Gestione e supporto contenuti Ambiente integrato SELF	<p>L'attività di supporto e gestione prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di consulenza per la progettazione e la realizzazione di contenuti per il catalogo SELF. • Attività per la selezione di contenuti a mercato (selezione e scoring fornitori). • Attività di manutenzione e aggiornamento dei contenuti pubblici dell'ambiente integrato. • Attività di sviluppo e personalizzazione di template per l'ambiente integrato (Moodle ed Elgg). • Attività di manutenzione, aggiornamento e personalizzazione dei Learning Object attualmente presenti nel catalogo. • Attività di progettazione e sviluppo di una massimo di 6 Learning Object della durata di un'ora ciascuno sulla base delle richieste del CIC (comitato di indirizzo e coordinamento della rete SELF). • Attività di adattamento di Learning Object provenienti da progetti di riuso (massimo 10). • Attività di produzione grafica e comunicazione per eventuali convegni e manifestazione (1/2 anno) relativi alle attività della rete SELF. • Supporto alla redazione e all'aggiornamento delle Linee attuative. 	100
Gestione e supporto alle attività amministrative del network	<p>L'attività di supporto e gestione prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione alle riunioni del Comitato di indirizzo e coordinamento. 	24

	<ul style="list-style-type: none"> • Osservatorio e analisi di mercato per l'individuazione di prodotti, strumenti e iniziative utili all'attività della rete SELF. • Partecipazione e supporto alle trattative e contratti per l'acquisto di Learning Object sul mercato. • Attività di rendicontazione e reportistica delle attività della rete self in termini di corsi effettuati e numero dei partecipanti. • Attività di supporto e rendicontazione per la gestione amministrativa contabile delle attività della rete SELF. • Supporto all'attività di promozione della rete SELF. 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Le attività richieste devono garantire i seguenti livelli di servizio:

Livello di servizio	Valore soglia
Gestione manutenzione e aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica del sistema di e-learning federato nel rispetto dei tempi e modi concordati	Rispetto dei tempi previsti nei piani entro il 95% dei casi
Disponibilità del sistema SELF	>= 99%
Disponibilità del sistema di monitoraggio della piattaforma SELF	H 12 x7
Tempo di ripristino per disservizi	o Entro 7 ore nel 80% dei casi o Entro 14 ore nei rimanenti casi
Reporting Report di dettaglio malfunzionamenti del sistema indicante apparecchiatura, tipologia del problema, data e ora fermo, data e ora ripristino, totale fermo in minuti, disponibilità percentuale singolo evento.	Tempo di consegna In funzione di quanto previsto dal SAL (quadrimestrale)

Competenze Richieste

Si richiede in termini di risorse umane a garanzia della qualità generale dei servizi un team composto da risorse aventi un rapporto consolidato e continuativo all'interno della società da almeno tre anni .Tutto il personale impiegato dovrà possedere requisiti professionali comuni di accuratezza e qualità, orientamento all'efficienza/efficacia, orientamento al lavoro di gruppo e requisiti particolari come di seguito indicato.

- *Esperto nella progettazione, implementazione e gestione di sistemi di e-learning, con almeno 12 anni di esperienza professionale.*
- *Senior System Engineer, con almeno 10 anni di esperienza professionale e conoscenza specifica sugli applicativi oggetto dell'offerta e sulle modalità di integrazione tra gli stessi.*

- *Instructional designer* che cura la progettazione didattica multimediale con esperienza specifica di almeno 8 anni.
- *Grafico* che cura la progettazione e la realizzazione grafica con esperienza specifica di almeno 5 anni.
- *Sviluppatore software/Softwarista* che si occupa della funzionalità tecnica con esperienza specifica di almeno 10 anni.
- *Tutor*: che supporta l'utente durante l'apprendimento e garantisce l'efficacia e l'efficienza del processo formativo con esperienza specifica di almeno 5 anni.
- *Assistente tecnico (Help Desk)*: che si occupa di prendere in carico le segnalazioni di malfunzionamento e ripristinarne il corretto funzionamento con esperienza specifica di almeno 5 anni.

Il contratto è di durata di 12 mesi.

L'importo massimo previsto per la fornitura, presunto e non vincolante, è di Euro 112.500,00 (centododicimilacinquecento/00) IVA esclusa.

Lepida SpA si riserva di non assegnare la fornitura richiesta se, a proprio insindacabile giudizio, le offerte presentate non risulteranno congrue o valide per soddisfare le esigenze espresse.

Lepida SpA si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in caso di un'unica offerta ammissibile, se ritenuta economicamente conveniente.

Le offerte devono pervenire entro e non oltre 15 giorni dalla pubblicazione della richiesta sul sito di Lepida SpA raggiungibile al seguente indirizzo: www.lepida.it/lavora-con-noi.

ART. 2 – ARTICOLAZIONE E VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

Offerta Tecnica

L'offerta tecnica potrà comportare l'assegnazione di un punteggio massimo di **30 punti su 100** e dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- caratteristiche generali dell'azienda, il numero del personale complessivo, le certificazioni possedute, le esperienze di servizi analoghi a quelli oggetto della presente richiesta di offerta;
- metodologia utilizzata
- curricula della/e figura/e professionale/i proposte per la fornitura dei servizi.

Sono escluse dalla gara le offerte che non raggiungono una valutazione tecnica di 18 punti.

Le offerte devono indicare, con motivata e comprovata dichiarazione, quali tra le informazioni fornite nell'ambito della propria offerta o ad integrazione della stessa, costituiscano segreti tecnici o commerciali (ex art. 13 D.Lgs. n. 163/2006).

Offerta economica

L'offerta economica dovrà contenere la valorizzazione delle tariffe giornaliere applicate e la quantità di giornate uomo stimate per le figure professionali impiegate per l'erogazione della fornitura.

Le tariffe giornaliere, da specificare in Euro, sono da intendersi come tariffe a giornata onnicomprensive di ogni tipo di spese necessarie per l'erogazione del servizio (comprendenti, ad esempio, eventuali costi di trasferta) secondo le indicazioni del presente bando e della Offerta tecnica.

I quantitativi specificati in giornate uomo, sono puramente indicativi, e Lepida SpA si riserva di acquistare tali servizi in proporzione e quantità diversa.

Sarà attribuito il punteggio massimo di **70 punti su 100** all'offerta economica del concorrente che risulterà aver offerto il prezzo più basso. I restanti punteggi saranno determinati mediante l'applicazione della formula di seguito indicata:

$$P_i = P_{massimo} \times \frac{O_{minima}}{O_i}$$

dove:

P_i : punteggio assegnato alla offerta economica i-esima

$P_{massimo}$: punteggio massimo pari a 70 punti

O_i : offerta economica i-esima, pari alla somma dei prezzi ottenuti moltiplicando, per ciascuna figura professionale, la tariffa giornaliera per la quantità di giornate stimate specificate nell'offerta economica

O_{minima} : offerta economica più bassa (calcolate come al punto precedente)

ART. 3 – FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le attività potranno essere fatturate mensilmente sulla base dell'accettazione da parte di Lepida SpA delle prestazioni effettivamente erogate. Le fatture verranno liquidate a mezzo bonifico bancario a favore della ditta fornitrice nel termine dei novanta giorni dalla data fattura.

ART. 4 – PROPRIETÀ

I concetti, le idee, il know-how e le tecniche che siano stati sviluppati nel corso del rapporto tra Lepida SpA e la Ditta aggiudicataria potranno essere usati da entrambi senza limitazione alcuna.

L'aggiudicatario si impegna a riconoscere a Lepida SpA pieni diritti di modifica, riuso e distribuzione di tutto il materiale originale sia in forma scritta sia in forma leggibile dall'elaboratore (in particolare la documentazione) preparato nell'ambito della fornitura.

ART.5- OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad ottemperare con la massima diligenza a tutti gli oneri previsti nella presente richiesta di offerta.

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme di legge e di regolamento adottate dalle Autorità competenti in materia di contratti di lavoro e sicurezza, previdenza, assicurazioni e disciplina infortunistica, assumendo a suo carico tutti i relativi oneri.

L'impresa si obbliga altresì ad applicare, nei confronti del personale occupato nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località di svolgimento della attività, nonché ad applicare tali contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da essa, per tutto il periodo di svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto.

Si sottolinea in particolare:

Sicurezza sul lavoro

Al fine di ottemperare agli obblighi previsti dall'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, Lepida SpA regionale e la Ditta aggiudicataria si impegnano a cooperare per attuare le necessarie misure di prevenzione e protezione dei rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto, per cui nel contratto che verrà stipulato tra Lepida SpA e la Ditta aggiudicataria dovrà essere inserito obbligatoriamente il documento di valutazione dei rischi nel luogo di lavoro qualora sia ipotizzata la presenza di interferenze.

Sicurezza, privacy e riservatezza

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire a Lepida SpA che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati per conto di Lepida SpA sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2006, n. 196) ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Codice.

Lepida SpA si riserva di effettuare operazioni di auditing in ordine alle procedure adottate dalla Ditta aggiudicataria in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi ed agli altri obblighi assunti.

La Ditta aggiudicataria non potrà conservare copia di dati e programmi di Lepida SpA o della Regione Emilia-Romagna, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione di Lepida SpA.

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati personali, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, e di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi a favore dei sistemi informativi e informatici regionali, vengano considerati come riservati. Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti alla riservatezza dei dati ed attenersi all'osservanza delle norme vigenti.

La Ditta aggiudicataria è responsabile nei confronti di Lepida SpA per le violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti.

Le applicazioni sviluppate nell'ambito dei servizi oggetto della fornitura dovranno, in particolare, soddisfare le indicazioni fornite nel "Disciplinare Tecnico in materia di sicurezza delle applicazioni informatiche nella Giunta della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 2651/2007)¹.

In conformità con quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27/11/2008 ("Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema"), l'aggiudicatario si impegna a fornire l'elenco aggiornato degli Amministratori di Sistema che operano, nell'ambito della fornitura, su sistemi di proprietà logica di Lepida SpA. La designazione di tali Amministratori di Sistema da parte dell'aggiudicatario deve avvenire previa valutazione dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità del soggetto designato, il quale deve fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

Pubblicazione su sito Web Lepida SpA

L'offerta dovrà contenere esplicito consenso alla pubblicazione degli elementi della fornitura e specificamente: ragione sociale dell'aggiudicatario, oggetto della fornitura, durata e compenso previsto (IVA esclusa).

¹ Disponibile all'indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/ermes/pagine/privacy.htm> (aggiornato al 23/2/2010)