

**RDO PER LA FORNITURA DI CORSI DI LINGUE STRANIERE
IN MODALITÀ BLENDED LEARNING
NELL'AMBITO DEL PROGETTO RIVOLTO AL PERSONALE DELL'AGENZIA
DELLE ENTRATE**

CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Art. 1

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'Agenzia delle Entrate intende organizzare un percorso di formazione per l'erogazione in modalità *blended learning* di corsi di lingue straniere destinati al personale dell'Agenzia. L'obiettivo del progetto è offrire ad una platea di circa 3500 persone addette alle attività internazionali ed al front-office, che sono in contatto quotidiano e diretto con i cittadini contribuenti, la qualità e l'efficacia di un percorso formativo innovativo, basato sull'apprendimento di una lingua straniera erogato in modalità *blended learning*. Tali modalità dovranno prevedere l'utilizzo di un portale che fornisca all'utente l'accesso all'ambiente didattico, integrato in parte da lezioni telefoniche ed aule virtuali. I corsi dovranno essere assicurati per le seguenti lingue: inglese, francese, tedesco e spagnolo; tuttavia, non sussiste alcun vincolo per l'Agenzia in merito all'attivazione del presente iter didattico per tutte le lingue in parola.

Art. 2 - DESCRIZIONE DEI CORSI

I corsi dovranno essere progettati per due macro livelli di conoscenza della lingua straniera individuati secondo lo standard del *Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)*, in inglese *Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)*: uno per i livelli compresi tra A1- A2 (A1.1-A1.2; A2.1-A2.2) integrato da aule virtuali individuali e collettive; l'altro per i livelli compresi tra B1- C1 (B1.1-B1.2; C1.1-C1.2) integrato da lezioni telefoniche ed aule virtuali individuali e collettive. I corsi riguarderanno una platea complessiva di circa 3500 persone. La durata complessiva del corso sarà di 8 mesi (32 settimane) dei quali 6 mesi di corso (24 settimane), 1 mese per l'espletamento dell'esame finale e un mese di margine per eventuali pause estive e natalizie. In caso di impossibilità da parte dei discenti coinvolti ad iniziare o a proseguire il corso, dovrà essere possibile, almeno entro le prime quattro settimane dal momento dell'attivazione del corso stesso, la sostituzione con altro discente che dovrà poter fruire di tutti i contenuti del percorso didattico. Dovrà essere prevista una presentazione del corso via *webinar* progettata esclusivamente per l'Agenzia ed accessibile su richiesta di ciascun discente in qualunque momento, a partire dal momento dell'attivazione. La presentazione via *webinar* si intende riattivata automaticamente e gratuitamente in caso di sostituzione con altro discente, se avviene almeno entro le prime quattro settimane dal momento dell'attivazione del corso. Dovrà, inoltre, essere garantita un'assistenza iniziale via e-mail agli utenti individuali, tramite un *help desk*.

Il fornitore sarà chiamato a garantire un monitoraggio costante delle attività didattiche di ogni corsista mediante l'invio all'Agenzia in qualunque momento di dati, anche parziali, sull'andamento del singolo discente.

Art. 3 - STRUMENTI DIDATTICI

I corsi dovranno prevedere due strumenti didattici principali, la formazione asincrona di gruppo e la formazione sincrona.

1) Per quanto riguarda la parte di formazione asincrona, all'interno del percorso dovrà essere prevista una unità didattica per ogni settimana di studio, per un totale di ventiquattro settimane; esse dovranno costituire il corpo centrale del percorso formativo obbligatorio ai fini del raggiungimento del punteggio necessario per superare il corso con merito. Per tali unità didattiche il fornitore prevedrà un tempo medio di svolgimento nell'arco della settimana, in modo da cogliere eventuali ritardi del discente e di supportarlo in caso di necessità di tipo motivazionale.

Sempre nell'ambito della formazione asincrona, il fornitore si impegnerà a rendere disponibili approfondimenti integrativi ed aggiornati su temi "aziendali", vocabolario, grammatica e pronuncia, come specificato anche nel successivo art. 8. Detti approfondimenti saranno in ogni caso facoltativi ai fini del superamento del corso con merito, con la conseguenza che il discente potrà scegliere se utilizzarli o meno, senza che ciò incida sul superamento del corso.

2) Per quanto concerne la formazione sincrona, dovranno essere previste lezioni in aula virtuale e lezioni telefoniche entrambe facoltative ai fini del superamento del corso con merito.

ART. 4 - SPECIFICHE SULLA FORMAZIONE ASINCRONA

La formazione asincrona dovrà essere strutturata in:

- **n. 24 unità didattiche *on line*** basate sul *CEFR* per il raggiungimento dell'obiettivo didattico del corso.
- **n. 1 questionario**, trasmesso a mezzo e-mail, **per ciascuna unità didattica settimanale**, ai fini della verifica dell'apprendimento, con correzione entro la settimana successiva.
- **n. 6 report periodici individuali** sui progressi conseguiti, da inviare alla fine di ogni mese.

ART. 5 - SPECIFICHE SULLA FORMAZIONE SINCRONA

La formazione sincrona, di cui al precedente n. 2) dell'art. 3, dovrà essere articolata in:

a) **lezioni in aula virtuale "open"** prenotabili *on line*, ove per "open" si intende un'aula formata da partecipanti provenienti da tutto il mondo e da diverse realtà professionali, ma con lo stesso macro livello linguistico (es. principiante - intermedio - avanzato). In proposito, saranno valutate nell'offerta tecnica: la numerosità delle lezioni garantite in tale modalità e la loro durata, con un intervallo compreso tra un minimo di 30 e un massimo di 45 minuti ciascuna.

b) **Lezioni individuali:**

b.1) in aula virtuale per i livelli compresi tra A1-A2;

b.2) a scelta tra aula virtuale e modalità "telefonica" per i livelli compresi tra B1- C1.

Per entrambe le tipologie, saranno valutate nell'offerta tecnica:

- il numero di lezioni garantite, con un minimo di 12 lezioni per ogni tipologia (*id est*, dovranno essere contemplate almeno 12 lezioni individuali in aula virtuale per i livelli compresi tra A1-A2 e almeno 12 lezioni individuali, virtuali e/o telefoniche, per i livelli tra B1-C1);

- la durata di ciascuna delle suddette lezioni, con un intervallo compreso tra un minimo di 30 ed un massimo di 45 minuti per ognuna. In ogni caso, le aule virtuali dovranno essere formate da non più di 12 partecipanti con il medesimo livello di conoscenza della lingua. Il fornitore si impegna a garantire docenti che abbiano completato almeno il ciclo di istruzione scolastica secondaria nella lingua madre, comprovabile a richiesta dell’Agenzia. Gli stessi docenti dovranno, inoltre, possedere una esperienza certificata secondo la tabella in allegato (all.1) di almeno 3 anni di insegnamento linguistico maturata nell’ambito della formazione professionale e del *blended learning*.

ART. 6 - FOCUS SULLA PRODUZIONE SCRITTA

Il fornitore assicurerà, altresì:

- **n. 24 laboratori di scrittura**, corrispondenti alle unità didattiche, con argomento personalizzabile a scelta dell’Agenzia, per migliorare la produzione scritta su temi specifici. Ogni elaborato del partecipante dovrà ricevere una correzione personale e dettagliata entro la settimana successiva.

ART. 7 - SERVIZIO DI ASSISTENZA PERSONALE SINCRONA E ASINCRONA

Il fornitore dovrà prevedere interventi motivazionali individuali in aula virtuale via e-mail, tramite il portale di riferimento e via telefono, in funzione del livello di avanzamento di ogni singolo corsista, ove vi sia disallineamento rispetto ai tempi obbligatori di svolgimento del percorso formativo. Tali interventi avranno la finalità di aiutare i corsisti a comprendere meglio il materiale da affrontare nella fase di studio individuale e a fornire loro la competenza nel dimostrare questa comprensione in ambito professionale. A tal fine, sarà valutata nell’offerta tecnica la numerosità degli interventi di assistenza garantiti che, in ogni caso, dovranno essere almeno 4, da fissare in coincidenza con la fine della sesta, dodicesima, diciottesima e della ventunesima settimana del percorso didattico. Inoltre, a metà del percorso didattico (alla fine della dodicesima settimana) dovrà essere resa una valutazione scritta individuale.

ART. 8 - LABORATORI MULTIMEDIALI DI APPROFONDIMENTO

Il portale di accesso ai corsi dovrà offrire laboratori di approfondimento delle conoscenze linguistiche e culturali con possibilità di spaziare tra argomenti “aziendali”, grammatica, pronuncia, riviste on-line, video-esercizi.

ART. 9 - TEST E ATTESTAZIONE

La somministrazione dei corsi dovrà includere un test iniziale, un test finale e un’attestazione finale basati sullo standard *CEFR*.

I test iniziali e finali dovranno essere strutturati, a cura del fornitore, in modo tale da prevedere, per tutti i livelli di apprendimento, una parte *on line* ed una parte telefonica, fermo restando che gli stessi potranno poi essere effettivamente richiesti e svolgersi anche solo in modalità *on line*.

ART. 10 - PROJECT MANAGEMENT DEDICATO

Al fine di garantire il successo e il completamento del progetto, si rende necessario elaborare un’attività di pianificazione, organizzazione e gestione delle risorse del progetto stesso, per cui, tramite un c.d. *project manager* il fornitore si impegna, altresì a:

- effettuare l’analisi dei fabbisogni linguistici;

- formulare la relativa progettazione didattica, tenendo conto delle specifiche esigenze dell'Agenzia;
- coordinare le attività di assistenza e docenza;
- inviare questionari di gradimento ai corsisti ed a trasmettere l'esito degli stessi all'Agenzia entro 15 giorni dalla conclusione dei percorsi didattici.

ART. 11 SERVIZI ACCESSORI

Il fornitore dovrà garantire la possibilità di contattare il coach via e-mail 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per fornire risposte didattiche e organizzative.

L'attività formativa dovrà iniziare entro 15 giorni dalla richiesta formulata dall'Ufficio formazione e digital learning della Direzione centrale risorse umane e organizzazione dell'Agenzia delle Entrate, salvo diversa indicazione di quest'ultimo.

ART. 12 SERVIZI AGGIUNTIVI

Il fornitore potrà, nella propria offerta tecnica offrire la disponibilità alla stipula di una convenzione con l'Agenzia delle entrate che preveda la fruibilità dello stesso percorso formativo, alle stesse condizioni economiche che risulteranno dall'aggiudicazione del servizio, a qualunque altro dipendente dell'Agenzia che ne faccia richiesta a titolo personale. Da questa ipotesi si intende escluso il servizio di monitoraggio periodico, la sostituzione con altro discente in caso di impossibilità ad iniziare o a proseguire il corso, e la presentazione del corso via webinar. Dovrà invece essere garantita una assistenza iniziale via e-mail agli utenti individuali, tramite un *help desk*.

Resta inteso che l'Agenzia non assume l'obbligo di stipulare la convenzione e che la stessa, ove sottoscritta non attribuisce all'impresa aggiudicataria alcun vincolo di esclusiva.

All. 1 Certificazioni richieste ai docenti candidati

All. 2 Specifiche tecniche informatiche

ALLEGATO I

Certificazioni richieste ai docenti candidati

Inglese:

TESOL, TESL, TEFL, CELTA, TEFLA, DELTA, ESL, EFL, ESOL, TESP, Cambridge examiner, TELC examiner

Francese:

FLE. M.A., TFI examiner, TFC examiner, DALF examiner, TEF examiner, DELF examiner, TELC examiner

Spagnolo:

ELA BA, DELE EXAMINER, ELE MA, TELC examiner

Tedesco:

DaF Zertifikatskurs, CAU, BAMF, TELC examiner

ALLEGATO II

Specifiche tecniche informatiche

La soluzione fornita sarà utilizzata prevalentemente su postazioni con la seguente configurazione:

- Sistema Operativo Windows 7 64bit;
- Browser Internet Explorer 11 o Mozilla Firefox;

Tuttavia dovrà essere possibile il suo utilizzo anche con i sistemi operativi macOS e con i browser più diffusi.

Il prodotto fornito dovrà avere i seguenti requisiti:

- essere utilizzabile in un browser WEB (es: IE 11 o Firefox);
- essere eseguibile da utenti che appartengono al gruppo “power users” e che non hanno i permessi per installare ulteriori componenti sulla postazione (neanche Activex);
- essere utilizzabile da postazioni collegate ad internet tramite un Proxy con autenticazione NTLM e che consente l’accesso esterno solo verso le porte standard dei protocolli http e https (TCP 80 e TCP 443);
- tutte le risorse scaricate dall’applicazione web (es: javascript, CSS, Immagini, etc...) devono risiedere sul server che offre il servizio e non possono risiedere su CDN - Content Delivery Network esterne (es: <https://code.jquery.com/>) e non potranno utilizzare API di terze parti (es: i servizi di google per captcha, statistiche, mappe, etc...).

Prima della stipula del contratto potranno essere eseguiti, su richiesta della Stazione Appaltante, dei test di sicurezza su eventuali software da installare per la fruizione dei corsi. Il mancato superamento dei test di sicurezza determinerà l’esclusione dalla procedura di gara, ovvero la decadenza dall’eventuale intervenuta aggiudicazione definitiva.

Per il DIRIGENTE *ad interim*
Giuseppe Telesca
Il funzionario delegato
Francesco Vasta
Firmato digitalmente

L’originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente