



Divisione Risorse  
Direzione Centrale Logistica e Approvvigionamenti

Settore Approvvigionamenti  
Ufficio Gare per beni e servizi

## **SERVIZIO DI EROGAZIONE DI CORSI DI LINGUE STRANIERE IN MODALITÀ BLENDED LEARNING**

### **CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

#### **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. Tale percorso dovrà prevedere in un arco temporale triennale l'utilizzo di un portale che fornisca all'utente l'accesso all'ambiente didattico, integrato in parte da lezioni individuali a distanza telefoniche e da aule virtuali.

La platea complessiva di circa 1.500 persone è costituita dai funzionari delle strutture centrali, anche operanti in sedi delocalizzate, coinvolti in attività di carattere internazionale a contatto frequente con organismi internazionali o amministrazioni fiscali estere e dagli operatori addetti a funzioni di controllo o di *front-office* o di *call center*, in relazione quotidiana e diretta con i contribuenti.

La lingua oggetto di studio sarà prevalentemente l'inglese. Il fornitore sarà tenuto ad erogare, qualora ritenuto necessario dall'Agenzia, corsi di francese, tedesco e spagnolo nel limite del 10% del valore del contratto, allo stesso prezzo offerto per i corsi di lingua inglese. In caso di richiesta di corsi di lingua diversi dall'inglese, il fornitore dovrà produrre i *curricula vitae* dei docenti proposti, da cui deve risultare il possesso delle medesime competenze ed esperienza professionale richieste per i docenti di lingua inglese e che saranno sottoposti all'approvazione preventiva dell'Agenzia.

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 A2 e B1; l'altro per i livelli compresi tra B2 - C1. Ciascun utente seguirà il percorso formativo coerente con il proprio livello di conoscenza della lingua per come esso risulterà dal test iniziale di cui all'articolo 9. Il numero degli utenti per ciascuno dei due macro livelli sarà orientativamente di 950 per il livello compreso tra A2 e B1 e di 550 per il livello compreso tra B2 e C1. I corsi riguarderanno una platea complessiva di circa 1.500 persone. La durata complessiva di ciascun corso sarà di 8 mesi (32 settimane), dei quali 6 mesi di corso (24 settimane), 1 mese entro il quale dovrà essere espletato l'esame finale e un mese di margine per eventuali pause estive e/o natalizie. Il totale delle ore e delle giornate settimanali - limitatamente alla formazione in modalità asincrona - è a discrezione del fornitore. 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* pre-registrata, progettata esclusivamente per l'Agenzia ed accessibile da ciascun discente in qualunque momento, a partire dall'attivazione del corso.

Dovrà, inoltre, essere garantita un'assistenza continua via e-mail o telefonica 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, entro 7 giorni solari dall'eventuale richiesta dell'Agenzia, di dati, anche parziali, sull'andamento del singolo discente.

L'obiettivo didattico atteso del corso è consentire a ciascun discente di raggiungere almeno il livello di conoscenza della lingua immediatamente superiore a quello risultante dal test di ingresso (ad esempio, se nel test di ingresso risulta un livello di conoscenza della lingua A2, a conclusione del percorso formativo ci si attende che il discente avrà raggiunto almeno il livello B1).

### **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 corso, per un totale di ventiquattro unità didattiche; 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 dovrà prevedere un tempo medio di svolgimento nell'arco della settimana, in modo da cogliere eventuali ritardi del discente e di supportarlo in caso di necessità.

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.

- 2) Per quanto concerne la formazione sincrona, dovranno essere previste lezioni in aula virtuale e lezioni individuali a distanza, entrambe non necessarie 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** on line o via e-mail, **per ciascuna unità didattica settimanale**, ai fini della verifica dell'apprendimento, con correzione entro i successivi sette giorni solari;
- **n. 6 report periodici individuali** sui progressi conseguiti, da inviare entro quindici giorni solari dalla conclusione del mese di corso.

Il materiale didattico sarà reso disponibile ai discenti, a cura del fornitore, all'avvio di ciascuna unità didattica del corso. L'Agenzia potrà valutarne l'adequatezza, formulando specifica richiesta al fornitore, che dovrà essere evasa entro 5 giorni solari.

#### **Art. 5 - SPECIFICHE SULLA FORMAZIONE SINCRONA**

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

- a) **almeno 10 lezioni collettive in aula virtuale “open” di durata pari ad almeno 30 minuti ciascuna**, prenotabili *on line*, ove per “open” si intende un'aula formata da partecipanti, eventualmente provenienti da tutto il mondo e da diverse realtà professionali, ma con lo stesso macro livello linguistico. Sarà valutata l'offerta migliorativa in termini di numero complessivo di lezioni garantite e in termini di durata di ciascuna lezione. Le aule virtuali collettive dovranno essere formate da non più di 12 partecipanti con il medesimo livello di conoscenza della lingua.
- b) **almeno 12 lezioni individuali di durata pari ad almeno 30 minuti ciascuna, da svolgersi a distanza, in videoconferenza**. Sarà valutata l'offerta migliorativa in termini di numero complessivo di lezioni individuali garantite e in termini di durata di ciascuna di esse.

Il fornitore si impegna a garantire docenti che abbiano completato almeno il ciclo di istruzione scolastica secondaria nella lingua oggetto del corso, comprovabile a richiesta dell'Agenzia. I docenti dovranno, inoltre, possedere un'esperienza di almeno 3 anni di insegnamento linguistico, ovvero migliorativa se offerta, maturata nell'ambito della formazione professionale e del *blended learning*, certificata secondo la tabella di cui all'allegato I.

#### **Art. 6 - FOCUS SULLA PRODUZIONE SCRITTA**

Il fornitore assicurerà **n. 24 laboratori di scrittura**, corrispondenti alle unità didattiche, con argomenti attinenti alle attività dell'Agenzia, da sottoporre alla preventiva approvazione da parte di quest'ultima, per migliorare la produzione scritta su temi specifici. La frequenza dei laboratori di scrittura sarà obbligatoria per i discenti.

Gli elaborati di ciascun discente dovranno ricevere opportuna correzione da restituire ai medesimi discenti entro 14 giorni solari dalla loro consegna.

## **Art. 7 - SERVIZIO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE**

Il fornitore dovrà erogare un servizio di assistenza individuale, curato da appositi *tutor/coach*, da svolgersi mediante videoconferenza prenotabile attraverso la Piattaforma e/o tramite e-mail, per restituire al discente un feedback in merito all'andamento dell'attività formativa svolta nonché per supportarlo nel suo percorso di apprendimento durante lo studio individuale, in modo particolare ove vi sia un ritardo nel rispetto dei tempi di fruizione del corso da parte dei discenti, ovvero in caso di risultati intermedi insufficienti.

A tal fine, sarà valutata nell'offerta tecnica, la numerosità degli interventi di assistenza garantiti, che, in ogni caso, dovranno essere almeno in numero di 4, opportunamente distribuiti lungo la durata dello svolgimento del percorso didattico. Inoltre, a metà del percorso didattico (entro quindici giorni solari dalla fine della dodicesima settimana), dovrà essere resa al discente una valutazione scritta individuale, al fine di attestare le competenze raggiunte secondo lo standard Qcer/CEFR.

## **Art. 8 - LABORATORI MULTIMEDIALI DI APPROFONDIMENTO**

La Piattaforma offerta dovrà mettere a disposizione di tutti i discenti, entro l'avvio del corso e per tutta la sua durata, laboratori di approfondimento delle conoscenze linguistiche e culturali, con possibilità di spaziare tra argomenti "aziendali", grammatica, pronuncia, riviste on-line, video-esercizi, ecc...

## **Art. 9 - TEST E ATTESTAZIONE**

La somministrazione dei corsi dovrà includere un test di ingresso, un test finale e un'attestazione finale basati sullo standard *CEFR*, strutturati sulle quattro abilità (scrittura, lettura, ascolto e produzione orale), in aggiunta ai questionari previsti al termine di ciascuna unità didattica, come indicato al precedente art. 4.

Il test iniziale dovrà svolgersi contestualmente all'avvio del corso, al fine di individuare, per ciascun discente, il percorso formativo coerente con il livello di conoscenza della lingua.

Il test finale dovrà essere svolto entro il termine di durata del corso, pari a 8 mesi (32 settimane).

I test iniziali e finali dovranno essere svolti tramite la Piattaforma messa a disposizione del fornitore e/o tramite videoconferenza.

Al termine di ciascun corso, il fornitore dovrà attestare le competenze raggiunte da ogni discente in un apposito documento (attestato), indicando contestualmente il livello di conoscenza della lingua conseguito e che potrebbe essere ottenuto in caso di sostenimento dell'esame per la certificazione di conoscenza della lingua straniera, secondo lo standard Qcer/CEFR. L'attestazione dovrà essere rilasciata al discente entro 10 giorni solari dal sostenimento del test finale.

## **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 *project manager*, il quale agirà anche in veste di Responsabile del servizio, il fornitore si impegna a:

- effettuare l'analisi dei fabbisogni linguistici;
- formulare la relativa progettazione didattica, tenendo conto delle specifiche esigenze dell'Agenzia, predisponendo dunque contenuti il più possibile vicini alla realtà di una organizzazione che non ha obiettivi di business e di mercato, bensì di servizio pubblico;
- coordinare le attività di assistenza e docenza;
- trasmettere con cadenza mensile alla Stazione appaltante una reportistica sullo stato di avanzamento della formazione erogata (formazione asincrona: unità didattiche svolte, numero dei questionari svolti e relativi risultati, risultati dei report periodici individuali; formazione sincrona: numero di lezioni collettive e individuali svolte; report avente ad oggetto i laboratori di scrittura), del servizio di help desk (indicazione del numero di richieste di assistenza ricevute con specificazione di quelle esitate) nonché degli interventi di assistenza individuale previsti all'art. 7 (indicazione del numero di interventi effettivamente erogati a ciascun discente) e di richieste di risposte didattiche e organizzative da parte dei discenti, come previsto al successivo art. 11 (indicazione del numero di richieste pervenute con specificazione di quelle esitate). I report dovranno essere trasmessi entro 15 giorni solari successivi alla mensilità cui si riferiscono.
- inviare, entro 15 giorni dallo svolgimento del test finale, i questionari di gradimento ai corsisti e trasmetterne l'esito all'Agenzia entro i successivi 15 giorni.

### **Art. 11 - SERVIZI ACCESSORI**

Il fornitore dovrà garantire al discente la possibilità di contattare il *coach* (altrimenti detto *tutor*) via e-mail per fornirgli risposte didattiche e organizzative nel più breve tempo possibile.

Il *coach* è il docente che segue ed allena il discente durante il percorso didattico monitorandone la performance sia a livello didattico sia a livello motivazionale.

Il fornitore metterà, inoltre, a disposizione dei discenti un servizio di assistenza/help desk per eventuali malfunzionamenti della Piattaforma.

### **Art. 12 - AVVIO DEL SERVIZIO**

Il contratto sarà stipulato all'esito positivo dei test di sicurezza di cui all'allegato II.

L'attività formativa dovrà iniziare entro 15 giorni dalla richiesta formulata dall'Ufficio formazione della Direzione Centrale Risorse Umane dell'Agenzia delle Entrate, salvo diversa indicazione.

### **ART. 13 - SERVIZI AGGIUNTIVI**

Il fornitore, qualora dichiarare la propria disponibilità nell'offerta tecnica alla stipula di apposita convenzione, dovrà offrire lo stesso percorso formativo - alle stesse condizioni economiche risultanti dall'aggiudicazione del servizio - a qualunque altro dipendente dell'Agenzia, che ne faccia richiesta a titolo personale e che assuma a proprio carico il relativo onere finanziario. 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. Dovranno invece

essere garantite la presentazione del corso via *webinar* e l'assistenza continua via e-mail e/o telefonica agli utenti individuali, tramite un *help desk*.

## **ART. 14 – REVISIONE PREZZI**

In applicazione dell'art. 29 del D.L. 27 gennaio 2022 n. 4 ("Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19, nonché per il contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico" – cd. Decreto Sostegni ter), a partire dalla seconda annualità contrattuale il prezzo del singolo corso potrà essere aggiornato, in aumento o in diminuzione, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento della richiesta della revisione dei prezzi da parte del Fornitore e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al  $\pm 10$  % per cento rispetto al prezzo originario.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

Il Fornitore dovrà inoltrare una richiesta scritta e motivata all'Agenzia, accompagnata dai relativi documenti giustificativi. L'Operatore economico potrà produrre la propria richiesta di revisione decorso l'anno di riferimento del periodo interessato alla variazione economica. L'esame della documentazione sarà curato dal Responsabile Unico del Procedimento, che a conclusione di tale attività comunicherà all'operatore le risultanze dell'istruttoria. La percentuale di variazione sarà applicata limitatamente alle prestazioni rese nell'anno di riferimento. In ogni caso il riconoscimento della variazione economica è subordinato alla preventiva autorizzazione dell'Agenzia, alla quale è riservata la valutazione della congruità della richiesta, sulla base della normativa vigente.

Analogamente l'Agenzia potrà richiedere per iscritto all'Aggiudicatario l'applicazione di una motivata riduzione dei prezzi, ove ne ricorrano le condizioni sopra descritte, e l'Aggiudicatario dovrà applicarla entro un massimo di 15 (quindici) giorni.

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

**Maria Grazia Funaro**

*firmato digitalmente*

**SERVIZIO DI EROGAZIONE DI CORSI DI LINGUE STRANIERE  
IN MODALITÀ *BLENDED LEARNING***

**ALLEGATO I**

*Certificazioni richieste ai docenti*

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

# SERVIZIO DI EROGAZIONE DI CORSI DI LINGUE STRANIERE IN MODALITÀ *BLENDED LEARNING*

## ALLEGATO II

### Specifiche tecniche informatiche

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

- Sistema Operativo Windows 10 64bit;
- 4 GB di RAM;
- Browser Edge Chromium, Chrome o Mozilla Firefox;

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

Il prodotto fornito dovrà inoltre avere i seguenti requisiti:

- essere utilizzabile in un browser WEB
- essere eseguibile da utenti senza privilegi di amministratore della postazione e che non hanno i permessi per installare ulteriori componenti (neanche Activex o altri plugin del browser);
- 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/analytics, mappe, etc...);
- dovranno essere comunicati tutti i nomi a dominio utilizzati dal servizio in modo da poterli inserire in opportune white list

Prima della stipula del contratto potranno essere eseguiti, su richiesta della Stazione Appaltante, dei test funzionali e di sicurezza su eventuali software da installare per la fruizione dei corsi.

Il mancato superamento dei test determinerà l'esclusione dalla procedura di gara, ovvero la decadenza dall'eventuale intervenuta aggiudicazione definitiva.