

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

Oggetto: fornitura triennale, con servizio a canone annuale CON LICENZA SAAS, per un software dedicato alla gestione delle attività formative - prioritariamente ECM - comprensivo dell'installazione, manutenzione, assistenza e dell'aggiornamento da parte del fornitore, dotato di sistema di videoconferenza sincrona

I

Requisiti di partecipazione

- 1.1** Dimostrata e comprovata esperienza presso Provider ECM accreditati (pubblici e/o privati), da attestare con REFERENZE DI ALMENO 6 CLIENTI ACCREDITATI PROVIDER AGENAS NELL'ULTIMO TRIENNO DI CUI ALMENO IL 50% P.A. diverse dalla stazione appaltante;
- 1.2** Fornitore di Server cloud certificato AGID con gestione a carico del fornitore;
- 1.3** Certificazione ISO 9001 e ISO 27001 (ISO/IEC 27017 – ISO/IEC 27018)

II

Caratteristiche del servizio

2.1 Assistenza durante l'orario lavorativo per l'uso, la gestione e la risoluzione di eventuali criticità o malfunzionamenti mediante interventi telefonici, telematici e/o on site;

2.2 Conformità con le specifiche funzionali dei tracciati record e delle prescrizioni pubblicati sul sito internet dell'Agenas in particolare per l'xml e la relazione annuale;

2.3 Aggiornamenti periodici secondo normativa AGENAS;

2.4 Manutenzione correttiva, preventiva e normativa del software;

2.5 Gestione delle importazioni e delle esportazioni periodiche di anagrafiche, iscrizioni ai corsi e presenze

2.6 Gestione dei report dinamici in tempo reale e delle relative esportazioni di presenze, iscrizioni, attività e incarichi

2.7 Importazione dati dal software attualmente in uso dell'intero database.

Nello specifico, i moduli che andranno importati nel nuovo software sono i seguenti:

- Storico dei corsi dal 2013 al 2019 senza fascicolo digitale (archivio corsi gestiti su precedenti applicativi)
- Storico dei corsi dal 2020 al 2022 comprensivo dell'intero fascicolo digitale
- Persone: personale interno ed esterno con relativo organigramma aziendale
- Corsi (elenco di tutti i corsi prodotti con le classificazioni di dettaglio)
Partecipazione ai Corsi (elenco delle persone iscritte e dello stato d'iscrizione, della quota corso e della valutazione conseguita al corso)
- Crediti (del discente e del relatore conseguiti in ogni corso)
- Incarichi (responsabili scientifici, relatori, segreteria, tutor)
- Fascicoli digitali (elenco di tutti i documenti di competenza della formazione compresi attestati ECM rilasciati, attestato di presenza, conflitto interesse, attestati crediti relatori, attestati di partecipazione, lettere di incarico docenti)
- Curriculum formativi (storico di tutti i corsi effettuati dal singolo)
- Ragioni sociali delle aziende registrate nel programma per la classificazione delle spese o delle persone dipendenti di altre amministrazioni
- Iscrizioni al corso (ogni iscritto ha un ruolo nel corso ed uno stato dell'iscrizione: sono presenti anche i dati di valutazione del partecipante con l'assegnazione della sufficienza, il questionario di verifica e quello di gradimento)
- Programma dei corsi (i vari interventi fatti dai relatori nei vari corsi con l'indicazione della data e dell'ora ed i

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

relativi crediti di competenza)

- Relazioni dei docenti (il titolo della relazione del Relatore)
- File di Attestati e documenti pdf prodotti per il singolo utente, per il corso, l'iscrizione, la registrazione contabile
- Archivio delle location abbinate ai corsi
- Piani formativi storici
- Storico presenze in aula del partecipante e del docente/tutor/moderatore/segreteria (orario entrate ed uscite dal corso)
- Storico dei tracciati xml ECM abbinati ai rispettivi corsi
- Dati economici caratterizzanti il singolo corso (entrate/uscite con causale contabile)

In ogni caso dovrà essere importato ogni ulteriore dato attualmente presente nel software in uso.

Tutti i dati sono forniti in un formato testuale

I file del fascicolo digitale sono in formato pdf, jpg, png, bmp.

I dati non sono automaticamente relazionati, ma hanno sempre un campo chiave (non come ID, ma descrittivo) da ricondurre al modulo collegato.

Le tabelle principali hanno i seguenti numeri di record alla data di aprile 2023 (tale report può variare alla data del bando)

1. Persone/Contatti: 3681
2. Corsi: 182
3. Storico dei corsi pregressi: 430
4. Fascicolo digitale: 3171
5. Iscritti totali ai corsi: 2279
6. Presenze: 2122
7. Incarichi 192

Il fornitore avrà 30 giorni di tempo dalla consegna da parte della stazione appaltante dei dati esportati per importare i dati descritti nel proprio sistema.

2.6 Formazione del personale articolata in almeno: n. 10 giornate di formazione nella sede della stazione appaltante e n. 50 ore di formazione a distanza;

2.7 Configurazione e personalizzazione iniziale del software (modulistica per la produzione automatica di attestati e almeno n. 50 documenti inerenti alla formazione, loghi, indirizzi, portale, catalogo corsi, etc. etc.) secondo le indicazioni dell'Ufficio Formazione;

2.8 Supporto tecnico informatico: servizio iniziale di installazione e configurazione di base della piattaforma e integrazione con i sistemi informativi dell'AORN (sito web, server SMTP, webmail, etc. etc.)

2.9 Backup mediante salvataggio dei dati senza interruzione del servizio.

2.10 Interoperabilità e consolidamento dati tra i sistemi: è indispensabile garantire la perfetta integrazione tra i sistemi oggetto della fornitura. La fornitura deve infatti prevedere che la gestione automatizzata di tutti i dati relativi alle attività formative svolte dal singolo discente, sia in aula fisica che in aula virtuale (FAD sincrona) confluisca in un solo archivio. Nel dettaglio, per ogni attività svolta in videoconferenza, è necessario che la piattaforma gestisca il flusso di dati sia in entrata che in uscita e che nulla sia lasciato all'intervento dell'operatore di backoffice, se non le azioni correttive dovute a malfunzionamenti o indisponibilità dei servizi offerti dalla piattaforma. La presenza di ogni singolo iscritto deve esprimere l'eventuale idoneità al corso in base alle specifiche del singolo corso.

III

Requisiti generali del software

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

3.1. Tecnologia web per accedere al software senza limiti geografici:

- a) Licenza di tipo Saas con un canone di licenza omnicomprensivo;
- b) Conformità al GDPR;
- c) Conformità alla normativa Agenas ECM;

3.2. Struttura di base composta da tre (3) ambienti diversi obbligatoriamente interconnessi che dovranno garantire la confluenza e l'aggiornamento in tempo reale di tutte le attività formative in un unico fascicolo digitale/curriculum formativo del discente contenente tutte le tipologie di formazione e i relativi allegati digitali;

3.2.1 Portale pubblico accessibile da pc, tablet e cellulare (front office) con le seguenti funzioni generali:

- a) Catalogo personalizzabile dei corsi pubblicati
- b) Possibilità di iscrizioni online
- c) Registrazione on line di nuove anagrafiche
- d) Riconoscimento dei dipendenti interni rispetto a soggetti diversi
- e) Presenza di un'Area Personale con il fascicolo digitale del discente (diviso per i corsi già effettuati e il relativo attestato o documento d'iscrizione)
- f) Presenza di un'Area News e Comunicazione della Formazione
- g) Archivio storico della formazione erogata con visibilità dei precedenti corsi erogati dall'Azienda in precedenti gestionali.
- h) Log accessi per le sessioni effettuate a distanza (FAD)

3.2.2 Gestionale interno (back office) con le seguenti funzioni generali:

- a) Editor interno alla piattaforma per produrre e modificare autonomamente modelli con campi variabili presi dalle varie maschere
- b) Strumento interno alla piattaforma per produrre liberamente report e tabulati di dettaglio selezionando colonne e criteri di filtro
- c) Strumenti autonomi d'importazione ed esportazione dei dati con assistenza guidata nell'abbinamento dei campi
- d) Controllo di dettaglio dei permessi utenti non solo al livello di modulo software, ma anche di singoli campi
- e) Archivio storico integrato di corsi in aula e a distanza (e-learning) generale e per singolo partecipante
- f) Produzione modulistica precompilata in file formato PDF editabile e in formato word/rtf
- g) Invio massivo di e-mail, sms e attestati dall'elenco contatti, iscritti, incarichi
- h) Gestione di diverse tipologie di corsi: ECM, Sicurezza, Privacy, etc. etc.
- i) Caricamento dei corsi obbligatori rilasciati da terzi e relativi attestati scansionati
- j) *Alert* automatici di *remainder* per la formazione obbligatoria con indicazione del *retraining* previsto per la mansione specifica.
- k) Gestione delle professioni e discipline Agenas con relativa codifica
- l) Generazione del tracciato tecnico XML previsto dall'Agenas per la rendicontazione dei corsi
- m) Generazione della Relazione Annuale Agenas con l'indicazione dei corsi programmati nel Piano Formativo, dei crediti rilasciati, dei soggetti privi di crediti e gestione economica connessa ai corsi.
- n) Scheda singolo Corso (elenco di dettaglio di tutte le dimensioni e parametrizzazioni del singolo corso) comprendente le sotto schede relative all'accreditamento, alle informazioni generali del corso, alla normativa e ai dettagli di accreditamento, al dettaglio operativo del corso, alle condizioni e ai

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

parametri di pubblicazione sulla parte riservata alla consultazione per i discenti, alla documentazione collegata al corso

- o) Schede collegate al singolo corso relative agli incarichi, agli interventi dei relatori, alle iscrizioni, alla rilevazione dei costi collegati, alle presenze, al fascicolo digitale, al budget, alla registrazione dei ricavi e ai questionari compilati
- p) Codifica degli obiettivi formativi, tipologia, metodologia secondo la normativa Agenas
- q) Registrazione delle entrate e delle uscite economiche per ciascun corso con la contrapposizione del saldo residuo della voce di spesa imputata sul budget dell'anno.
- r) Rilevazione delle presenze in aula tramite codice a barre autogenerato o sistema similare
- s) Controllo automatico dei posti disponibili sul corso

3.2.4 Piattaforma per erogazione Corsi sincroni in videoconferenza sincrona (e-learning o modalità a distanza) con le seguenti funzioni generali:

- a) Tracciamento e memorizzazione delle presenze di tutti i partecipanti all'evento (Registro presenze).
- b) Tracciamento e memorizzazione degli orari di connessione e disconnessione (anche multiple) di tutti i partecipanti all'evento (Log accessi).
- c) Partecipazione di almeno 200 partecipanti in contemporanea nell'aula virtuale
- d) Presenza di una lavagna virtuale con gli strumenti di base
- e) Condivisione dello schermo del PC e attività di caricamento materiale vario da pubblicare nell'aula virtuale
- f) Registrazione, archiviazione e classificazione della lezione in formato MP4, con possibilità di estrazione e archiviazione di file audio e video
- g) Abilitazione a ruolo di moderatore/tutor d'aula con funzioni di gestione dei relatori (p. es. attivazione/disattivazione microfoni, condivisione schermo, tracciamento delle presenze)
- h) Creazione di sub-aule separate all'interno della stessa aula per eventuali gruppi di lavoro
- i) Attivazione di chat e forum
- j) Somministrazione di lezioni, con possibilità di modulo per erogazione on line di quiz a risposte multiple e sondaggi di gradimento
- k) Potenzialità di creazione di almeno 15 aule virtuali in contemporanea.

IV

Requisiti di dettaglio

4. 1. Anagrafica della persona

- a) Anagrafica comprendente tutti i campi principali necessari per la gestione della persona in qualità di discente e del docente (cognome, nome, indirizzi, telefoni, codice fiscale, etc.);
- b) Funzione automatica di verifica del codice fiscale della persona rispetto ai dati anagrafici inseriti, con segnalazione di eventuali incoerenze fra cognome, nome e data di nascita oltre che della verifica del sedicesimo carattere di controllo. Il calcolo automatico dei codici fiscali non deve essere presente in quanto non può gestire i casi di omocodia e genererebbe errori gravi nella rendicontazione Agenas;
- c) Archivio digitale del fascicolo digitale con storicizzazione (tutti i documenti emessi come docente, partecipante, presenza, altro);
- d) Classificazione del dipendente all'interno dell'organigramma aziendale con informazioni sul tipo di contratto, livello, ruolo, dipartimento, reparto o ufficio secondo la nomenclatura in uso all'Azienda

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

- e) Le professioni e le discipline dei soggetti registrati devono essere associate al relativo codice Agenas per la rendicontazione finale dell'evento: deve essere possibile gestire diverse discipline e professioni in capo alla stessa persona;
- f) Identificazione delle anagrafiche dei dipendenti e di quelle dei soggetti non dipendenti
- g) Attribuzione della persona secondo le regole Agenas (Convenzionato, Dipendente, Libero professionista, Privo di occupazione), conforme alle statistiche Agenas con relativa codifica
- h) Scheda relativa all'informativa sulla privacy ed eventuale archiviazione della risposta di accettazione dell'utente

4. 2. Scheda del corso

- a) Gestione delle attività formative ECM e di corsi di altra natura (amministrazione, pronto soccorso, sicurezza, qualità, informatica, corsi obbligatori, retraining etc.).
- b) Scelta degli obiettivi formativi codificati dall'Agenas ed eventuale descrizione libera.
- c) Contabilità
 - Gestione degli incassi delle quote evento con rendicontazione analitica;
 - Gestione degli eventuali Sponsor sull'evento o sul discente
 - Gestione dei costi per i relatori e relativa rendicontazione;
 - Budget previsionale di spesa del singolo corso
 - Organizzazione delle registrazioni contabili con voci di spesa specifiche e segnalazione del residuo budget sulla registrazione.
- d) Controllo automatico dei posti disponibili (non ancora impegnati) rispetto a quelli totali assegnati all'evento con avviso all'utente;
- e) Creazione del codice a barre o altro sistema similare per la partecipazione all'evento (rilevazione delle presenze);
- f) Produzione di fogli firma precompilati con i partecipanti e i relatori;
- g) Registrazione delle presenze in aula tramite codice a barre o altro sistema similare;
- h) Rilevazione del materiale didattico necessario all'evento;
- i) Produzione e stampa automatica degli attestati dei partecipanti all'evento;
- j) Produzione dei certificati finali dei partecipanti e dei relatori con i crediti assegnati;
- k) Registrazione della data/ora di consegna dei certificati di ogni discente;
- l) Archiviazione in uno storico dei discenti dei diversi corsi con i relativi crediti conseguiti;
- m) Stampa di documentazione per i discenti e per i relatori (Schede anagrafiche, dichiarazioni per il conflitto d'interesse, etc.)
- n) Classificazione del corso con la tipologia, metodologia e tipo corso codificato secondo le regole Agenas o diversa codifica per altri tipi di corsi formativi non ECM

4. 3 Iscrizione ai corsi

- a) Le iscrizioni ai corsi devono avvenire online (oltre a essere gestite dall'Ufficio Formazione)
- b) Alcuni corsi possono essere aperti alle registrazioni di soggetti non dipendenti dell'Azienda: il sistema deve poter riconoscere la tipologia dell'iscritto.
- c) A ciascun corsista deve essere possibile assegnare una *user-name* e consentire la scelta di una *password per l'accesso all'Area Personale del portale e per l'iscrizione ai singoli corsi*. Le password non devono essere mai assegnate dal software.

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

- d) Con le proprie credenziali, nella sua area personale, il corsista deve poter: visualizzare i corsi ai quali si è iscritto, i corsi che ha frequentato, annullare le iscrizioni e scaricare tutti i suoi certificati o documenti
- e) L'applicativo deve generare la lettera di ammissione secondo il format in uso e deve automaticamente inviare le ammissioni tramite e-mail ai partecipanti previsti.
- f) Generazione e aggiornamento automatico delle iscrizioni con possibilità di recupero automatico dell'overbooking secondo l'ordine temporale di iscrizione
- g) Verifica automatica in fase di registrazione che la professione dell'iscritto sia compatibile con la professione del corso per l'attribuzione dei crediti ECM

4.4. Formazione obbligatoria

- a) La piattaforma deve prevedere, per i corsi di formazione obbligatori, *alert* automatici via e-mail ai soggetti da formare (*retraining*) sottoposti a vincoli formativi e un tabulato mensile di riepilogo automatico dei soggetti da formare.
- b) Il sistema deve monitorare automaticamente le scadenze previste dalla normativa in base ai diversi obblighi assegnati alla persona.

-

4.5. Gestione incarichi

- a) Presenza di una sezione incarichi con le tipologie di incarico previste
- b) Presenza di una scheda per la registrazione di ciascun incarico con la causale economica, lo stato dell'incarico e le ore previste
- c) Produzione automatica delle lettere di incarico ai docenti e ai tutor secondo il format previsto

4.6. Registrazione presenze

- a) Registrazione tramite lettore ottico di codici a barre, o altro sistema similare, della presenza/assenza sia dei Discenti che dei docenti
- b) Registrazione delle presenze ai corsi FAD sincroni con acquisizione del tempo di connessione in aula
- c) Tutte le registrazioni devono essere consultabili e stampabili sia dall'anagrafica del soggetto interessato sia dalla scheda corso, sia dalla sezione dedicata a tutte le iscrizioni presenti

4.7. Questionari di verifica apprendimento e gradimento

- a) Produzione e stampa eventualmente online dei questionari a risposta multipla con numero di domande variabili
- b) Produzione dei questionari di gradimento anche on line accessibili dal portale pubblico
- c) Sistema a lettore ottico, o similare, di verifica dei questionari per l'attribuzione delle risposte esatte
- d) Sistema a lettore ottico, o similare, del gradimento
- e) Elaborazione delle statistiche con la media del questionario di gradimento o del questionario di verifica espresso dai partecipanti del singolo corso come richiesto dalla relazione annuale Agenas
- f) I risultati dei questionari di gradimento e di apprendimento devono essere memorizzati dal sistema direttamente sulla maschera del corso; i relativi grafici e report devono essere generati automaticamente e resi disponibili sul sistema.
- g) La valutazione sul docente deve essere registrata sia nella scheda del corso sia nell'anagrafica del docente.
- h) In base al risultato del questionario di apprendimento (superamento del test) e in base alla presenza al corso, il sistema deve attribuire i crediti formativi e produrre il file XML richiesto dall'Agenas per l'ECM.

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

- i) Verifica automatica del soddisfacimento dei requisiti per il superamento del corso e/o dell'ottenimento dei crediti ECM
- j) Segnalazione degli elementi mancanti per soddisfare i requisiti del corso o dell'accreditamento

4.8. Attestati

- a) Produzione automatica di attestati di partecipazione e attestati ECM sia per i discenti che per i docenti.
- b) Invio massivo di attestati ai partecipanti tramite e-mail
- c) Archivio online degli attestati rilasciati nel fascicolo digitale del corso e del singolo discente

4.9. Fabbisogno formativo

- a) Il software deve essere dotato di uno strumento che permetta in forma anonima di esprimere le proprie esigenze formative tramite un questionario elaborato dall'Ufficio Formazione e accessibile dal portale pubblico
- b) Il totale della raccolta deve essere registrato ed elaborato in una sintesi di report e grafica

4.10 Piani formativi

- a) Gestione del piano formativo annuale previsto dall'Agenas e di altri eventuali piani con: previsione apposito modulo – autonomia nella gestione – integrabilità con scheda corso

4.11. Rendicontazione

- a) Produzione del tracciato XML secondo le specifiche Agenas con verifica e segnalazione prima dell'invio di eventuali anomalie del contenuto del file con relativa specifica del tipo di anomalia
- b) Rendicontazione sponsorizzazioni nel tracciato XML
- c) Produzione della relazione finale Agenas secondo il modello ministeriale

4.13. Stampe ed esportazione files

- a) Si richiede la possibilità di definire liberamente i template secondo modelli da personalizzare senza coinvolgere la struttura tecnica del fornitore;
- b) Si richiede l'esportazione in XSL o XLSX, di tutti i dati immessi nel software

4.14. Profilazione Utente e tracciabilità operazioni LOG delle modifiche dei record

- a) Gli utenti devono essere profilati tramite user e password e per il solo ruolo di amministratore dovrà essere predisposta una funzionalità specifica per l'inserimento e la personalizzazione delle utenze, ruoli e funzionalità ad esse associate.
- b) Gestione della tracciabilità delle operazioni: devono essere previsti i log di accesso alle procedure e alle funzionalità e i log di modifica ai dati. Deve essere possibile da parte di opportuno profilo utente visualizzare in modo comprensibile tali log, deve essere possibile ricercare facilmente chi ha creato/modificato/cancellato/letto e quando sono state apportate modifiche e accessi al sistema in modalità storicizzata. Tali log devono essere presenti e conservati sul DB.

CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA TRIENNALE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI UN SOFTWARE GESTIONALE PER LA FORMAZIONE CON SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA SINCRONA

Tabella per la valutazione della qualità

CRITERI	punti
Assistenza tecnica con indicazione delle modalità, dei tempi di intervento e del numero di risorse dedicate	Max 10
Tipologia e caratteristiche dei report e dei grafici di sintesi prodotti dal sistema	Max 10
Modalità di pubblicazione del Catalogo dei corsi	Max 5
Modalità e frequenza del Backup	Max 10
Sicurezza e protezione dei dati: saranno valutate le modalità di gestione dei dati trattati dal gestionale, nel rispetto della normativa vigente	Max 5
Servizi aggiuntivi volti ad ulteriore miglioramento del servizio	Max 10
Dimostrata e comprovata esperienza presso Provider ECM accreditati superiore a 6 (sei) clienti accreditati Provider Agenas nell'ultimo triennio*	Max 20

*per Provider ECM accreditati da n.6 a 10 - punti 5

per Provider ECM accreditati da n.10 a 15 - punti 10

per Provider ECM accreditati superiore a n.15 - punti 20