

REGIONE TOSCANA

SETTORE SISTEMA REGIONALE DELLA FORMAZIONE, PROGRAMMAZIONE IEFP, APPRENDISTATO E TIROCINI

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Premessa

Con il presente appalto si intende affidare la gestione di alcune attività del sistema regionale di web learning – TRIO riguardanti il rapporto con l'utenza.

Art. 1 - Caratteristiche delle prestazione

1. Le prestazioni oggetto del presente appalto sono le seguenti:

- A) attività di contatto con l'utenza del sistema regionale di web learning – TRIO;
- B) gestione della piattaforma di teleformazione di TRIO.

Art. 2 – Modalità di esecuzione della prestazione – gruppo di lavoro

1. Il servizio dovrà essere svolto come segue:

Preliminarmente dovranno essere recuperate le credenziali d'accesso:

- alle caselle di posta elettronica di cui ai punti sottostanti;
- alle componenti Didateca e Infoteca della piattaforma di teleformazione.

Per quanto riguarda la prestazione di cui alla lettera A dell'art. 1, l'appaltatore dovrà:

- a) rispondere entro il giorno lavorativo successivo alle richieste di informazioni dell'utenza tramite l'indirizzo di posta elettronica info@progettotrio.it; in caso di un numero particolarmente elevato di email giornaliera (maggiore di 40) o di richieste che richiedono approfondimenti, il termine ultimo per rispondere sono i tre giorni lavorativi successivi alla richiesta;
- b) monitorare le caselle di posta infowlg@progettotrio.it – wlg@progettotrio.it ed evidenziare le situazioni potenzialmente negative fornendo risposte adeguate;
- c) censire il numero delle richieste di attestati di frequenza dei corsi fruiti attraverso i moduli on line pervenute a far data dal 11/08/2016 fino all'avvio delle attività contrattuali;
- d) rilasciare gli attestati, sia quelli di cui al punto c) sia quelli richiesti successivamente – anche direttamente alla Regione Toscana, inviando il documento in PDF; monitorare la casella di posta elettronica attestati@progettotrio.it ed evidenziare le situazioni potenzialmente negative dando risposte adeguate; le attestazioni dovranno essere rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente interessato. Per quanto riguarda le richieste ricevute a partire dal giorno 11/08/2016 fino alla data di avvio dell'esecuzione del presente appalto, esse dovranno essere evase entro e non oltre quattro mesi dall'avvio delle prestazioni.

Al termine dell'appalto, l'operatore dovrà:

- aver evaso tutte le richieste di informazioni pervenute fino alle due settimane precedenti la scadenza del contratto;
- aver evaso tutte le richieste di rilascio di attestati pervenute fino al termine degli ultimi 30 giorni dell'affidamento.

Per quanto riguarda la prestazione di cui alla lettera B dell'art. 1, l'appaltatore dovrà:

- e) gestire l'Infoteca di TRIO per l'aggiornamento dei contenuti sull'homepage del sito www.progettotrio.it su richiesta della Regione Toscana;
- f) eseguire la verifica sul funzionamento della piattaforma a seguito delle segnalazioni effettuate dagli utenti;
- g) monitorare ed eventualmente riavviare i processi automatici gestiti dalla piattaforma, quali ad esempio, il report periodico sui WLG;
- h) creare nuovi WLG solo su richiesta della Regione Toscana al fine di rendere possibile l'erogazione di formazione a distanza nei confronti di agenzie formative con progetti riconosciuti o finanziati dalla Regione Toscana.

Dal presente appalto è da ritenersi esclusa ogni attività di manutenzione correttiva o evolutiva della piattaforma o dei prodotti del sistema regionale di web learning – TRIO.

2. Prima della scadenza dell'affidamento, l'appaltatore dovrà rendersi disponibile per:

- i) almeno due incontri con il soggetto che risulterà nuovo gestore di TRIO all'esito della gara da aggiudicarsi, al fine di informarlo sul funzionamento dei processi svolti, relativi alle prestazioni di cui alle lettere A) e B);
- j) un numero massimo di due incontri al mese, dall'avvio dell'esecuzione, con la Regione Toscana e i soggetti che abbiano in gestione altre componenti del sistema di web learning, al fine di ridurre o eliminare eventuali situazioni problematiche che dovessero verificarsi durante lo svolgimento dell'appalto.

3. L'Affidatario dovrà mettere a disposizione della Regione Toscana un gruppo di lavoro composto da:

- 1. un addetto, a tempo pieno, al monitoraggio e al rilascio delle informazioni richieste dall'utenza (servizi a - b);
- 2. due addetti, di cui uno a tempo pieno e uno a tempo parziale pari al 50% delle ore lavorative come da CCNL, al rilascio degli attestati richiesti nel periodo di pertinenza del contratto e nel periodo precedente a far data dal 11/08/2016 fino all'avvio delle attività contrattuali (servizi c - d);
- 3. un esperto sistemista, a tempo parziale pari al 50% delle ore lavorative come da CCNL, per il funzionamento della piattaforma (servizi e - f - g - h).

Il contraente dovrà garantire il suddetto gruppo di lavoro per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

Art. 3 – Termini, avvio dell'esecuzione, sospensione e ultimazione dell'esecuzione

1. La prestazione deve essere terminata entro il 31/07/2017. L'esecutore deve dare avvio all'esecuzione della prestazione dalla data di stipula del contratto. Nel caso in cui, durante la vigenza contrattuale, sia stipulato il contratto per la gestione del sistema regionale di web learning – TRIO, la Regione Toscana potrà recedere anticipatamente previa comunicazione alla società con un preavviso di almeno 20 giorni.

2. Il Responsabile unico del procedimento svolge le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto e al termine dell'esecuzione delle prestazioni viene redatto un verbale di ultimazione delle prestazioni in contraddittorio e prendono avvio le attività per la verifica di conformità per il rilascio del Certificato di regolare esecuzione.

3. Per l'eventuale sospensione dell'esecuzione della prestazione da parte dell'Amministrazione si applica l'art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

4. L'esecutore che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga ai sensi dell'art. 107, comma 5, del D.Lgs. 50/2016.

Art. 4 – Obbligo di impresa ai sensi dell'art. 24, comma 1 L.R. n.38/2007

1. Ai sensi dell'art. 24, comma 1, L.R. 38/2007 la Società ha l'obbligo di informare immediatamente l'Amministrazione di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti

nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

Art. 5 - Importo stimato

1. L'importo complessivo dell'appalto è stimato in 90.000 Euro, oltre Iva nei termini di legge. Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e che pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 23, comma 15, del D.Lgs. 50/2016. La relativa spesa è a carico dei capitoli 61951-61952-61953 del bilancio regionale.

Art. 6 – Certificato di regolare esecuzione

1. Ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, le prestazioni contrattuali sono soggette a verifica di conformità, per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di affidamento.

2. Il Responsabile del procedimento effettua la verifica di conformità in corso di esecuzione al fine di accertare che la relativa prestazione è stata effettuata, in termini di quantità e qualità, nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente documento e negli altri documenti ivi richiamati. La verifica di conformità definitiva viene effettuata entro 30 giorni dal verbale di ultimazione delle prestazioni, salvo proroga in caso di necessità di svolgimento di ulteriori attività per la verifica, e entro i successivi 10 giorni viene rilasciato il Certificato di regolare esecuzione.

3. Successivamente all'emissione del Certificato di regolare esecuzione si procede al pagamento dell'ultima parte del corrispettivo contrattuale e allo svincolo definitivo della garanzia definitiva prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

Il Dirigente responsabile
Gabriele Grondoni