

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI PER LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DELLE ASSOCIAZIONI NAZIONALI DEI CONSUMATORI IN MATERIA DI SERVIZI ELETTRICO E GAS E DI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti richiesti per la fornitura del servizio relativo alla realizzazione delle attività di formazione in materia di servizi elettrico e gas e di servizio idrico integrato, rivolti al personale delle associazioni nazionali dei consumatori, previste dal progetto PFR di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Autorità) 25 giugno 2015, 314/2015/E/COM, e dall'allegato A alla determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità 11 febbraio 2016, n. 2/DCCA/2016.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisito minimo del servizio.

1. CONTESTO

Il progetto PFR rientra tra i progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato finanziati mediante le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, ai sensi l'articolo 11-bis, del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, come successivamente modificato e integrato.

Il progetto PFR, proposto dall'Autorità con deliberazione 314/2015/R/com e approvato dal Ministro dello Sviluppo economico con decreto 22 dicembre 2015, comporta la realizzazione di un programma triennale per la formazione e l'aggiornamento del personale delle associazioni nazionali dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137, del Codice del consumo che svolge attività di informazione e assistenza ai consumatori di energia elettrica, di gas e del servizio idrico integrato.

In base alla deliberazione 314/2015/R/com dell'Autorità, ai fini della realizzazione del progetto PFR la **Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA)**, in quanto ente pubblico economico funzionalmente preposto allo svolgimento di compiti strumentali all'esercizio dei poteri e delle attività dell'Autorità, espleta le procedure ad evidenza pubblica, sulla base degli indirizzi formulati dal Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità, per l'individuazione dei soggetti attuatori, ed è il soggetto destinatario delle risorse finanziarie disponibili per la realizzazione del progetto ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori.

La realizzazione del progetto PFR avverrà con il concorso di due distinti soggetti attuatori, che la CSEA individuerà mediante distinte procedure ad evidenza pubblica, e che agiranno in modo coordinato e complementare:

- un **“soggetto formatore”**, selezionato mediante la presente procedura di gara, responsabile per la realizzazione delle attività di progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi di formazione, incluso il materiale didattico, le esercitazioni, gli strumenti di monitoraggio dell'attività dei discenti e di valutazione dell'apprendimento;
- un **“soggetto organizzatore”**, che sarà individuato mediante una diversa procedura ad evidenza pubblica, responsabile per la realizzazione delle attività di programmazione, organizzazione, gestione logistica e operativa (calendario dei corsi, individuazione dei discenti,

gestione organizzativa e logistica delle attività), monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi.

2. ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO

L'attività svolta dal “**soggetto formatore**”, comporta la progettazione, realizzazione completa, erogazione e manutenzione evolutiva di un servizio di **formazione** sui mercati finali dell'energia elettrica e del gas e sul servizio idrico integrato per i consumatori domestici.

I corsi di formazione saranno erogati in **modalità c.d. mista**, prevedendo un opportuno mix di **sessioni seminariali svolte in aula** e di **sessioni svolte a distanza** (e-learning).

In particolare, le attività richieste nella realizzazione dei corsi riguardano:

- a) la progettazione preliminare, che specifichi le caratteristiche, l'articolazione e il contenuto dei corsi, la composizione dei materiali didattici e le caratteristiche degli strumenti di amministrazione e reportistica relativi a singoli utenti o gruppi di utenti, la tempistica indicativa delle consegne;
- b) la realizzazione di un prototipo dei corsi per la validazione del prodotto e l'avvio della fase di sviluppo e produzione dei materiali;
- c) la progettazione di dettaglio, comprendente anche la tempistica definitiva delle consegne dei contenuti e dei materiali didattici;
- d) l'elaborazione di quanto necessario per la realizzazione dei contenuti didattici e per la realizzazione dei contenuti tecnologici e multimediali;
- e) lo sviluppo dei Learning Objects con piena rispondenza alle indicazioni fornite nel paragrafo 2.3 – *Requisiti specifici per la formazione svolta a distanza*;
- f) l'attivazione dei contenuti e-learning del corso in ambiente di test ai fini del collaudo;
- g) la messa in produzione e l'erogazione online dei contenuti e-learning del corso su sistemi e piattaforme tecnologiche di competenza dell'aggiudicatario, e lo svolgimento delle docenze nelle sessioni seminariali svolte in aula;
- h) la gestione didattica degli utenti e la produzione della relativa reportistica;
- i) la costante verifica, il *debug* e le migliorie sui materiali didattici secondo le indicazioni della CSEA durante l'intero ciclo di produzione.

Per la progettazione preliminare di cui alla lettera a), dovrà essere effettuata a cura dell'aggiudicatario una analisi dei fabbisogni formativi degli utenti finali, valutando gli input forniti dal “soggetto organizzatore ed eventualmente da un sondaggio diretto, che potrà essere realizzato a cura dell'aggiudicatario stesso mediante la somministrazione di un questionario a un campione di utenti, al fine di calibrare correttamente la struttura dei contenuti e indirizzare la scelta definitiva degli strumenti didattici e delle tecnologie.

Il servizio in affidamento **non comprende** le attività di programmazione, organizzazione, gestione logistica e operativa (calendario dei corsi, individuazione dei discenti, gestione organizzativa e logistica delle attività inclusi il reperimento delle aule e i trasferimenti dei discenti), di monitoraggio e valutazione dell'impatto dei corsi, che saranno svolte dal “soggetto organizzatore”, e **non comporta** pertanto alcun costo a carico dell'aggiudicatario relativo allo svolgimento delle attività di competenza del “soggetto organizzatore”.

Al termine delle attività contrattualmente stabilite l'aggiudicatario consegnerà alla CSEA tutti i materiali realizzati definitivi ed eventualmente i materiali (elementi grafici, file audio, file video) utilizzati per la realizzazione dei Learning Objects e degli altri materiali didattici, su supporto

elettronico. La CSEA potrà utilizzare i prodotti acquisiti per le proprie finalità senza che l'aggiudicatario possa accampare diritti di sorta, fatta salva la menzione dell'autore.

La CSEA si riserva, sulla base delle proprie esigenze, di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'aggiudicatario.

In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, anche su proposta dell'aggiudicatario e, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità degli obiettivi perseguiti dalla CSEA.

Inoltre la CSEA si riserva di chiedere all'aggiudicatario di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla CSEA, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura.

La CSEA si riserva infine di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della CSEA nello svolgimento di tali attività.

2.1 Articolazione dei corsi e contenuti

Le attività didattiche oggetto del servizio di cui alla presente procedura riguardano:

- un corso di formazione in materia di **servizi elettrico e gas**;
- un corso di formazione in materia di **servizio idrico integrato**.

Ciascun corso avrà una durata minima complessiva (aula + e-learning) **non inferiore a 14 ore**.

Entrambi i corsi saranno articolati in **tre tipologie**, differenziate in base all'attività svolta dai destinatari:

- formazione **sportellisti**, rivolto al personale che svolge attività di informazione e assistenza ai consumatori anche in relazione alle procedure di reclamo nei confronti dell'aggiudicatario;
- formazione **conciliatori**, rivolto al personale che svolge attività di assistenza e rappresentanza dei consumatori nell'ambito delle procedure extragiudiziali per la soluzione delle controversie con l'aggiudicatario (Alternative Dispute Resolution - ADR);
- formazione **esperti**, rivolto al personale che svolge attività di rappresentanza degli interessi dei consumatori nei settori oggetto del corso presso soggetti pubblici e privati, o attività di propaggine della formazione all'interno della propria associazione.

I **percorsi formativi**, strutturati in **moduli didattici replicabili nel tempo**, saranno strutturati prevedendo, per ogni tipologia di corso:

- una **parte generale**, comune a tutte le tipologie di corso, relativa a struttura, organizzazione e funzionamento del settore oggetto del corso (elettrico/gas; idrico), inclusa la regolazione di settore e i regimi di tutela dei consumatori in condizioni di disagio (bonus);
- una **parte tematica**, differenziata per ciascuna tipologia di corso, relativa alla trattazione più approfondita di uno dei seguenti aspetti:
 - > gestione dei reclami e procedure speciali dello Sportello per il consumatore (corso di formazione *sportellisti*);
 - > soluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia e delle procedure ADR paritetiche (corso di formazione *conciliatori*);
 - > formazione di prezzi e tariffe, politiche e normative europee, tecniche di formazione (corso di formazione *esperti*).

Il numero di **discenti** presenti a qualunque titolo alle sessioni in aula non sarà superiore a 25 per sessione.

Per le sessioni svolte a distanza (e-learning) è previsto un numero **minimo** di 1050 utenze registrate, che potranno essere suddivise in sottogruppi di utenze attive, prevedendo a titolo meramente indicativo circa 80-100 utenze attive su base bimestrale.

I singoli utenti del corso saranno individuati dal “soggetto organizzatore”.

La formazione acquisita tramite i corsi dovrà consentire agli utenti di utilizzare e di diffondere presso i consumatori, nello svolgimento delle proprie attività di servizio, capacità, informazioni e conoscenze sulle materie trattate, che rispondano sia all’esigenza di risolvere problemi e criticità puntuali, emerse in relazione all’esecuzione del contratto di fornitura, sia, limitatamente ai settori dell’energia elettrica e del gas naturale, all’esigenza di cogliere le opportunità del mercato, in un’ottica di rafforzamento della capacità negoziale del consumatore medesimo.

L’offerta formativa dovrà essere orientata a un approccio problem-solving con ampi spazi dedicati all’analisi di casi-studio, anche provenienti da esperienze dirette dei destinatari del corso. L’attivazione di strumenti per la comunicazione e la condivisione di contenuti tra i partecipanti consentirà di rafforzare l’approccio descritto.

2.2 Realizzazione ed erogazione ciclica dei percorsi formativi

Entro il termine di durata del contratto (3 anni a decorrere dalla attivazione del primo corso), dovrà essere erogato un numero minimo complessivo di **42 repliche** dei corsi di formazione.

Fatto salvo il numero minimo di repliche dei corsi di formazione da erogare (n. 42), la loro programmazione definitiva sarà formalizzata su base annuale da parte del “soggetto organizzatore” tenendo conto per quanto possibile delle eventuali proposte dall’aggiudicatario.

Si prevede che tale programmazione potrà essere indicativamente articolata secondo il seguente schema:

- servizio idrico integrato:
 - > 20 repliche corso *sportellisti*;
 - > 8 repliche corso *conciliatori*;
 - > 2 repliche corso *esperti*;
- servizi elettrico e gas
 - > 4 repliche corso *sportellisti*;
 - > 6 repliche corso *conciliatori*;
 - > 2 repliche corso *esperti*.

L’erogazione dei corsi di formazione è comprensiva del materiale didattico occorrente per lo svolgimento dei singoli corsi, nonché delle esercitazioni necessarie.

2.3 Requisiti specifici per la formazione svolta a distanza (e-learning)

Per la parte di formazione svolta a distanza (e-learning):

- a) il prodotto e-learning dovrà presentare caratteristiche e funzionalità che valorizzino sia la qualità dell’apprendimento (multimedialità, modularità dei contenuti, interattività), sia l’interazione tra i partecipanti e tra questi e una figura di tutor (classi virtuali), e che garantiscano la verificabilità e misurazione dell’impatto della formazione (verifiche della

fruizione e dell'apprendimento, rilevazione della qualità percepita) sia a livello di singolo utente sia a livello di sottogruppi di utenti.

- b) il prodotto dovrà essere realizzato utilizzando piattaforme tecnologiche di gestione dei contenuti e dei percorsi didattici (LMS/LCMS) che garantiscano la sua completa **trasferibilità e riutilizzabilità** da parte della CSEA al termine del periodo di fornitura, anche su soluzioni tecnologiche di tipo open source.
- c) i **contenuti** sviluppati dovranno avere le seguenti caratteristiche tecniche:
- suddivisione dei moduli in Learning Objects di ridotte dimensioni in modo da renderne più fluida la fruizione da parte degli utenti;
 - fruizione tramite i browser di maggiore diffusione (a titolo meramente esemplificativo, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox...);
 - utilizzo di soluzioni software che non richiedano l'installazione sul computer dell'utente di player o plug-in diversi da quelli usualmente presenti nelle configurazioni base o comunque diversi da quelli di riferimento di mercato;
 - utilizzo di un mix appropriato di soluzioni multimediali (testi, audio, grafiche, animazioni, video) che favoriscano la qualità dell'apprendimento;
 - conformità agli standard SCORM 1.2 e/o 1.3.
- d) I moduli dovranno essere strutturati al loro interno in **unità didattiche** che forniscano un insieme di informazioni consistenti, finalizzate all'acquisizione da parte degli utenti delle conoscenze/competenze relative all'argomento trattato.
- e) La piattaforma e-learning dovrà consentire l'**accesso ai contenuti didattici** da parte dei singoli utenti in forma individuale e riservata; l'ammissione ai corsi sarà gestita mediante assegnazione di una pluralità di credenziali di accesso a ciascuna delle 20 organizzazioni dei consumatori interessate. La fruizione dei corsi potrà avvenire per sottogruppi di "utenti attivi" (provenienti da diverse organizzazioni dei consumatori) della dimensione indicativa di 80-100 utenti su base bimestrale.
- f) I criteri di progettazione dell'interfaccia di ogni unità didattica dovranno rispecchiare elevati livelli di **usabilità** prevedendo funzionalità veicolate in modo tale da rendere semplice e chiara la loro identificazione e il loro impiego. I corsi devono essere facilmente navigabili e strutturati in modo tale da permettere all'utente di reperire facilmente le informazioni, anche mediante motori di ricerca.
- g) I meccanismi di **navigazione** dovranno essere dotati di elementi testuali e grafici che ne descrivano compiutamente la funzionalità; la loro presenza nella schermata dovrà essere permanente e non a scomparsa. Il contenuto delle singole pagine dovrà essere preferibilmente compreso all'interno di una schermata, evitando effetti di scrolling verticale e/o orizzontale.
- h) Ogni **unità didattica** dovrà avere al suo interno almeno le seguenti sezioni programmate:
- una sezione Header, contenente l'indicazione dell'argomento che si intende affrontare, in forma di titolo e di sommario, e l'indicazione degli scopi della componente didattica dal punto di vista dell'intervento formativo (finalità) e dal punto di vista dell'utente (obiettivi);
 - una sezione Contenuti che possa promuovere l'apprendimento attraverso la partecipazione attiva e diretta degli utenti a situazioni ed eventi formativi appositamente programmati attraverso parti teoriche, simulazioni addestrative, esercitazioni pratiche;
 - una sezione Test per una verifica puntuale dell'apprendimento degli obiettivi dichiarati in sezione Header.

- i) La **presentazione delle informazioni e dei servizi** deve garantire l'utilizzo universale, quindi tutti i contenuti fruiti dagli utenti attraverso mezzi informatici dovrebbero puntare ai livelli più elevati di accessibilità previsto dal WAI del consorzio W3C.
- j) La piattaforma utilizzata dovrà mettere a disposizione almeno le seguenti **funzioni**:
- messaggistica individuale e di gruppo;
 - forum e ambienti di discussione tematici con o senza un moderatore;
 - condivisione di documenti e materiali di supporto;
 - streaming, fruibile almeno in modalità asincrona;
 - notifica automatica selettiva al verificarsi per un utente di un evento di interesse.
- k) dovrà essere reso disponibile un **servizio di tutoring** finalizzato a fornire agli utenti un ausilio sui contenuti dei corsi, sui materiali didattici e sullo svolgimento di esercitazioni e test. Il servizio, erogato tramite messaggistica individuale o di gruppo o altri canali telematici in modo tale da poter soddisfare le richieste degli utenti, dovrà essere attivato con una frequenza almeno pari a **14 giorni solari** (ossia attivazione del servizio ogni 14 giorni) o con la frequenza migliorativa (ossia attivazione del servizio a intervalli inferiori a 14 giorni) come risultante dall'offerta qualitativa presentata in sede di gara.
- l) La **piattaforma tecnologica** utilizzata deve possedere un set di funzioni che permettono di gestire sia gli utenti (anagrafica, profili, percorsi di formazione, reportistica) sia il docente/tutor. Le funzioni gestionali della piattaforma devono almeno consentire:
- la gestione delle anagrafiche utente;
 - la definizione e gestione di gruppi di utenti;
 - la definizione e personalizzazione dei ruoli;
 - la gestione delle competenze acquisite;
 - la produzione di reportistica di dettaglio e riepilogativa personalizzabile in funzione dei diversi ruoli, singoli utenti e gruppi di utenti.
- m) Per quanto riguarda il **monitoraggio**, la piattaforma tecnologica utilizzata dovrà essere in grado di mettere a disposizione almeno la seguente reportistica:
- report di avanzamento temporale nel percorso formativo individuale;
 - *tracking* della fruizione di ogni modulo formativo;
 - report statistico sul tempo medio impiegato dagli utenti per ogni attività didattica;
 - report percentuali sul completamento dei moduli e del Corso;
 - *skill assessment*;
 - traccia dei moduli svolti e dei risultati;
 - misurazione e gestione dei risultati di apprendimento;
 - sondaggi e questionari di valutazione e gradimento.
- n) Relativamente al **reporting delle attività formative**, la piattaforma deve consentire la gestione (rilascio, archiviazione e consultazione) di attestati collegati al superamento di test svolti.
- o) Dovrà essere reso disponibile un **servizio di helpdesk** di natura tecnica attraverso il quale l'utente potrà chiedere informazioni e assistenza per la soluzione di problemi relativi alla fruizione del corso (accesso, connessione, consultazione del materiale didattico).
- Il servizio, erogato mediante e-mail o altri canali telematici, dovrà essere attivo nella fascia 9-18 dei giorni lavorativi.

2.4 Manutenzione e assistenza

l'aggiudicatario dovrà rispettare i livelli di qualità che saranno assicurati in relazione ai seguenti indicatori:

- a) **tempo di presa in carico di modifiche** al materiale e ai contenuti didattici pubblicati: tempo entro il quale, a fronte di una richiesta di modifiche o aggiornamenti di materiali o contenuti didattici utilizzati in un corso già avviato, l'aggiudicatario comunica alla CSEA le modalità e i tempi di realizzazione delle modifiche richieste - **non superiore a 7 giorni lavorativi**;
- b) **tempo di risoluzione delle richieste di assistenza all'helpdesk** da parte degli utenti: tempo massimo entro il quale sono evase le richieste di assistenza tecnica rivolta all'helpdesk di cui al precedente punto 2.3, lettera o) - **2 giorni lavorativi per almeno il 90% delle richieste**.

2.5 Reportistica

In seguito all'attivazione di ogni corso l'aggiudicatario dovrà consegnare alla CSEA i seguenti output:

- a) su base bimestrale, un report riassuntivo degli elementi di rilevazione dell'andamento del corso indicati al precedente punto 2.3, lettera m), basato su dati aggregati per gruppi di utenti;
- b) su base mensile, un report riassuntivo delle richieste di assistenza eventualmente pervenute al servizio di helpdesk di cui al precedente punto 2.3, lettera o), nel mese precedente, con classificazione del contenuto delle richieste e indicazione dei tempi di evasione.

3. ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ALLE OFFERTE

3.1 Criteri di attribuzione del punteggio relativo all'Offerta economica

Il punteggio economico verrà attribuito mediante utilizzo del metodo di cui alla Delibera ANAC n. 1005 del 21 settembre 2016- Linee Guida n. 2, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" (deliberata dal Consiglio il 21 settembre 2016).Alle offerte economiche verrà assegnato il relativo punteggio economico PE_i che è rappresentato dal prodotto tra il coefficiente Vi e il punteggio relativo al prezzo ($PE_i = Vi * 60$).

Per ciascuna offerta economica il coefficiente Vi si ottiene mediante le seguenti formule:

$$Vi = 0,9 * \frac{Ri}{Rsoglia} \quad \text{per } Ri \leq Rsoglia$$
$$Vi = 0,9 + (1 - 0,9) * \frac{Ri - Rsoglia}{Rmax - Rsoglia} \quad \text{per } Ri > Rsoglia$$

dove:

Vi = Coefficiente dell'offerta i -esima

R_i = Ribasso relativo all'offerta i -esima

R_{soglia} = Media dei ribassi

R_{max} = Ribasso massimo tra tutte le offerte presentate

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. $PE_i=35,23456$ punteggio attribuito 35,234).

Il prezzo offerto non potrà essere superiore o uguale, pena l'esclusione, al prezzo posto a base d'asta.

3.2 Criterio di attribuzione del punteggio relativo all'Offerta tecnica

Per l'attribuzione del punteggio tecnico, si farà riferimento a criteri di valutazione relativi ad **elementi qualitativi dell'offerta**.

Il punteggio complessivo dell'offerta tecnica **PTi**, il cui punteggio massimo attribuibile è previsto in **40 (quaranta) punti**, è così suddiviso:

- a) parametro denominato **“servizi migliorativi”**, il cui punteggio massimo attribuibile è stabilito in **25 (venticinque) punti**, così suddivisi:
 - I. sottoparametro *“frequenza attivazione servizio tutoring”*: da 0 (zero) a 7 (sette) punti;
 - II. sottoparametro *“tempo presa in carico richieste di modifica/aggiornamenti”*: da 0 (zero) a 10 (dieci) punti;
 - III. sottoparametro *“numero aggiuntivo di repliche dei corsi”*: da 0 (zero) a 6 (sei) punti;
 - IV. sottoparametro *“estensione copertura servizio di helpdesk”*: 2 (due) punti;
- b) parametro denominato **“competenze professionali della risorsa “Docente”**, il cui punteggio massimo attribuibile è stabilito in **12 (dodici) punti**;
- c) parametro denominato **“progetti formativi in materia di servizi elettrico e gas e/o di servizio idrico integrato”**, il cui punteggio massimo attribuibile è stabilito in **3 (tre) punti**.

Agli operatori economici formalmente ammessi alla gara sarà pertanto assegnato, per la componente qualitativa dell'offerta, **un punteggio**

$$PTi = P_{q1} + P_{q2} + P_{q3}$$

dove:

- **PTi** è il punteggio complessivo assegnato con riferimento alla componente qualitativa complessiva dell'offerta, previsto fino ad un massimo di 40 punti, determinato dalla sommatoria di **$P_{q1} + P_{q2} + P_{q3}$** ;
- **P_{q1}** è il punteggio assegnato con riferimento al parametro **“servizi migliorativi”** previsto fino ad un massimo di 25 (venticinque) punti, determinato dalla sommatoria di **$P_{q1a} + P_{q1b} + P_{q1c} + P_{q1d}$** ;
- **P_{q1a}** è il punteggio assegnato con riferimento al sottoparametro *“frequenza attivazione servizio tutoring”* previsto fino ad un massimo di 7 (sette) punti;
- **P_{q1b}** è il punteggio assegnato con riferimento al sottoparametro *“tempo presa in carico richieste di modifica/aggiornamenti”* previsto fino ad un massimo di 10 (dieci) punti;
- **P_{q1c}** è il punteggio assegnato con riferimento al sottoparametro *“numero aggiuntivo di repliche dei corsi”* previsto fino ad un massimo di 6 (sei) punti;
- **P_{q1d}** è il punteggio assegnato con riferimento al sottoparametro *“estensione copertura servizio di helpdesk”* previsto in 2 (due) punti;
- **P_{q2}** è il punteggio assegnato con riferimento al parametro **“competenze professionali della risorsa “Docente”** previsto fino ad un massimo di 12 (dodici) punti;
- **P_{q3}** è il punteggio assegnato con riferimento al parametro **“progetti formativi in materia di servizi elettrico e gas e/o di servizio idrico integrato”** previsto fino ad un massimo di 3 (tre) punti.

Nell'attribuzione dei punteggi saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. $PTi=35,23456$ punteggio attribuito 35,234).

3.3 Descrizione degli elementi di valutazione considerati

A. Il punteggio complessivo P_{q1} da assegnare - per ogni concorrente - al **parametro complessivo “servizi migliorativi”** e variabile da 0 a 25 punti verrà determinato dalla sommatoria dei singoli punteggi $P_{q1a} + P_{q1b} + P_{q1c} + P_{q1d}$ dal medesimo concorrente ottenuti come descritto di seguito.

- I. per il sottoparametro **“frequenza attivazione servizio tutoring”** si procederà all’attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q1a}), previsto in massimo 7 punti, come segue:
- al concorrente che NON proporrà alcun miglioramento rispetto al valore minimale (frequenza almeno pari a 14 giorni solari) verrà attribuito un punteggio pari a 0 (zero) punti
 - il massimo punteggio di 7 punti verrà attribuito al concorrente che proporrà il miglior valore di frequenza (valore più basso);
 - agli altri concorrenti verrà attribuito un diverso punteggio calcolato secondo la seguente formula matematica:

$$P_{q1a} = 7 * (Vmigliore) / (Vesame)$$

- II. per il sottoparametro **“tempo presa in carico richieste di modifica/aggiornamenti”**, si procederà all’attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q1b}), previsto in massimo 10 punti, come segue:

- al concorrente che proporrà un valore pari o superiore alla condizione minimale (pari a n. 7 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo la richiesta) verrà attribuito un punteggio pari a 0 (zero) punti;
- il massimo punteggio di 10 punti verrà attribuito al concorrente che proporrà il miglior valore (valore più basso);
- agli altri concorrenti verrà attribuito un diverso punteggio calcolato secondo la seguente formula matematica:

$$P_{q1b} = 10 * (Vmigliore) / (Vesame)$$

- III. per il sottoparametro **“numero aggiuntivo di repliche dei corsi”** si provvederà all’attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q1c}), previsto in massimo 6 punti, come segue:

- al concorrente che NON proporrà alcuna replica dei corsi in aggiunta al numero minimo di repliche richieste (n. 42 repliche) verrà attribuito un punteggio pari a 0 (zero) punti
- il massimo punteggio di 6 punti verrà attribuito al concorrente che proporrà il maggior numero di repliche dei corsi in aggiunta al numero minimo di repliche richieste (n. 42 repliche);
- agli altri concorrenti verrà attribuito un diverso punteggio calcolato secondo la seguente formula matematica:

$$P_{q1c} = 6 * (Vmigliore) / (Vesame)$$

- IV. per il sottoparametro **“estensione copertura servizio di helpdesk”**, si provvederà all’attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q1d}), previsto in 2 punti, come segue:

- 2 (due) punti ai concorrenti che avranno offerto l’estensione del servizio di helpdesk anche alla mattina del sabato (ore 9-13);

- 0 (zero) punti ai concorrenti che NON avranno l'estensione del servizio di helpdesk anche alla mattina del sabato (ore 9-13).

B. per il parametro **“competenze professionali della risorsa “Docente”** si procederà all'attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q2}) previsto in massimo 12 punti, come segue:

- 12 (dodici) punti ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica superiore a 8 (otto) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 10 (dieci) punti ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari a 8 (otto) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 8 (otto) punti ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari a 7 (sette) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 6 (sei) punti ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari a 6 (sei) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 4 (quattro) punti ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari a 5 (cinque) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 2 (due) punto ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari a 4 (quattro) anni (inclusi i tre anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara);
- 0 (zero) punti ai concorrenti che avranno offerto ai concorrenti che avranno offerto una risorsa “Docente” in possesso di un'esperienza in materia energetica pari ai 3 (tre) anni minimali indicati al paragrafo 2.2, lettera e), del Disciplinare di gara.

C. per il parametro **“progetti formativi in materia di servizi elettrico e gas e/o di servizio idrico integrato”** si procederà all'attribuzione di ogni singolo punteggio (P_{q3}) previsto in 3 punti, come segue:

- 3 (tre) punti ai concorrenti che avranno dimostrato l'effettivo svolgimento di progetti formativi in materia di servizi elettrico e gas e/o di servizio idrico integrato;
- 0 (zero) punti ai concorrenti che NON dimostrato l'effettivo svolgimento dei progetti formativi in materia di servizi elettrico e gas e/o di servizio idrico integrato.

4. PIANIFICAZIONE, RENDICONTAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE

4.1 Pianificazione dello sviluppo temporale delle attività

Per quanto riguarda lo sviluppo temporale delle attività oggetto di affidamento in appalto, indicate al precedente Capitolo 2, successivamente all'assegnazione del servizio si prevede l'avvio delle attività secondo le seguenti fasi:

- a) presentazione del progetto preliminare alla CSEA, ivi compresi i contenuti didattici dei singoli corsi, e del piano esecutivo preliminare;
- b) presentazione del progetto definitivo, previa approvazione da parte della CSEA del progetto preliminare;
- c) avvio dei corsi, gestione amministrativa e reportistica.

Entro 30 giorni solari successivi all'affidamento del servizio, l'aggiudicatario dovrà presentare alla CSEA il progetto preliminare, ivi compresi i contenuti didattici del corso e il piano esecutivo preliminare, con indicazione di dettaglio delle attività che dovranno essere svolte e dei tempi indicativi previsti per il completamento delle diverse fasi.

In questa sede la CSEA potrà o accettare quanto proposto o richiedere modifiche in funzione delle proprie esigenze, in tale ipotesi all'aggiudicatario dovrà apportare ogni modifica richiesta dalla CSEA e presentarla nei tempi che verranno concordati.

In esito alla fase di approvazione o di richiesta di modifiche al "preliminare" presentato è richiesto all'aggiudicatario di predisporre e presentare - nei tempi concordati - alla CSEA il progetto definitivo, ivi compresi i contenuti didattici del corso, e il piano esecutivo definitivo.

L'aggiudicatario si impegna, prima di avviare la fase di messa in produzione dei corsi in oggetto, ad apportare sia ogni modifica nei termini richiesti dalla CSEA a perfezionamento delle funzionalità del sistema, che modifiche atte ad eliminare eventuali malfunzionamenti e/o errori anche a livello informatico del sistema.

4.2 Consuntivazione

Contestualmente all'assegnazione del servizio la CSEA procederà ad erogare al soggetto Formatore un acconto pari al 10% dell'importo oggetto del contratto di fornitura (di seguito Ioff).

All'approvazione del progetto esecutivo, la CSEA erogherà al soggetto Formatore un ulteriore acconto pari al 20% dell'importo oggetto del contratto di fornitura.

Si procederà all'erogazione di ulteriori importi in base allo stato di avanzamento delle attività secondo quanto riportato nei report di consuntivazione, contenenti, a fronte della pianificazione, l'evidenza delle attività effettivamente svolte, degli output rilasciati.

La consuntivazione costituisce la base per la fatturazione delle attività svolte e dovrà essere presentata alla CSEA semestralmente con decorrenza dalla data di avvio del primo corso di formazione. Ad ogni consuntivazione verrà erogato un importo (Ec) determinato come prodotto tra il 70% dell'importo oggetto del contratto di fornitura e la percentuale di avanzamento del programma di formazione, rispetto al progetto esecutivo approvato.

La percentuale di avanzamento del programma di formazione è pari al rapporto tra i corsi consuntivati (Ncons) ed il totale dei corsi oggetto del contratto di fornitura (Ntot).

$$Ec = 0,7 \times Ioff \times Ncons/Ntot$$

5. PARAMETRI E MODALITA' DI CONTROLLO

Il servizio dovrà essere svolto in ogni sua attività e lavorazione attenendosi alle specifiche previste nel presente Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica della Società. Tali elementi saranno valutati sulla base dei parametri di seguito indicati.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti è costituito da due strumenti di valutazione:

- Controllo quantitativo e qualitativo della fornitura
- Controllo della tempistica di esecuzione

5.1 Controllo quantitativo e qualitativo della fornitura

CSEA, anche in collaborazione con l'Autorità, si riserva la facoltà di controllare modalità, quantità e tempi di esecuzione delle attività e lavorazioni che compongono il servizio.

Il collaudo quantitativo e qualitativo avverrà nei momenti più significativi del processo di sviluppo ed erogazione del servizio:

- alla consegna del progetto definitivo dei percorsi di formazione;
- in fase di svolgimento dei corsi di formazione;
- al termine del periodo triennale di svolgimento delle attività di formazione.

Le attività di controllo potranno prevedere anche sopralluoghi e le visite potranno essere effettuati da personale di CSEA e/o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con la Società, verbali e documenti relativi ai risultati del controllo effettuato. L'eventuale mancata presenza della Società per causa ad essa imputabile comporterà la tacita validità dei verbali e documenti unilateralmente sottoscritti per accettazione.

In caso di attività di controllo effettuata mediante sopralluogo, verrà comunicata la data ed il luogo, con 24 ore di preavviso. Il mancato rispetto degli standard qualitativi richiesti per la fornitura del servizio e/o della tempistica previsti nell'offerta tecnica per ogni singola attività e lavorazione in cui il servizio risulta articolato, comporterà l'applicazione delle penali economiche variabili e commisurate alla gravità delle inadempienze accertate ed al danno emergente.

5.2 Controllo della tempistica di esecuzione

CSEA, anche in collaborazione avvalendosi del soggetto organizzatore, procederà alla verifica della tempistica di esecuzione delle attività di formazione sulla base della programmazione definitiva formalizzata da parte del soggetto organizzatore, su base annuale, indicata al precedente punto 1.2.

6. BARRIERE AL CONFLITTO DI INTERESSE

Al fine di evitare conflitti di interesse con le aziende dei settori regolati dall'Autorità, si richiede che i componenti del gruppo di lavoro di cui al punto 2.2 lett. e) del disciplinare siano esclusivamente soggetti che non intrattengano o si asterranno dall'intrattenere, in tutto il periodo di esecuzione del servizio oggetto della presente procedura di gara, rapporti di lavoro o di collaborazione a qualsiasi titolo con le imprese regolate dei settori dell'energia elettrica e del gas e del servizio idrico integrato.

7. RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Ogni attività dovrà essere realizzata secondo il rispetto delle norme vigenti in materia di riservatezza e protezione dei dati personali. L'aggiudicatario, in qualità di titolare (ove applicabile) e di responsabile del trattamento dei dati, sarà tenuto a utilizzare i dati forniti solo ed esclusivamente per le finalità istituzionali previste dalla CSEA o dall'Autorità.

I dati relativi agli utenti devono essere utilizzati solo per gli scopi connessi all'erogazione del servizio e devono essere conservati solo per il tempo necessario a tali fini, nel rispetto della normativa sulla privacy.

L'aggiudicatario è tenuto a mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne fatti, informazioni e documenti riguardanti l'appalto in questione, inclusi informazioni e documenti relativi a terzi eventualmente utilizzati a fini didattici, e ad astenersi dal divulgare informazioni su quanto fosse venuto a conoscenza per causa del servizio in questione.

8. SUPPORTO E DISPONIBILITÀ AD EFFETTUARE INCONTRI, PRESENTAZIONI E SEMINARI

L'aggiudicatario dovrà assicurare un supporto ed assistenza durante tutto il periodo di fornitura per gli aspetti concernenti l'individuazione e la soddisfazione delle esigenze della CSEA, dell'Autorità e delle organizzazioni interessate in relazione agli obiettivi indicati.

All'aggiudicatario è inoltre richiesto di organizzare, per ciascuno dei corsi di formazione attivati, almeno un incontro intermedio e un incontro finale, di tipo seminariale e di almeno mezza giornata, presso la sede dell'Autorità per la discussione dell'andamento e dei risultati del lavoro. Si richiede inoltre assistenza per partecipare a ulteriori incontri presso la sede dell'Autorità finalizzati a presentazioni mirate in incontri tecnici.

Il Responsabile del procedimento
(dott. Fabrizio Matranga)