

## CAPITOLATO TECNICO

### SERVIZIO DI CONSULENZA PER OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA MOODLE

#### PREMESSA

Nel corso del 2023, la Linea 18 del PO 2023 intende consolidare e potenziare tre ambiti di servizio:

- **formazione digitale**, per promuovere interventi formativi che rispondano alle esigenze delle persone, le accompagnino in un'esperienza didattica concreta e utile per il proprio percorso professionale, a partire da un processo di innovazione didattica che passa per la cultura del progetto;
- **service design**, per analizzare e rappresentare la complessità di contesti, attori e processi, disegnare servizi su misura, semplici e usabili, attraverso l'integrazione di metodologie data driven e user centered e percorsi di design thinking;
- **community**: per coinvolgere e facilitare la relazione tra professionisti che si occupano di politiche attive e di temi ad esse collegati, alimentando lo scambio di esperienze e strumenti, in tempo reale.

Con l'attuazione del Piano Operativo 2017-22, gli utenti raggiunti dai servizi digitali di formazione e aggiornamento messi a disposizione da ANPAL Servizi attraverso la piattaforma Digital Learning sono stati più di 18.000.

Una platea di utenti così ampia da un lato offre opportunità per azioni e interventi sulle politiche attive, dall'altro, richiede continui aggiornamenti e interventi evolutivi per rispondere alle esigenze dell'utenza. Tali interventi richiedono uno sforzo continuo di riprogettazione dei servizi e un'elevata specializzazione in termini di competenze tecniche, specifiche di prodotto.

Pertanto, si intende procedere all'individuazione di un fornitore in grado di realizzare il servizio di consulenza per l'aggiornamento e l'ottimizzazione della piattaforma Moodle.

#### 1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

##### 1.1 *Oggetto del servizio*

Il servizio richiesto ha per oggetto soluzioni per l'ottimizzazione e il mantenimento delle prestazioni della piattaforma Moodle (Digital Learning) in funzione delle esigenze di ANPAL Servizi S.p.A..

##### 1.2 *Durata del servizio*

Le attività oggetto dell'affidamento decorreranno dalla data di accettazione dell'ordine sino al 31/12/2023

##### 1.3 *Importo del servizio*

L'importo massimo per la realizzazione dell'intera attività è pari a 20.000,00€. (ventimila/00) Iva esclusa.

##### 1.4 *Luogo di svolgimento delle attività richieste*

L'attività dovrà essere svolta da remoto ad eccezione di eventuali esigenze specifiche che potrebbero richiedere la presenza presso la stazione appaltante.

## 2 DESCRIZIONE, REQUISITI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI ESECUZIONE

Il servizio richiesto è riconducibile a quattro macro-attività:

### Servizi di ottimizzazione della piattaforma:

- **Tema Grafico:** miglioramento della pagina pubblica e dell'ambiente riservato curando i layout secondo i principi della user experience; miglioramento e personalizzazione del formato corso
- Customizzazione delle funzionalità di **monitoraggio** (ad es. con approfondimento delle funzionalità Report builder) per:
  - avere dati immediati su quello che succede in piattaforma (es. corsi più seguiti, visite giornaliere, distribuzione dei picchi di attività ecc.)
  - incrociare i dati di tracciamento di un corso con i dati dell'anagrafica (es. quante persone appartenenti al centro per l'impiego di una data provincia hanno completato il corso)

L'output finale verrà definito nel dettaglio una volta che il fornitore avrà verificato lo stato dell'arte dell'architettura del LMS.

- Approfondimento e sperimentazione dei **Piani di Formazione Moodle** e gestione delle competenze su almeno un percorso formativo
- Sperimentazione dei **badge** in almeno un'edizione di un corso.
- Sviluppo di un **modello di analisi a partire dai learning analytics** di moodle per migliorare l'offerta formativa e gli ambienti di apprendimento.
- **Servizio di manutenzione applicativa**
- Valutazione ed eventuale implementazione di **aggiornamenti della piattaforma** e di alcuni **plug in** (es. certificato)
- Adeguamento delle versioni successive a quella attualmente implementata (4.0)
- Eventuali aggiornamenti

### Servizio di Help desk

- Gestione di eventuali malfunzionamenti (le tempistiche di risoluzione dovranno rientrare entro le 48 ore)

Il Committente e il Fornitore definiranno insieme, in fase di progettazione, i diversi task e i tempi per la realizzazione.

Dovrà essere assicurata la piena collaborazione con la **Linea 15 - sviluppo e gestione delle piattaforme applicative**, responsabile dell'infrastruttura tecnologica in tutte le fasi che prevedono un intervento sugli ambienti di *produzione* e *stage*; a titolo esemplificativo e non esaustivo: installazioni e/o configurazioni di nuove versioni del software Moodle, installazioni di nuovi plugin o personalizzazioni effettuate sul codice sorgente, interventi di ampliamento dello spazio disco, schedulazione di processi attraverso *crontab*, recupero di file di log, estrazioni dati dal database, installazioni di patch applicative o di sistema, etc.

Tutti gli interventi dovranno essere comunicati, tramite il team della Linea 18, al supporto di assistenza agli utenti di secondo livello che si occuperà di catalogare e instradare le richieste.

Il Fornitore deve rilasciare un "manuale di gestione" che deve contenere le istruzioni operative necessarie a una corretta gestione del software, incluse le personalizzazioni, nell'ambiente di produzione. A titolo esemplificativo e non esaustivo il manuale di gestione include: i parametri necessari a dimensionare il software e il database, configurazioni necessarie sul sistema operativo (cron, log, periodi di backup, server di posta, etc), politiche di sicurezza da implementare. Il manuale di gestione deve essere condiviso con la Linea 15.

Il software realizzato dal Fornitore, ad esempio per l'implementazione di personalizzazioni deve essere consegnato al Committente tramite l'aggiornamento di un repository Git messo a disposizione dalla Linea 15.