



**Data di pubblicazione:** 22/03/2019

**Nome allegato:** *All.2 Capitolato Corso di lingua inglese trasmesso 30 gennaio 2019.pdf*

**CIG:** 7799603402;

**Nome procedura:** *Procedura aperta di carattere comunitario dematerializzata in modalità ASP, ai sensi dell'art. 60 del D.lgs n. 50/2016, volta all'affidamento del servizio "Corso di lingua inglese per il personale dell'Istituto".*

**INPS**



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Direzione centrale Acquisti Appalti

**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

**CENTRALE ACQUISTI**

**All. 2 al Disciplinare di gara**

**Capitolato tecnico**

**Procedura aperta di carattere comunitario ai sensi dell'art. 60, del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento del servizio "Corso di lingua inglese per il personale dell'Istituto"**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma**

**tel. +390659054280 - fax +390659054240**

**C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

## **Premessa**

In risposta alle esigenze manifestate da diverse strutture centrali e territoriali dell'INPS in sede di rilevazione dei fabbisogni formativi, si intende avviare un percorso di formazione di lingua inglese, articolato su diversi livelli di approfondimento.

### **1. Obiettivi formativi**

Il progetto si propone di sviluppare e rafforzare le competenze linguistiche del personale, in particolare per quanto riguarda la lettura di documenti, la predisposizione di atti, la stesura di progetti in ambito comunitario, la gestione di partnership con soggetti pubblici e privati stranieri o comunque la capacità di comunicare agevolmente in vari contesti nazionali ed internazionali (redazione e presentazione di documenti, interlocuzioni con utenza straniera, comunicazioni telefoniche, via web, ecc.).

### **2. Destinatari**

Il progetto sarà rivolto a circa 28.000 dipendenti dell'Istituto al fine di sviluppare le specifiche abilità comunicative legate al contesto professionale dei partecipanti.

Di questi, circa 750 saranno destinatari di un'ulteriore attività formativa come di seguito descritto.

### **3. Assessment**

Il corso sarà preceduto da una fase propedeutica di assessment – mediante somministrazione di un apposito test di ingresso *on line* – per la valutazione del livello linguistico di partenza di ciascun partecipante. Ciò al fine di inserire ognuno nel livello di apprendimento più idoneo rispetto alle competenze linguistiche da sviluppare.

### **4. Livelli di apprendimento**

Dovranno essere previsti 5 livelli di apprendimento, articolati secondo criteri di complessità crescente, con l'obiettivo di migliorare, con un metodo mirato ed efficace, le capacità di comprendere, leggere, scrivere ed esprimersi in lingua inglese.

Sulla base delle conoscenze accertate, mediante la suddetta procedura di *assessment*, sarà individuato il livello corsuale che potrà essere frequentato da ciascun partecipante.

I livelli individuati fanno riferimento al Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

- *Livello base (corrispondente al livello A1 nel QCER)*

Il corso di livello base avrà l'obiettivo di sviluppare un'autosufficienza comunicativa di base, attraverso l'acquisizione di competenze comunicativo-relazionali idonee a comprendere e usare espressioni di uso quotidiano e a interagire in modo semplice.

Saranno proposte, a tale scopo, attività di ascolto, lettura, comprensione, scrittura e traduzione di testi scritti, da realizzare tramite gli strumenti didattici descritti di seguito.

Al termine del corso, il partecipante dovrà essere in grado di comprendere e organizzare frasi semplici ed espressioni quotidiane orientate al soddisfacimento di bisogni concreti e immediati, nonché interagire in conversazioni di tipo basilare, utilizzando un vocabolario semplice ma al tempo stesso efficace.

- *Livello elementare (corrispondente al livello A2 nel QCER)*

Il livello elementare si rivolge a partecipanti che hanno già maturato sufficienti abilità linguistiche, in modo da riuscire a comunicare nell'ambito di uno scambio comunicativo semplice e diretto.

Il corso avrà l'obiettivo di guidare il partecipante verso l'assimilazione di strutture linguistiche e metalinguistiche più complesse.

I contenuti dovranno prevedere, oltre alle attività di *reading, writing, listening* e *speaking*, approfondimenti volti al consolidamento lessicale/sintattico per la comprensione e uso di frasi ed espressioni semplici legate alle prassi operative dei partecipanti, idonei ad una comunicazione essenziale e alla scrittura di brevi documenti.

- *Livello intermedio (corrispondente al livello B1 nel QCER)*

Il corso mirerà a perfezionare le abilità di ascolto, lettura, scrittura e comunicazione, approfondendo le competenze grammaticali e sintattiche.

A tale scopo dovrà essere privilegiato un approccio di tipo dinamico - interattivo, stimolando il partecipante ad una produzione spontanea ma, al tempo stesso, curata nella qualità espressiva e grammaticale.

I partecipanti raggiungeranno un soddisfacente grado di autonomia nelle interazioni comunicative, anche con interlocutori di lingua madre e saranno in grado di produrre testi chiari, comprendere concetti più complessi e gestire conversazioni su argomenti attinenti il proprio ambito professionale.

- *Livello autonomo (corrispondente al livello B2 nel QCER)*

I partecipanti raggiungeranno una capacità di esposizione - sia scritta che orale - fluida anche in situazioni di tipo formale, consolidando le abilità nella scelta del registro linguistico e del tipo di linguaggio a seconda della situazione e dell'interlocutore, padroneggiando con sicurezza il glossario riguardante le principali attività istituzionali.

Saranno in grado di leggere, comprendere e produrre testi anche complessi su argomenti di attualità (avvicinandosi anche al linguaggio tecnico-specialistico del proprio settore di specializzazione) e di interagire con scioltezza e fluidità, esprimendosi in modo chiaro e articolato.

- *Livello avanzato (corrispondente al livello C1 nel QCER)*

Al termine del percorso i partecipanti dovranno essere in grado di comprendere e gestire conversazioni complesse, leggere testi/articoli specialistici, usare la lingua in

modo flessibile ed efficace nelle interazioni sociali e professionali, scrivere testi ben strutturati sviluppando analiticamente le proprie argomentazioni.

A tal fine si dovrà fare ampio ricorso a strumenti in grado di incrementare le capacità di socializzazione in lingua inglese, estendere il vocabolario, migliorare la sicurezza e la naturalezza della comunicazione, attraverso simulazioni in vari contesti di vita reale/lavorativa e professionale.

## **5. Articolazione**

Il progetto sarà articolato in due percorsi con l'utilizzo delle metodologie di seguito illustrate.

### *5.1 Formazione e-learning*

Il corso in autoapprendimento sarà rivolto a tutto il personale dell'Istituto (circa 28.000 partecipanti) e sarà realizzato tramite una **piattaforma e-learning** di facile accessibilità, messa a disposizione dalla Società aggiudicataria per un intervallo di tempo pari ad almeno 18 mesi.

La piattaforma non dovrà essere ospitata sui Data Center dell'Istituto, dovrà essere gestita senza oneri aggiuntivi per l'Istituto e dovrà essere acceduta dal personale dell'Istituto tramite connessione Internet.

Inoltre la piattaforma dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- accesso consentito, anche in contemporanea, a tutti i partecipanti;
- possibilità di fruizione dalla propria postazione di lavoro o da accesso esterno, con le credenziali individuali (anche tramite App dedicata per smartphone Android);
- disponibilità h.24 su 7 giorni;
- possibilità d'interrompere la fruizione del corso e di riprendere dal punto in cui si era lasciato, fino al completamento;
- salvataggio automatico della sessione aperta con cadenza periodica e, in caso di scollegamento, riavvio del modulo dal salvataggio precedente.

Per ogni discente sarà creato un profilo personale sulla piattaforma e-learning, al quale accedere mediante apposita password, in modo da tenere traccia del percorso di apprendimento realizzato.

La piattaforma dovrà strutturare in modo didatticamente efficace contenuti di ampio interesse, dando spazio, tra l'altro, a temi di attualità e di rilievo per la P.A., con riferimento anche a tematiche di interesse per l'Istituto, seguendo al contempo un approccio in grado di suscitare e mantenere il coinvolgimento dei partecipanti.

Per ogni livello corsuale sarà strutturato un percorso guidato on line della durata minima di 45 ore, articolato in moduli didattici interattivi. Oltre il percorso individuato per il proprio livello, ogni partecipante potrà fruire liberamente, per tutta la durata del servizio, degli ulteriori contenuti multimediali – anche relativi ad altri livelli di

apprendimento - presenti in piattaforma, in coerenza con i propri obiettivi di miglioramento.

Per ciascun livello dovrà essere individuato il mix di strumenti didattici più adatto agli obiettivi di apprendimento. In particolare, dovrà essere garantita la presenza di:

- interattività con il docente, che risponderà a quesiti dei partecipanti e fornirà chiarimenti;
- brevi video didattici, con sottotitoli in lingua, relativi all'uso della lingua in contesti professionali e di lavoro (es. rapporti con utenza straniera, presentazioni su argomenti di interesse economico/sociale/previdenziale, ecc.);
- materiali e articoli, anche legati al contesto professionale dei partecipanti, già dai livelli di apprendimento bassi;
- serious games, esercizi e role playing per migliorare la capacità di comunicazione e accrescere il vocabolario;
- forum moderato dai docenti per esercitarsi nell'utilizzo della lingua e consolidare le conoscenze, in un contesto di continua e reciproca interazione comunicativa e praticità di utilizzo.

Sarà valutata, in sede di offerta, la possibilità di accedere, tramite piattaforma, a classi virtuali, consistenti in lezioni di gruppo moderate da un docente collegato via webcam, con il quale poter interagire tramite chat e/o conference call.

In caso di presenza di classi virtuali, queste dovranno essere organizzate in modo da consentire una proficua partecipazione ed interazione dei discenti coinvolti, anche con riferimento al numero dei partecipanti previsto. Le lezioni potranno essere prenotate dal singolo discente tramite la piattaforma.

Durante lo svolgimento delle attività di ciascun percorso guidato, saranno disponibili test intermedi per consentire ai partecipanti di verificare i propri progressi.

Al termine del percorso, sarà sottoposto a ciascun partecipante un test di verifica finale dei risultati di apprendimento conseguiti.

#### 5.1.1 Tutoraggio didattico

I partecipanti potranno contattare i docenti/tutor, tramite la piattaforma, per chiarire dubbi ed esporre quesiti, simulare problemi operativi, esercitare le capacità di comprensione dei testi e di scrittura, avvalendosi del riscontro fornito nelle attività di review da parte degli insegnanti.

#### 5.1.2 Requisiti tecnici

La componente client, applicazione web o App per smartphone, dovrà essere compatibile con i seguenti requisiti informatici delle infrastrutture INPS e con eventuali, successivi, aggiornamenti. Per il corretto funzionamento della componente client non dovrà essere prevista installazione di software di terze parti esterno alla componente client di cui sopra.

## **Postazioni di lavoro (PC)**

### Configurazione software minima

- Sistemi operativi in uso: Windows 7 Enterprise sp1, 32bit e 64bit, Windows 8.1 x64, Windows 10 Enterprise 2016 LTSC x64 (versione 1607) e Windows 10 Enterprise x64 (versione 1511 e successive);
- Internet Explorer: versione 11;
- Google Chrome: versione attuale 70.0.3538.77;
- Microsoft Office 2010, 2013, 2016 e 365 versione 2016;
- Java runtime environment: versione attuale 1.8.91;
- Adobe flash player: versione attuale 23.0.0;
- Shock Wave: versione attuale 11.6;
- Adobe AIR: versione attuale 3.2;
- Adobe reader: versione attuale 11.0.17;
- Silver Light: versione attuale 5.1;

### Configurazione hardware minima

- Processore Pentium E6600 – Dual core – 3.06 GHz – 4 GB RAM

### Altri vincoli

- L'utente non opera con diritti di Amministratore del sistema client utilizzato
- L'accesso ad internet avviene tramite script di configurazione automatica HTTP proxy con autenticazione

## **Smartphone**

### Configurazione software minima

- Android 4.4.4

### Configurazione hardware minima

- Processore Quad Core – 1.2 GHz – 2 GB RAM

## **5.2 Percorsi blended**

Tali percorsi saranno rivolti ad un gruppo ristretto di partecipanti per i quali la conoscenza della lingua inglese costituisce strumento per lo svolgimento della propria attività lavorativa (dirigenti, professionisti, formatori, personale di convenzioni internazionali, studi e ricerche o a contatto con l'utenza esterna, ecc.).

Il numero complessivo di partecipanti coinvolti in tali percorsi è fissato in 750, che saranno semestralmente contingentati.

In aggiunta alla formazione e-learning sopra descritta, per questi partecipanti saranno previste, parallelamente, lezioni telefoniche individuali, nel numero minimo di 10, della durata di 30 minuti ciascuna.

Le lezioni saranno prenotate dal singolo discente direttamente con la Società aggiudicataria, con possibilità di disdetta entro le 48 ore precedenti.

Le lezioni individuali dovranno essere strutturate in modo da rispondere il più possibile al contesto professionale ed alla realtà aziendale dei partecipanti. Potranno essere previsti, pertanto, in coerenza con il livello di conoscenza posseduto, simulazioni, giochi di ruolo e attività legate all'operatività quotidiana.

Queste attività consentiranno di consolidare le capacità di interazione ed espressione orale e di fornire supporto e addestramento su situazioni comunicative analoghe a quelle lavorative.

La Società dovrà garantire un numero congruo di docenti in modo da assicurare l'andamento regolare delle lezioni per tutti i partecipanti.

In caso di trasferimento, pensionamento, prolungata assenza o protratta inattività del partecipante, sarà consentita la sostituzione con un altro discente individuato dall'Istituto per le lezioni non ancora effettuate.

-----

Si riassume di seguito l'articolazione del progetto formativo con il dettaglio delle giornate di formazione per ciascuna delle attività sopra descritte.

Attività	Partecipanti	Numero lezioni	Durata	Durata totale
Formazione e - learning	28.000 *	/	18 mesi	
Lezioni individuali telefoniche	750	7.500 (10 a partecipante)	30 minuti	3.750 ore

\* dato indicativo

## **6. Monitoraggio e reportistica**

La società dovrà garantire, durante il percorso formativo, il costante monitoraggio sulla partecipazione di ogni discente, sia con riferimento all'attività e-learning che con riferimento alle lezioni telefoniche, al fine di verificare l'andamento delle attività formative.

Saranno inoltre forniti, con periodicità almeno trimestrale, report ripartiti per struttura di appartenenza dei partecipanti (Direzioni regionali e Direzione generale) sull'andamento delle attività formative, accompagnati da una relazione dettagliata di sintesi.



A conclusione del progetto, per ciascun livello, la Società dovrà produrre una relazione complessiva e relativi report, ripartiti per struttura, sulle attività espletate e sul livello dei gap colmati rispetto al dato di partenza.

## **7. Attività di supporto e help desk**

Le attività dovranno essere adeguatamente supportate, per tutte le problematiche di carattere tecnico/informatico, da apposito tutoraggio telefonico e *on line* per tutto il periodo di durata del contratto.

Il tutoraggio telefonico sarà attivo per almeno tre ore al giorno, per cinque giorni a settimana.

Il servizio di tutoraggio on line garantirà la risposta alle richieste di assistenza entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.

## **8. Durata**

La durata complessiva entro cui espletare l'attività formativa sarà di 36 mesi dalla sottoscrizione del contratto.

## **9. Costi**

Per la realizzazione del progetto, destinato a circa 28.000 dipendenti, è stabilita una base di **400.000,00 euro**.

## **10. Requisiti professionali**

Il servizio richiesto dovrà essere erogato attraverso l'utilizzo di professionisti in linea con i seguenti profili professionali.

<b>PROFILI</b>	<b>CARATTERISTICHE</b>
1 Project Manager	<ul style="list-style-type: none"><li>• professionista con diploma di laurea</li><li>• almeno 10 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nel coordinamento e supervisione di progetti formativi, con esperienze di rilievo in progetti con modalità formative analoghe</li></ul>
1 Coordinatore didattico	<ul style="list-style-type: none"><li>• madrelingua inglese</li><li>• diploma di laurea</li><li>• almeno 5 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) in attività di gestione di progetti di formazione linguistica</li></ul>

PROFILI	CARATTERISTICHE
Docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• madrelingua inglese</li> <li>• diploma di laurea</li> <li>• almeno 4 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nell'insegnamento della lingua inglese</li> <li>• conoscenza dell'italiano</li> </ul>
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• madrelingua inglese</li> <li>• diploma di laurea</li> <li>• almeno 3 anni di esperienza (da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea) nell'insegnamento della lingua inglese</li> <li>• conoscenza dell'italiano</li> </ul>

La Società aggiudicataria dovrà garantire un'adeguata progettazione, realizzazione, gestione, tutoraggio di tutte le attività formative.

L'operatore aggiudicatario dovrà fornire, entro 7 giorni dalla sottoscrizione del contratto, un piano di utilizzo dei professionisti coerente con la soluzione organizzativa proposta in sede di offerta tecnica, nonché un elenco nominativo delle risorse che intende impiegare nel progetto, corredato dai relativi curricula vitae, pena l'applicazione di una penale. L'Istituto provvederà ad eliminare da tale elenco i professionisti non in regola con i requisiti richiesti.

L'eventuale utilizzo, per sopravvenute impreviste esigenze comunque da motivare, di professionisti non previsti nell'elenco di cui sopra dovrà, di volta in volta, rispettare pienamente le caratteristiche professionali richieste ed essere rappresentato all'Istituto e da questi espressamente accettato, previo esame del curriculum del docente proposto.

Nel caso di problematiche riscontrate nell'esecuzione del servizio, l'Istituto potrà richiedere la sostituzione di una o più figure professionali; tale sostituzione dovrà avvenire entro 5 giorni dalla data di comunicazione dell'Istituto all'aggiudicatario, pena l'applicazione di una penale.

La sostituzione dei professionisti è consentita, sempre nel rispetto delle inderogabili caratteristiche professionali e con l'assenso dell'Istituto, nei limiti del 30% dei nominativi indicati nell'elenco di cui sopra, pena l'applicazione di una penale.

Sostituzioni non concordate o non rispondenti alle caratteristiche professionali richieste comporteranno, in ogni caso, l'applicazione di una penale.

## **11. Materiali didattici – attestati**

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione dei partecipanti il materiale didattico, in formato scaricabile, sulla piattaforma, rendendolo disponibile contestualmente all'avvio dei percorsi formativi.

La piattaforma ed i relativi contenuti didattici dovranno essere preventivamente sottoposti alla validazione dell'Istituto (almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'attività formativa).

Al termine del percorso, la Società rilascerà un attestato di partecipazione a ciascun discente che avrà superato con esito favorevole il test finale.

## **12. Modalità di aggiudicazione**

L'Appalto sarà aggiudicato mediante il criterio selettivo dell'offerta economicamente più vantaggiosa.