

CAPITOLATO TECNICO

Introduzione del nuovo *Learning Management System (LMS)* di Gruppo

Articolo 1 - Oggetto dell'incarico e scopo del percorso

L'obiettivo del Gruppo Autostrade per l'Italia è di essere un'azienda *leader* nel settore della mobilità sostenibile, dalla costruzione alla gestione di reti infrastrutturali, ponendo al centro della propria azione i clienti, il territorio e la comunità, le proprie persone e la cura dell'ambiente.

Con riferimento all'ambito *Training*, il Gruppo Autostrade per l'Italia intende rinnovare il proprio *Learning Management System*, di seguito LMS, nell'ottica di supportare in modo digitale, integrato ed efficiente i processi legati all'ambito della formazione dei dipendenti e garantire *standard* di qualità dei corsi formativi sempre più elevati ed automatizzati.

Nello specifico, il programma nasce dalla volontà di creare un *learning path* unico e centralizzato, c.d. *central repository*, per tutte le società che compongono il Gruppo, sempre più orientato al concetto di formazione continua delle proprie persone.

In tal senso, il nuovo LMS sarà messo a disposizione, sia come interfaccia utente che come interfaccia amministratore, di tutto il personale assunto nelle società:

1. Autostrade per l'Italia;
2. AMPLIA Infrastructures;
3. TECNE;
4. MOVYON;
5. Free To X;
6. EsseDiEsse;
7. Raccordo Autostradale Valle D'Aosta;
8. Società Autostrade Tirrenica;
9. Traforo Monte Bianco;
10. Tangenziale di Napoli;
11. ELGEA;
12. Giove Clear;
13. AD Moving;
14. Control Card (possibile accesso a LMS nel corso del 2024);
15. MOVYON Electronics (possibile accesso a LMS nel corso del 2024);
16. CIEL (possibile accesso a LMS nel corso del 2024).

Articolo 2 - Caratteristiche del progetto

Il nuovo LMS dovrà possedere le funzionalità di seguito elencate e suddivise per *macrostep* del processo di *Training*.

Per ogni voce sottocitata è stata riportata di fianco l'indicazione di requisito ad oggi necessario (**N**) oppure accessorio (**A**) e, pertanto, di futuribile inserimento.

Nello specifico:

- programmazione della formazione:
 - raccolta strutturata dei fabbisogni formativi tramite funzionalità dedicate (ad esempio, *survey*) che possano integrarsi con il modello delle competenze vigente e susseguente analisi dei *gap* riscontrati, eventualmente importando le informazioni presenti sul gestionale attualmente in utilizzo, SAP); **N**
 - analisi e sintesi dei fabbisogni formativi raccolti, eventualmente adottando strumenti di BI per l'elaborazione strutturata degli stessi; **A**
 - pianificazione, in termini di tempistiche di erogazione, della formazione nel corso dell'anno a venire; **A**
 - gestione dei costi della formazione: imputazione dei costi ai corsi ed alle edizioni pianificate/in pianificazione e strumenti di analisi degli stessi (ad esempio, costo orario, costo per aula, etc); **A**

- possibilità di mettere a disposizione in automatico un vero e proprio catalogo formativo, nel quale tutte le informazioni relative ai corsi disponibili possano essere direttamente accessibili (ad esempio, contenuti, calendarizzazione, modalità di erogazione, etc); **N**
- progettazione dei corsi:
 - interfaccia dedicata per la creazione dei corsi da parte degli amministratori, con possibilità di inserire in maniera agevole tutte le informazioni necessarie quali contenuti, obiettivi, durata e, più in generale, tutti gli attributi minimi di un corso; **N**
 - gestione integrata di tutti i contenuti della formazione: informazioni sui corsi, modalità di accesso, *link*, materiali didattici associati e registrazioni delle sessioni formative; **N**
 - gestione dinamica delle iscrizioni: iscrizione da *back-office* e/o iscrizione libera dei partecipanti con eventuale richiesta di approvazione del responsabile diretto e/o della funzione *Training*, permettendo anche una clusterizzazione rispetto alle famiglie professionali/ruoli o competenze dei profili ai quali determinati corsi/percorsi formativi sono rivolti; **N**
 - strutturazione di un sistema di c.d. “mappatura competenze”: percorsi personalizzati per specifici *cluster* di dipendenti, con relativo monitoraggio dell’avanzamento nella fruizione (ad esempio, percorso di *onboarding*); **N**
 - possibilità di comunicare automaticamente e direttamente all’interno del portale tra i referenti *Training* ed il *trainer* (interno o esterno che all’azienda che sia) di riferimento; **N**
 - possibilità di realizzare videocorsi *ad hoc* (WBT) direttamente tramite piattaforma LMS; **N**
- erogazione dei corsi:
 - accesso diretto da portale ai *link* delle piattaforme di *videoconferencing*; **N**
 - calendario personale del dipendente con evidenza dei corsi ai quali si è iscritti nell’anno; **N**
- consuntivazione dei corsi erogati e gestione delle attività post erogazione:
 - registrazione delle presenze dei discenti sia in caso di evento formativo in presenza che in caso di evento *online*; **N**
 - somministrazione automatica dei *test* d’apprendimento e di gradimento; **N**
 - creazione automatica, rilascio ed *upload* da *back-office* degli attestati partecipazione; **N**
- valutazione dei corsi erogati:
 - *feedback* sul gradimento del corso attraverso l’utilizzo di strumenti grafici immediati (ad esempio, stelle, *box* commenti, etc); **N**
 - possibilità di creare delle/dei *community/forum* all’interno delle/dei quali far interagire il personale deputato a suggerire potenziali nuovi corsi di formazione dedicati ad un ambito specifico (c.d. strumenti di *social learning*); **A**
 - gestione dell’efficacia formativa: valutazione delle competenze possedute prima del corso e, dopo un periodo di tempo da definire, delle competenze acquisite grazie al corso frequentato; **A**
- reportistica:
 - *tracking* di tutte le attività formative erogate, in *compliance* con le richieste effettuate dai fondi interprofessionali in utilizzo; **N**
 - *tracking* di tutte le informazioni sui corsi attivi a portale: ad esempio, partecipanti, ore erogate, costi sostenuti/da sostenere, etc; **N**
 - possibilità di monitorare costantemente le iscrizioni di un corso pubblicato a portale; **N**
 - archiviazione e storicizzazione di tutti i dati formativi (ad esempio, fruizioni, partecipanti, attestati, etc); **N**
 - accesso ad analytics con strumenti di BI sulle prestazioni della formazione, risultati, gradimento, etc; **N**
- interfaccia, comunicazione con i dipendenti e *learning experience*:
 - interfaccia (UI) *user-friendly* e customizzabile secondo grafica e linee guida aziendali; **N**
 - interfaccia (UI) *ad hoc* per dispositivi mobili (cellulare e *tablet*); **N**
 - area riservata dedicata al dipendente, comprensiva dei corsi conclusi e di quelli da concludere/ai quali si è iscritti; **N**
 - interfaccia (UI) interattiva e personalizzata sulla base delle necessità/degli interessi/delle preferenze del profilo che accede; **N**

- possibilità di prevedere un miglioramento del coinvolgimento e della partecipazione degli utenti attraverso meccanismi di *gamification*; **A**
- *tool* di comunicazione customizzabili anche nella grafica verso la platea, quali:
 - *survey*; **N**
 - comunicazioni automatiche/solleciti; **N**
 - *feedback*; **N**
- *virtual coach* a disposizione tramite *chatbot* per guidare gli utenti attraverso le attività didattiche ed aiutarli a muoversi all'interno del portale; **A**
- tipologie di utenze associabili:
 - utenti interni al Gruppo (accesso a tutti i contenuti dell'LMS come interfaccia utente); **N**
 - utenti esterni (accesso solo ad alcuni contenuti specifici dell'LMS come interfaccia utente esterno); **N**
 - *full admin* (accesso a tutte le funzionalità dell'LMS); **N**
 - *light admin* (accesso ad alcune delle funzionalità, ad esempio solo alcune funzioni da amministratore o solo ad alcuni corsi/edizioni di un corso creato dai *full admin*); **N**
- integrazione con altre piattaforme:
 - SAP SuccessFactors (anagrafica); **N**
 - AWS e TIBCO per invio dati di sintesi, etc; **N**
 - strumenti di *videoconferencing* con accesso diretto ai dati di partecipazione (preferibile piattaforma Microsoft Teams); **N**
 - Microsoft Outlook relativamente alla sincronizzazione con le agende di tutta la popolazione aziendale; **N**
 - applicazioni di *Generative AI* per la creazione di contenuti e strumenti di VR ed AR; **A**
 - applicazioni di traduzione simultanea attraverso sottotitoli in tempo reale; **A**
 - eventuali altri *provider* esterni, attraverso accesso diretto da LMS e registrazione dei dati di partecipazione; **N**
- formati supportati:
 - SCORM, HTML, xAPI, etc; **N**
 - Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint; **N**
 - supporto audio e video; **N**
- altro:
 - sezione *ad hoc* per corsi erogati verso personale esterno al Gruppo; **A**
 - Inserimento da *back-office* di dati provenienti da corsi erogati esternamente alla piattaforma (c.d. formazione esterna); **N**
 - Customizzazione dei flussi di approvazione, soprattutto con riferimento alla sopramenzionata formazione esterna. **A**

Resta inteso che il fornitore che risulterà vincitore della eventuale successiva procedura competitiva, dovrà prevedere e garantire al Gruppo:

- un servizio di *service* operativo legato a tutte le attività di *back-office* che riguardano la creazione, modifica, erogazione e consuntivazione dei corsi a portale;
- la migrazione di tutti i dati presenti al momento all'interno dell'esistente piattaforma LMS (Piazza Copernico).

Articolo 3 - Durata del contratto e numeriche principali

Il contratto avrà una durata pari a **3 anni**.

3.1 - Key numbers

- Utenti interni attivi/anno: **9.000**;
- Utenti esterni attivi/anno: **25.000**;
- Ore di formazione fruita anno 2023: **530.000**;
- Ore di formazione fruita anno 2022: **250.000**;
- Numero corsi erogati anno 2023: **350**;
- Utenze interne con ruolo di amministratore (aventi profilazioni differenziate): **50**.

Articolo 4 - Modalità di formulazione della proposta

La proposta dovrà essere formulata con specifico riferimento ai requisiti rappresentati negli articoli 1, 2 e 3 del presente capitolato, presentata secondo le modalità riportate nell'avviso di consultazione preliminare di mercato.

A tal proposito, si richiede:

- **la redazione di una presentazione PowerPoint costituita al massimo da 25 slide**, che descrivano in maniera esaustiva le peculiarità della piattaforma.
- **la visione di una demo rappresentativa della piattaforma**, della durata massima di 30 minuti, in cui vengono illustrate tutte le funzionalità richieste (vedasi paragrafo dedicato in basso).

Con riferimento alla demo richiesta sopra, di seguito vengono dettagliati i **3 use case** che dovranno essere rappresentati all'interno degli scenari di simulazione.

Tali casi d'uso si rendono necessari al fine di garantire al cliente le funzionalità principali ed accessorie dell'LMS; pertanto, qualora vogliano evidenziarsi ulteriori caratteristiche dello strumento non citate all'interno della lista in basso, si proceda pure (ad esempio, il processo di raccolta del fabbisogno formativo non verrà menzionato di seguito ma sarebbe molto gradita la visione di questo step, preliminare all'effettiva erogazione dei corsi formativi).

Per almeno 1 dei primi 2 *use case* è richiesta la medesima **demo anche in versione mobile**.

Nello specifico:

1. Una demo che mostri il processo di creazione di un evento formativo in modalità *webinar end-to-end*. In particolare, dovranno essere evidenziate le principali caratteristiche della piattaforma in termini di predisposizione, modifica e pubblicazione di una scheda corso per quanto concerne l'interfaccia *admin*; mentre, lato utente, sarà prezioso poter valutare la UX complessiva di chi naviga all'interno della propria area personale dell'LMS, includendo in essa anche la possibilità di fornire facilmente un *feedback* sul tasso di gradimento riscontrato rispetto ad uno specifico corso formativo e di visionare contenuti personalizzati per aree d'interesse, stato delle fruizioni e corsi disponibili in piattaforma. Eventuali funzionalità d'integrazione con piattaforme quali Microsoft Outlook e Teams saranno tenute in considerazione, così come modalità innovative di comunicazione con l'utenza generale in termini di "vetrina" del catalogo formativo esistente e di volta in volta alimentato dai vari amministratori di sistema; da ultimo, sarebbe utile poter notare le modalità esistenti di clusterizzazione per specifico *target* di popolazione aziendale, mostrando come l'interfaccia utente si modifichi dinamicamente al variare dell'appartenenza a *cluster* definiti preventivamente;
2. una demo che simuli l'accesso in piattaforma di personale esterno all'azienda e che ripercorra le principali tappe relative alla fruizione di un corso di formazione in modalità *e-learning* preso ad esempio. In questa sessione dovranno essere evidenziate le principali modalità per realizzare reportistiche aggiornate su base giornaliera circa dati relativi alla formazione rivolta ai dipendenti interni ed esterni al Gruppo, eventuali customizzazioni ottenibili ed automatismi implementabili;
3. una demo a scelta del/dei fornitore/i nella quale vengano evidenziate funzionalità, integrate o integrabili con la piattaforma, legate al mondo dell'intelligenza artificiale (ad esempio, *Generative AI*) e della realtà virtuale a supporto degli utilizzatori di sistema e/o degli amministratori, che possa massimizzare la gestione e l'erogazione dei contenuti didattici e delle esperienze d'apprendimento. Alcuni esempi potrebbero essere costituiti da: personalizzazione del processo di *learning* tramite contenuti raccomandati, messa a disposizione di esperienze adattive basate sul *feedback* e sulla formazione precedente, raccolta di dati sui progressi formativi e sul coinvolgimento dell'utente, etc.

Così come ulteriormente specificato nell'Avviso di consultazione preliminare di mercato, l'operatore economico dovrà fornire evidenza di esperienze relativamente a **migrazioni di sistemi LMS in uso su realtà simili ad ASPI verso la piattaforma proposta**. Per realtà simili ad ASPI si intendono:

- Gruppi societari con un numero società gestite > 6
- Numero dipendenti tra i 6000 e i 15.000
- Storica formazione da migrare di almeno 5 anni
- Presenza di corsi SCORM da migrare > 100

Oltre a quanto sopra, si richiede di indicare **le giornate uomo** impiegate e **l'elapsed progettuale**.

N.B. Si precisa che il Committente si riserverà la facoltà di richiedere la visualizzazione della demo in versione “live”, per una o più proposte presentate, ritenute maggiormente confacenti alle proprie esigenze.
Si sottolinea altresì che, la trasmissione della proposta, comporta il pieno riconoscimento e l'accettazione delle prescrizioni tecniche previste nella documentazione tecnica di cui all'allegato 2. A tal proposito, si invita l'operatore economico a fornire indicazione circa le eventuali discordanze tra la soluzione proposta e i documenti tecnici di cui all'allegato 2.