

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di assistenza tecnica e noleggio di piattaforme informatiche per la realizzazione di webinar e percorsi di formazione in favore di Innexa S.c.r.l.

IL CONTESTO

Innexa opera in collaborazione con il sistema camerale italiano, nella progettazione e realizzazione di iniziative formative rivolte alle imprese del territorio nazionale, per supportarle e accompagnarle all'accesso al credito, alla finanza complementare e sostenibile.

Nell'ambito di tali attività, Innexa organizza regolarmente webinar, laboratori online e altri momenti formativi erogati in modalità digitale, avvalendosi di piattaforme informatiche dedicate alla gestione e all'erogazione della formazione.

IL SERVIZIO

Il servizio consiste nel fornire le licenze, l'assistenza, il supporto tecnico e la formazione per l'attivazione delle piattaforme Zoom, GoToWebinar e ED-Learn, secondo quanto stabilito:

- Zoom Webinar 1000
- GoToWebinar Teams 3
- ED-Learn

Nello specifico l'operatore economico sarà tenuto a prestare le seguenti attività:

1. Fornitura delle licenze

Il fornitore dovrà garantire:

- fornitura delle licenze d'uso delle piattaforme Zoom, GoToWebinar ed ED-Learn per l'intera durata contrattuale;
- attivazione e configurazione degli account necessari allo svolgimento delle attività formative assicurandone l'effettiva attivazione ed utilizzo da parte di Innexa in modo da garantirne la continuità operativa delle attività già pianificate
- gestione amministrativa delle licenze;

2. Configurazione e attivazione delle piattaforme

Il servizio dovrà comprendere:

- configurazione iniziale delle piattaforme;
- integrazione operativa tra le piattaforme (ove necessario e richiesto);
- predisposizione degli ambienti per la gestione di webinar e sessioni formative;
- configurazione delle funzionalità di registrazione degli eventi, gestione partecipanti e reportistica;
- configurazione della piattaforma ED-Learn per il rilascio di open badge e attestazioni di partecipazione.
- Acquisto ed integrazione degli open badge sulla base delle necessità formative di Innexa

3. Assistenza e supporto tecnico per Zoom e GoToWebinar

Il fornitore dovrà garantire:

- servizio di assistenza tecnica di primo livello dedicata per tutta la durata del contratto;
- Supporto remoto agli eventi webinar da richiedere attraverso ticketing messo a disposizione dal fornitore (30 ore annue su entrambe le piattaforme Zoom e GoToWebinar ed eventualmente implementabili allo stesso costo durante il periodo contrattuale);
- tempi di risposta rapidi per la gestione di eventuali criticità tecniche;

4. Formazione all'utilizzo delle piattaforme

Il fornitore dovrà prevedere attività di formazione rivolte al personale dell'ente, comprendenti:

- sessioni formative sull'utilizzo delle piattaforme Zoom, GoToWebinar ed ED-Learn in particolare;
- formazione sulle funzionalità principali per la gestione di webinar e attività formative online;
- formazione sulla gestione dei partecipanti, delle registrazioni e dei report;
- formazione sull'utilizzo del sistema di rilascio degli open badge tramite la piattaforma ED-Learn;

6. Reportistica e monitoraggio

Il fornitore dovrà garantire:

- disponibilità di report relativi alla partecipazione agli eventi formativi;
- monitoraggio dell'utilizzo delle piattaforme;
- accesso ai dati relativi a presenze, iscrizioni e partecipazione alle attività online.

7. Sicurezza e protezione dei dati

Il servizio dovrà assicurare:

- conformità alle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (GDPR);
- adeguati standard di sicurezza per la gestione degli accessi alle piattaforme;
- protezione dei dati relativi ai partecipanti agli eventi formativi.