

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI  
DIPARTIMENTO PER L'INNOVAZIONE E LE  
TECNOLOGIE

CAPITOLATO TECNICO DELLA GARA A PROCEDURA  
APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI  
CERTIFICAZIONE ATTESTANTE LA COMPETENZA DI  
BASE NELLE DISCIPLINE INFORMATICHE, RIVOLTO AI  
BENEFICIARI DEL PROGETTO "PC AI GIOVANI",  
PROMOSSO DAL DIPARTIMENTO PER L'INNOVAZIONE E  
LE TECNOLOGIE, COME DEFINITO ALL'ART. 4 DEL  
DECRETO INTERMINISTERIALE DEL 19/05/2004  
PUBBLICATO SULLA G.U. N°143 DEL 21/06/2004

("Gara Certificazione ICT per i Giovani")

# Indice

<b>1. Generalità</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Obiettivo del documento</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Definizioni</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4. Descrizione preliminare del processo</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5. Riferimenti</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Oggetto e descrizione della fornitura</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. Oggetto</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2. Descrizione</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2.1. Adesione</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2.2. Contenuti della Certificazione</b> .....	<b>6</b>
2.2.2.1. Destinatari .....	6
2.2.2.2. Moduli Didattici.....	6
<b>2.2.3. Esami</b> .....	<b>11</b>
2.2.3.1. Sedi di esame.....	11
2.2.3.2. Esami .....	12
2.2.3.3. Certificazione.....	13
<b>3. Modalità di erogazione della fornitura</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1. Partecipanti</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2. Corrispettivi</b> .....	<b>14</b>
<b>3.3. Limiti di spesa</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4. Infrastruttura</b> .....	<b>15</b>
<b>3.5. Esami e certificazione</b> .....	<b>15</b>
<b>3.6. Volumi e Qualità del servizio</b> .....	<b>15</b>
<b>3.7. Livelli di servizio e penali</b> .....	<b>16</b>
3.7.1. <i>Disponibilità dell'Infrastruttura</i> .....	16
3.7.2. <i>Rendicontazione (SAL) del Servizio</i> .....	17
3.7.3. <i>Qualità degli Esami</i> .....	17

# 1. Generalità

## 1.1. Obiettivo del documento

Obiettivo del documento è descrivere ai partecipanti alla gara per la acquisizione di un servizio di certificazione attestante la conoscenza dei concetti fondamentali delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e la competenza di base nell'utilizzo del personal computer ("Gara Certificazione ICT per i Giovani") l'oggetto della fornitura e le sue principali caratteristiche.

## 1.2. Definizioni

Beneficiario	Persona fisica nata nell'anno 1988 e che compia il sedicesimo anno di età nell'anno 2004, iscritta all'anagrafe tributaria e residente in Italia (art. 1 Decreto Interministeriale del 19/05/2004 pubblicato sulla G.U. n°143 del 21/06/2004)
Certificazione	Titolo, rilasciato previo superamento di verifiche di apprendimento, attestante una competenza di base nelle discipline informatiche. Comprova la conoscenza dei concetti fondamentali dell'informatica e la capacità di utilizzo di un personal computer nelle applicazioni più comuni ad un livello di base, indipendentemente dal software di riferimento.
Data Ultima di Adesione	Data entro la quale il Beneficiario può aderire al Progetto (entro e non oltre 1 anno dalla data di pubblicazione dei risultati della presente gara)
Fornitore	Soggetto abilitato al rilascio della certificazione, individuato dalla presente selezione.
Periodo di Validità	Intervallo temporale successivo alla Data ultima di Adesione durante il quale il Fornitore dovrà mantenere disponibili i prodotti e servizi del Progetto per rendere possibile al Beneficiario l'ottenimento della Certificazione nell'ambito dello stesso (ulteriori 6 mesi a decorrere dalla Data Ultima di Adesione)
Progetto	Progetto promosso dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, denominato "PC ai Giovani" diretto ad incentivare l'acquisizione e l'utilizzo degli strumenti

informatici e digitali tra i giovani che compiono 16 anni nel 2004 (Decreto Interministeriale del 19/05/2004 pubblicato sulla G.U. n°143 del 21/06/2004)

Si precisa che il piano di comunicazione ed informazione attivato dal Dipartimento ha utilizzato la dizione “Vola con Internet” collegata ad un logo registrato.

Sede di esame

Idoneo centro per sostenere gli esami previsti per il conseguimento della certificazione

### **1.3. Premessa**

L’iniziativa progettuale “PC ai giovani”, promossa dal Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie, (nel seguito DIT) a seguito del Decreto Interministeriale del 19/05/2004 pubblicato sulla G.U. n°143 del 21/06/2004, ha l’obiettivo generale di incentivare l’acquisizione e l’utilizzo degli strumenti informatici e digitali da parte dei giovani.

Una delle modalità individuate per il conseguimento del citato obiettivo è l’individuazione di un percorso formativo in grado di conferire ai beneficiari una competenza di base nelle discipline informatiche.

Il percorso è costituito da una fase di formazione, che non è oggetto della presente gara, e dal superamento di esami, sia di natura teorica sui concetti della tecnologia dell’informazione e sia di tipo pratico, atti a verificare la capacità nell’uso effettivo del personal computer.

Il superamento di tali esami permette il rilascio della relativa certificazione, da parte di un soggetto abilitato.

La certificazione deve essere per quanto più possibile indipendente da specifici prodotti software di riferimento; la possibilità di ottenere la certificazione sia in relazione a piattaforme software di tipo proprietario sia di tipo open source costituisce elemento preferenziale.

La certificazione dovrà essere una tra quelle disponibili sul mercato ed equipollenti ai fini del conseguimento dell’obiettivo progettuale, purché rivolta al bacino di utenza descritto.

Si stima una partecipazione di circa 40.000 giovani all’iniziativa progettuale: tale stima ha carattere puramente indicativo e non costituisce impegno da parte del DIT. Nella eventualità di una maggiore partecipazione, il DIT, come indicato nel bando di gara, si riserva la facoltà di richiedere la estensione del servizio per altri 20.000 giovani.

Il DIT, per l’attuazione del programma, ritiene necessaria una valutazione comparativa tra i diversi modelli didattici disponibili al fine di individuare l’offerta più vantaggiosa per i giovani, sia in termini qualitativi che di prezzo, nonché di identificare il soggetto abilitato per l’erogazione degli esami ed il rilascio della certificazione, allo scopo di stipulare una convenzione per l’erogazione dei servizi per il progetto “PC ai Giovani”.

Obiettivi specifici della gara sono quindi:

- a) Individuare la certificazione che attesti la acquisizione, da parte dei giovani beneficiari, delle conoscenze di base per l'utilizzo del personal computer coerentemente con i contenuti descritti nel seguito
- b) Definire il prezzo convenzionato riservato ai giovani beneficiari per aderire al programma di esami (iscrizione)
- c) Definire il prezzo convenzionato riservato ai giovani beneficiari per sostenere gli esami di certificazione, secondo le modalità che verranno dettagliate nel seguito

#### ***1.4. Descrizione preliminare del processo***

Il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, (nel seguito MIT), comunicherà ai giovani beneficiari le condizioni loro riservate per l'adesione al progetto e la acquisizione della certificazione:

- a) adesione: il beneficiario verserà una quota prefissata e registrerà la sua adesione possibilmente per via telematica;
- b) certificazione: il beneficiario potrà sostenere a carico del DIT un primo tentativo per tutte le prove d'esame previste, un secondo e terzo tentativo per gli esami eventualmente non superati con un contributo parziale del DIT, mentre eventuali tentativi oltre il terzo rimarranno a totale carico del beneficiario.

Per quanto riguarda la formazione, il beneficiario sceglierà autonomamente le modalità con cui prepararsi agli esami di certificazione.

I beneficiari potranno ottenere gratuitamente per via telematica attraverso Internet dal sito [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it) un corso di formazione online coerente con i moduli didattici necessari per il conseguimento della certificazione e descritti nel seguito.

Il DIT, a fronte delle liste di aderenti e di esami sostenuti, corrisponderà i contributi previsti per gli esami.

#### ***1.5. Riferimenti***

I riferimenti normativi sono i seguenti:

- a) Legge 27 dicembre 2002 n° 289
- b) Decreto Interministeriale 8 aprile 2003 del Ministro dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie
- c) Decreto Interministeriale 30 gennaio 2004 del Ministro dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie
- d) Legge 24 dicembre 2003 n° 350
- e) Decreto Interministeriale del 19/05/2004 pubblicato sulla G.U. n°143 del 21/06/2004 del Ministro dell'Economia e delle Finanze di concerto con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

## **2. Oggetto e descrizione della fornitura**

### **2.1. Oggetto**

Oggetto della prestazione sono complessivamente i servizi finalizzati all'acquisizione di un titolo formativo.

In particolare gli elementi costituenti individuati sono:

- a) Adesione (Iscrizione)
- b) Contenuti della Certificazione
- c) Esami

### **2.2. Descrizione**

Nel seguito sono descritti i prodotti e servizi richiesti e le loro caratteristiche principali.

#### **2.2.1. Adesione**

Sono i modi attraverso i quali i beneficiari accedono al progetto e usufruiscono dei relativi servizi.

Il beneficiario, qualora lo desideri, dovrà aderire al progetto entro e non oltre 1 anno dalla data di pubblicazione dei risultati della presente gara.

L'adesione verrà effettuata preferibilmente per via telematica.

L'adesione al programma dà diritto al beneficiario di sostenere tutti gli esami previsti per la Certificazione secondo le modalità più avanti descritte.

#### **2.2.2. Contenuti della Certificazione**

##### **2.2.2.1. Destinatari**

La certificazione è rivolta ai ragazzi che compiono 16 anni nel 2004 ed è finalizzata a diffondere le conoscenze e le capacità informatiche tra i giovani intese come competenze di base e capacità di interagire con la tecnologia. L'acquisizione delle competenze necessarie per l'utilizzo di strumenti informatici e digitali risponde – per i giovani compresi nella fascia d'età suddetta – ad esigenze di tipo formativo e ludico, facilita l'accesso al mercato del lavoro e favorisce lo scambio culturale tramite internet

##### **2.2.2.2. Moduli Didattici**

Le competenze minime richieste ai fini della certificazione sono articolate nei moduli didattici di seguito descritti.

I moduli didattici sono sotto articolabili in ulteriori segmenti a seconda dell'approccio proposto dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà, per quanto possibile, evidenziare la coerenza dei contenuti proposti con obiettivi, esigenze, capacità e conoscenze dei destinatari.

### 2.2.2.2.1. M.D. 1 – Fondamenti

<b>Obiettivo</b>
Verificare la comprensione da parte del discente: <ul style="list-style-type: none"><li>• dei concetti fondamentali riguardanti la tecnologia dell'Informazione,</li><li>• delle conoscenze di base relative alla struttura e al funzionamento di un personal computer (hardware e software),</li><li>• delle nozioni elementari riguardanti le reti Informatiche: impatto sulla società e sulla vita di tutti i giorni,</li><li>• del corretto utilizzo del personal computer: criteri ergonomici ed impatto ambientale,</li><li>• degli aspetti generali e legali riguardanti la sicurezza dei dati, la protezione del computer e il diritto d'autore,</li><li>• delle funzioni di base del sistema operativo: organizzazione, compressione e gestione di file e cartelle, uso dell'interfaccia grafica (icone e finestre), strumenti di editing e opzioni di stampa.</li></ul>
<b>Programma dettagliato</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Information Technology</li><li>• Hardware</li><li>• Dispositivi di memoria</li><li>• Software</li><li>• Reti informatiche</li><li>• IT e Società</li><li>• Il computer nella vita di ogni giorno</li><li>• Sicurezza e protezione dati: Antivirus, Backup, Copyright e tutela della privacy</li><li>• Primi passi con il Sistema Operativo</li><li>• Il desktop</li><li>• Organizzare e gestire i file</li><li>• Semplice editing</li><li>• Gestione della stampa</li></ul>
<b>Competenze acquisite</b>
Al termine del modulo didattico i partecipanti saranno in grado di: <ul style="list-style-type: none"><li>• comprendere i fondamenti e gli impatti del mondo dell'Information Technology</li><li>• conoscere la struttura dei personal computer (hardware e software)</li><li>• utilizzare correttamente il personal computer</li><li>• applicare i meccanismi base di sicurezza e protezione dei dati</li><li>• eseguire le funzioni di base del sistema operativo</li></ul>

#### 2.2.2.2.2. M.D. 2 – Comunicazioni

<b>Obiettivo</b>
Verificare la conoscenza da parte del discente: <ul style="list-style-type: none"><li>• dei concetti fondamentali riguardanti le reti informatiche (tipologie di reti – Intranet ed extranet),</li><li>• degli strumenti per la ricerca di informazioni e documenti nella rete (links, browser, motori di ricerca web),</li><li>• delle funzionalità della posta elettronica per la comunicazione via web (invio e ricezione messaggi, trasferimento file in allegato, iscrizione a mailing list e newsgroups, organizzazione e gestione delle cartelle di corrispondenza)</li></ul>
<b>Programma dettagliato</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Caratteristiche del World Wide Web</li><li>• Navigazione in web</li><li>• Ricerca in web</li><li>• Segnalibri</li><li>• Servizi di Posta elettronica</li><li>• Messaggi e trasferimento file</li><li>• Indirizzi</li><li>• Gestione dei messaggi</li></ul>
<b>Competenze acquisite</b>
Al termine del modulo didattico i partecipanti saranno in grado di: <ul style="list-style-type: none"><li>• conoscere gli usi e le potenzialità di Internet</li><li>• ricercare dati e documenti nel web</li><li>• inviare messaggi e documenti tramite la posta elettronica</li></ul>

### 2.2.2.2.3. M.D. 3 – Elaborazione Testi e Presentazioni

Obiettivo
<p>Verificare la competenza del discente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nell'uso delle funzionalità base ed avanzate dei software per l'elaborazione dei testi.</li><li>• Funzioni base: creazione, formattazione, rifinitura e stampa di un documento.</li><li>• Funzionalità avanzate: creazione di tabelle, introduzione di grafici e di immagini in un documento, documento per l'invio ad una lista di destinatari.</li><li>• nell'utilizzo degli strumenti standard del personal computer per la creazione di presentazioni multimediali a diversi tipi di audience e di situazioni.</li><li>• Funzioni di base: composizione del testo, inserimento di grafici ed immagini, stampa.</li><li>• Funzioni aggiuntive: utilizzo di effetti speciali.</li></ul>
Programma dettagliato
<ul style="list-style-type: none"><li>• Primi passi con un elaboratore di testi<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aprire un programma di elaborazione testi</li><li>○ Modificare le impostazioni di base</li><li>○ Operazioni di base</li><li>○ Formattazione</li><li>○ Rifinire un documento</li><li>○ Stampa</li><li>○ Funzioni avanzate</li></ul></li><li>• Primi passi con gli strumenti di presentazione<ul style="list-style-type: none"><li>○ Operazioni di base</li><li>○ Formattazione</li><li>○ Grafici e diagrammi</li><li>○ Stampa e distribuzione</li><li>○ Effetti speciali</li><li>○ Supporti operativi</li></ul></li></ul>

Competenze acquisite
<p>Al termine del modulo didattico i partecipanti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creare e gestire un documento di testo</li> <li>• inserire tabelle, grafici e immagini in un documento di testo</li> <li>• inviare un documento di testo a uno o più destinatari</li> <li>• creare e gestire una presentazione</li> <li>• inserire grafici, immagini ed effetti speciali in una presentazione</li> </ul>

#### *2.2.2.2.4. M.D. 4 – Foglio Elettronico*

Obiettivo
<p>Verificare la comprensione da parte del discente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dei concetti fondamentali del foglio elettronico</li> <li>• dell'applicazione pratica del foglio elettronico.</li> <li>• Funzioni base: creazione, formattazione, utilizzo delle funzioni aritmetiche e delle formule di base, stampa</li> <li>• Funzioni aggiuntive: importazione di oggetti nel foglio, rappresentazione in forma grafica dei dati contenuti</li> <li>• nel foglio elettronico.</li> </ul>
Programma dettagliato
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primi passi col foglio elettronico</li> <li>• Operazioni di base</li> <li>• Funzioni e formule</li> <li>• Formattazione del foglio elettronico</li> <li>• Formattazione pagina di stampa</li> <li>• Stampa</li> <li>• Funzioni avanzate</li> </ul>
Competenze acquisite
<p>Al termine del modulo didattico i partecipanti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creare e gestire un foglio elettronico</li> <li>• applicare funzioni aritmetiche e formule ai dati</li> <li>• importare oggetti e grafici nel foglio elettronico</li> </ul>

#### **2.2.2.2.5. M.D. 5 – Basi di dati**

<b>Obiettivo</b>
Verificare la conoscenza da parte del discente: <ul style="list-style-type: none"><li>• dei concetti fondamentali sulle basi di dati</li><li>• dell'utilizzo di pacchetti software standard per la creazione e la gestione di una semplice base di dati, l'interrogazione, la selezione e l'ordinamento dei dati disponibili e per la generazione dei rapporti relativi</li></ul>
<b>Programma dettagliato</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Primi passi con un database</li><li>• Creare un database</li><li>• Uso di maschere</li><li>• Reperire informazioni</li><li>• Rendiconti</li></ul>
<b>Competenze acquisite</b>
Al termine del modulo didattico i partecipanti saranno in grado di: <ul style="list-style-type: none"><li>• creare e gestire una base dati</li><li>• interrogare, selezionare ed ordinare i dati archiviati nella base dati</li><li>• generare relazioni tra basi di dati</li></ul>

#### **2.2.3. Esami**

Gli esami previsti per il conseguimento della certificazione si dovranno svolgere presso sedi di esame opportunamente organizzate ed attrezzate per garantire valutazioni oggettive.

##### **2.2.3.1. Sedi di esame**

Il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità, sul territorio nazionale, di idonee sedi per sostenere gli esami previsti per il conseguimento della certificazione, anche facendo ricorso a strutture convenzionate.

Le sedi di esame dovranno essere ubicate in locali che dovranno avere le seguenti caratteristiche :

- essere messi a disposizione a cura e spese del fornitore
- essere presenti sull'intero territorio nazionale almeno 1 per provincia

- essere distribuiti sul territorio in modo da ridurre il più possibile le necessità di spostamento dei partecipanti; nelle città medio-grandi dovranno essere distribuiti all'interno dell'area metropolitana in modo da essere facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici di trasporto
- presentare condizioni ambientali adeguate
- possedere laboratori o aule attrezzate che garantiscano la disponibilità per ciascun candidato di postazioni di lavoro appositamente attrezzate con hardware e software opportuni per sostenere gli esami
- ottemperare ai requisiti posti dalla normativa vigente

Il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità di un sistema automatizzato per l'erogazione e correzione automatica degli esami, allo scopo di garantire una valutazione non discrezionale.

Il sistema dovrà preferibilmente essere in grado di:

- Registrare il candidato
- Erogare il test
- Correggere il test ed attribuire il relativo punteggio
- Registrare l'esito del test a livello centrale

#### **2.2.3.2. Esami**

Gli esami:

- dovranno complessivamente coprire i contenuti dei 5 moduli didattici descritti,
- potranno essere articolati in segmenti di diversa ampiezza a seconda dell'approccio proposto dal Fornitore,
- dovranno essere sostenuti separatamente per i moduli didattici individuati,
- al fine di assicurare la necessaria gradualità nell'acquisizione delle competenze informatiche da parte dei beneficiari, essenziali ai fini del progetto, il numero delle prove d'esame non potrà essere inferiore a 3.

Il candidato, nell'ambito del programma, dovrà poter sostenere gli esami previsti almeno tre volte (tre tentativi) secondo le seguenti modalità:

- primo tentativo gratuito per il candidato (totalmente a carico DIT)
- secondo e terzo tentativo con un contributo a carico del candidato

Eventuali esami non superati entro i tre tentativi rimarranno a totale carico del candidato, ad un costo pari a quello proposto dal Fornitore in sede di offerta.

Il Fornitore dovrà presentare un'ipotesi di calendario di esami, per il periodo utile all'adesione (1 anno) e per l'ulteriore periodo concesso (6 mesi), che ripartisca le prove su un arco temporale non superiore a 6 mesi, mantenendo tra una prova e l'altra un intervallo adeguato alle esigenze di preparazione dei candidati.

### **2.2.3.3. Certificazione**

Il DIT, in assenza ad oggi di uno standard di riferimento de jure, non individua preliminarmente una determinata certificazione delle conoscenze informatiche di base quale standard di riferimento e valuterà quindi le certificazioni che verranno proposte e che dovranno esprimere una sostanziale coerenza con i moduli didattici descritti.

In considerazione dell'ambito dell'iniziativa, si precisa comunque che:

- la certificazione deve attestare la conoscenza (“sapere”) e la competenza (“saper fare”) di quanto, nel settore, è comunemente ritenuto necessario a livello minimo per poter usare il personal computer nelle applicazioni ricorrenti di uso comune
- la certificazione deve quindi riguardare principalmente la categoria degli utenti base del computer, non gli utenti evoluti o professionali
- la certificazione dovrebbe essere caratterizzata da:
  - procedure e criteri di certificazione comuni in più paesi
  - indipendenza da specifici prodotti
  - coordinamento centralizzato dello sviluppo ed dell'aggiornamento dei contenuti coerentemente con l'evoluzione della tecnologia e le esigenze del mondo del lavoro
  - definizione, di dominio pubblico, delle competenze richieste
  - definizione dei test che vengono erogati per comprovare le competenze
  - ampio riconoscimento da parte del mercato

### 3. Modalità di erogazione della fornitura

#### 3.1. Partecipanti

Si stima una partecipazione di circa 40.000 giovani all'iniziativa progettuale, tale stima ha carattere puramente indicativo e non costituisce impegno da parte del DIT.

#### 3.2. Corrispettivi

I vari corrispettivi previsti nella convenzione saranno in parte a carico del DIT ed in parte a carico dello studente, in accordo con la seguente tabella di ripartizione:

Corrispettivo	A carico DIT	A carico beneficiario	Note
Adesione	0%	100%	All'atto dell'iscrizione
Esami (per prova)			
1° tentativo	100%	0%	
2° tentativo (1° ripetizione)	54%	46%	
3° tentativo (2° ripetizione)	54%	46%	
Tentativi successivi	0%	100%	
Certificazione	0%	0%	Compresa nell'adesione

Il DIT corrisponderà al fornitore il prezzo convenzionato a fronte degli esami sostenuti.

Il Fornitore presenterà mensilmente, nello Stato di Avanzamento Lavori (SAL), la lista di aderenti e di esami sostenuti e superati, ripartiti per modulo didattico e per prova.

La lista di aderenti dovrà contenere le generalità complete (nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale) attestata dalla struttura di certificazione, nonché un codice identificativo attribuito all'atto dell'iscrizione.

Il DIT, una volta approvato il SAL, autorizzerà il fornitore alla fatturazione dei corrispettivi, al netto di eventuali penali come meglio specificato nel seguito.

#### 3.3. Limiti di spesa

Il numero di partecipanti previsto, il prezzo massimo per l'insieme degli esami, la probabilità di superamento degli esami al primo, secondo e terzo tentativo stimati dal DIT fissano il tetto massimo di spesa del DIT in Euro 5.400.000,00 IVA esclusa.

Qualora durante il periodo di vigenza della convenzione si profilasse una partecipazione effettiva molto superiore alle previsioni, il DIT si riserva di richiedere un'estensione alle medesime condizioni per la ripetizione dei servizi, applicabili ad un numero aggiuntivo di partecipanti fino ad un massimo di ulteriore spesa di Euro 2.700.000,00 [0] IVA esclusa.

### ***3.4. Infrastruttura***

Il Fornitore dovrà mantenere disponibili i prodotti e servizi per almeno 6 mesi dalla data ultima di adesione al programma, per rendere possibile al beneficiario l'ottenimento della certificazione, sostenendo gli esami.

Superato il periodo di validità del programma, l'adesione da parte del beneficiario continuerà a rimanere valida senza ulteriori oneri economici per altri 6 mesi.

Eventuali esami non ancora superati rimarranno a carico del beneficiario.

### ***3.5. Esami e certificazione***

Il Fornitore rilascerà al beneficiario attestazione del superamento di ciascun esame previsto per la certificazione contestualmente al superamento dell'esame stesso.

Il Fornitore dovrà rilasciare, entro 60 giorni dal superamento dell'ultimo esame previsto, la certificazione al beneficiario che abbia superato tutti gli esami.

### ***3.6. Volumi e Qualità del servizio***

Il Fornitore, in sede di offerta, dovrà produrre un Piano di Qualità che, tenendo conto dei criteri minimi indicati nel seguito, descriverà tutti gli interventi che intende realizzare nell'ambito della fornitura per assicurare i livelli di qualità desiderati.

I volumi e la qualità del servizio offerto vengono valutati attraverso un resoconto mensile destinato all'Amministrazione, prodotto e sottoscritto dal fornitore.

Il Fornitore dovrà quindi, in accordo con il DIT, predisporre un resoconto mensile che evidenzi lo stato di avanzamento lavori (SAL) tale da consentire al DIT un monitoraggio a livello nazionale dello stato di avanzamento del programma.

In particolare il SAL dovrà contenere dati consuntivi sui volumi del servizio, complessivi ed articolati almeno per regione, relativi ad:

- adesioni
- esami svolti, complessivi, per prova e per tentativo, con relativa percentuale di superamento
- certificazioni rilasciate
- risultati dei questionari di valutazione descritti nel seguito

Il Fornitore si impegna quindi allo sviluppo ed alla raccolta dei dati necessari ed alla predisposizione del SAL.

Il SAL sarà sottoposto al DIT e, una volta approvato, costituirà la base per la fatturazione dei corrispettivi.

La qualità del servizio sarà rilevata attraverso la somministrazione ai candidati che si presentano agli esami di questionari per la valutazione delle modalità di esame.

Tali questionari devono essere proposti dal Fornitore in sede di offerta tecnica, devono prevedere una scala di valutazione da 1 (negativo) a 4 (positivo) oltre al “non applicabile” e devono riportare almeno i seguenti elementi:

- logistica
- organizzazione
- coerenza delle prove di esame con il percorso formativo seguito

Il Fornitore:

- potrà condizionare il sostenimento dell'esame alla compilazione del questionario di valutazione da parte del beneficiario, garantendo la piena riservatezza dei dati trattati
- dovrà curare che venga effettuata dai partecipanti la compilazione del questionario di valutazione identificato con il relativo codice identificativo
- dovrà farsi carico della raccolta, conservazione e della sintesi dei dati relativi e della loro presentazione al DIT

### ***3.7. Livelli di servizio e penali***

In generale le situazioni di degrado del servizio non imputabili alla responsabilità del fornitore non costituiranno causa di penale.

L'applicazione delle penali definite nel seguito non fa venir meno il diritto dell'amministrazione di rivalersi attraverso l'escussione della fideiussione degli eventuali danni provocati all'erario da inadempienze riconducibili alla responsabilità del fornitore.

#### ***3.7.1. Disponibilità dell'Infrastruttura***

Il livello di servizio richiesto è il seguente.

Il Fornitore dovrà garantire ai beneficiari la disponibilità dell'infrastruttura necessaria ad ottenere la certificazione entro 10 (dieci) giorni dalla data di comunicazione dell'approvazione della convenzione come meglio descritto nello Schema di convenzione.

La penale su tale livello di servizio è determinata sulla base del ritardo nella disponibilità dell'infrastruttura, salvo diversamente concordato in situazioni particolari.

L'importo previsto per la penale è lo 0,1% dell'importo della convenzione per ogni 10 (dieci) giorni solari di ritardo.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire ai beneficiari la disponibilità dell'infrastruttura necessaria ad ottenere la certificazione sostenendo gli esami alle condizioni stabilite per complessivi 18 (diciotto) mesi dalla stipula della convenzione.

La penale su tale livello di servizio è determinata sulla base della minore disponibilità dell'infrastruttura, salvo diversamente concordato in situazioni particolari.

L'importo previsto per la penale è lo 0,1% dell'importo della convenzione per ogni 10 (dieci) giorni solari di minore disponibilità.

### **3.7.2. Rendicontazione (SAL) del Servizio**

Il livello di servizio richiesto per la rendicontazione (SAL) è il seguente.

Il SAL dovrà essere trasmesso al DIT entro 10 giorni solari dalla conclusione del periodo cui fa riferimento.

La penale su tale livello di servizio è determinata sulla base del ritardo nella trasmissione del SAL al DIT, salvo diversamente concordato in situazioni particolari.

L'importo previsto per la penale è lo 0,5% dei corrispettivi conteggiati per il periodo di rendicontazione per ogni giorno di ritardo nella trasmissione del SAL al DIT.

### **3.7.3. Qualità degli Esami**

Il livello di servizio richiesto per la qualità degli esami è il seguente:

- almeno il 60% dei partecipanti che si presentano all'esame devono compilare il questionario di valutazione
- i questionari di valutazione compilati devono ottenere almeno l'80% di risposte positive, intendendosi con questo un punteggio superiore al 2 sui singoli elementi di valutazione sopraindicati applicabili; la valutazione è riferita ai questionari consegnati nel periodo

La penale su tale livello di servizio è determinata sulla base del numero e dei risultati dei questionari di valutazione.

L'importo previsto per la penale è lo 0,1% dei corrispettivi conteggiati per il periodo di rendicontazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al 60% di questionari compilati più lo 1,0% dei corrispettivi conteggiati per il periodo di rendicontazione per ogni punto percentuale in meno rispetto all'80% di risposte positive del questionario.