



**PROCEDURA APERTA PER SERVIZI DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE
PROVE RELATIVE ALLE PROCEDURE CONCORSUALI DELLE AMMINISTRAZIONI DEL TERRITORIO
REGIONALE**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

PREMESSA

Oggetto del presente capitolato è la stipula di una Convenzione per la fornitura di servizi di progettazione, realizzazione e gestione in presenza e/o a distanza, mediante specifica piattaforma e device digitali, delle prove relative alle procedure concorsuali per i fabbisogni assunzionali espressi dalle Amministrazioni pubbliche del territorio dell'Emilia-Romagna, incluse le Aziende Sanitarie da soddisfare nei prossimi anni. La categoria merceologica di riferimento è prevista nel **CPV 79600000-0 "Servizi di assunzione"**, in particolare nel CPV di dettaglio **79635000-4 "Servizi di centri di valutazione per reclutamento"**.

1. CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di progettazione, realizzazione e gestione in presenza e/o a distanza, mediante specifica piattaforma e device digitali, delle prove relative alle procedure concorsuali per i fabbisogni assunzionali dei prossimi anni.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

1. L'affidamento del servizio ha per oggetto l'impegno del fornitore ad eseguire le seguenti attività:
 - a. progettazione, realizzazione e gestione *da remoto* mediante piattaforma digitale e comprensivo del servizio di proctoring, delle prove preselettive e scritte;
 - b. progettazione, realizzazione e gestione *in presenza* con il supporto di *device informatici* quali tablet o strumenti analoghi, messi a disposizione ai candidati dal fornitore, delle prove preselettive e scritte;
 - c. fornitura alle Commissioni Esaminatrici di banche dati di quesiti a risposta multipla relativi alle competenze linguistiche, informatiche, logico deduttive, di cultura generale e delle materie specifiche richieste da ogni singola procedura. Le banche dati saranno consultate dalle commissioni per la predisposizione delle prove da somministrare ai candidati;
 - d. realizzazione di prove di assesment con figure di assessor qualificati, comprensive di: prove in basket, dinamica di gruppo (group role play), individual role play, intervista BEI (Behavioural Event Interview);
 - e. supporto alle Commissioni Esaminatrici di selezione da parte di assessor qualificati al fine di valutare soft skills e attitudine al ruolo ricercato;
 - f. Servizio di ricerca e individuazione delle sedi per lo svolgimento delle prove concorsuali che verrà attivato su richiesta della Committenza.

Sono inoltre oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- la conservazione in digitale degli esiti delle prove fino al loro riversamento negli archivi dell'amministrazione;

- il riversamento all'amministrazione procedente di tutti gli atti concorsuali trattati durante l'appalto;
 - la pubblicazione delle prove concorsuali in forma riservata ai singoli concorrenti per garantire l'accesso agli atti delle prove concorsuali, nonché il giustificativo di presenza alle prove ed eventuale altra documentazione ritenuta utile da parte della commissione;
2. Il fornitore si impegna ad eseguire tutte le prestazioni necessarie per dare il servizio in oggetto completamente compiuto e secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato, con le caratteristiche tecniche, qualitative e quantitative previste dal Progetto, delle quali il fornitore dichiara di aver preso completa ed esatta conoscenza, nonché sulla base di quanto proposto in sede di gara nell'offerta tecnica presentata e dai successivi contratti applicativi;
 3. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata con la massima diligenza da parte del fornitore.

Caratteristiche dei servizi richiesti

I contenuti dei servizi richiesti oggetto del presente affidamento sono i seguenti:

a. Servizi comuni alle prove in presenza e a distanza:

- i. Assistenza alla commissione per la corretta predisposizione delle prove da realizzare e la valutazione degli impatti sul risultato di ogni scelta metodologica adottata;
- ii. Assistenza alla commissione nella personalizzazione dei test con la finalità di equilibrare la prova per testare le capacità logico, deduttive, numeriche, di cultura generale, linguistiche e le conoscenze trasversali e specialistiche secondo quanto previsto dai singoli bandi;
- iii. Le prove a risposta multipla si sostanziano in questionari composti fino ad un massimo di 80 quesiti, con 3/4/5 alternative di risposta per ciascun quesito, con le seguenti caratteristiche:
 - costruzione delle domande sulla base delle indicazioni e dei contenuti dei quesiti forniti dalla commissione;
 - l'indicazione per ogni domanda del riferimento normativo e/o bibliografico, se richiesto dalla commissione;
 - la predisposizione per ogni quesito delle varie alternative di risposta richieste, una sola delle quali inequivocabilmente esatta, mentre i "distrattori" saranno inequivocabilmente errati e con differente grado di approssimazione alla risposta esatta;
 - la verifica del contenuto prendendo in considerazione la correttezza formale e sostanziale sia della domanda che della risposta esatta e la non esattezza delle altre alternative di risposta;
 - la correlazione positiva a tutti i quesiti della stessa area tematica evitando che difficoltà o facilità siano casuali;
 - la qualità omogenea delle alternative di risposta evitando che esistano alternative di risposta tali da rendere il quesito nel complesso ambiguo;
 - la chiarezza letterale della domanda, tale da evitare che siano possibili interpretazioni differenti del suo significato;
 - l'assenza di imprecisioni o refusi che ne alterino la comprensibilità.
- iv. Le prove preselettive e scritte predisposte in forma di quesiti a risposta multipla, dopo essere state validate dalla commissione, dovranno essere somministrate ai candidati in modalità randomizzata sia nell'ordine di presentazione delle singole domande che al loro

interno nella posizione delle singole risposte proposte, in modo che, pur essendo prove identiche, risultino univoche.

- v. Ricezione ed elaborazione delle prove trasmesse dalle commissioni per la loro predisposizione e somministrazione ai candidati;
- vi. Ricezione ed elaborazione dei dati relativi ai candidati ammessi alla prova;
- vii. La prova sorteggiata per la sessione di prova dovrà essere trasmessa simultaneamente a tutti i candidati ammessi e dovrà garantire la fruibilità da parte di candidati con disabilità sensoriali;
- viii. Per ogni candidato dovrà essere prevista un'uguale gestione del tempo di esecuzione della prova, fatti salvi i candidati che necessitano dei tempi aggiuntivi e/o l'utilizzo di ausili;
- ix. Pubblicazione degli esiti delle prove tramite fornitura di un sistema di accesso agli atti on line protetto da credenziali individuali rilasciate ai candidati, per l'accesso alla documentazione relativa alla rispettiva prova;
- x. Rilascio di attestato di partecipazione ai candidati tramite l'accesso on line protetto individuale;
- xi. Adozione di sistemi di protezione e controllo in grado di prevenire e rilevare comportamenti vietati da parte dei candidati durante lo svolgimento delle prove che, se rilevati, saranno sottoposti all'esame della commissione;
- xii. Correzione automatizzata delle prove in forma anonima;
- xiii. Correzione delle prove preselettive e delle prove scritte per le sole domande a scelta multipla anche in caso di questionari misti (domande a risposta multipla e domande a risposta aperta) e predisposizione della graduatoria;
- xiv. Trasmissione digitale in formato anonimo degli elaborati digitali delle prove scritte con domande aperte. In questo caso, la correzione degli elaborati anonimi sarà effettuata dalla Commissione di concorso;
- xv. Protezione di tutto il sistema da un punto di vista informatico (firewall e chiavi d'accesso criptate) e fisico (protezione da accessi non autorizzati);
- xvi. Garanzia di idonei strumenti di business continuity e disaster recovery idonei a neutralizzare eventuali crash di sistema;
- xvii. Supporto ai candidati con ausili compensativi da concordarsi con la Commissione tra cui:
 - utilizzo di font specifici per facilitare la fruizione delle prove da parte di candidati affetti da dislessia, discalculia, disgrafia;
 - possibilità di ingrandimento della visualizzazione dello schermo, con le normali funzionalità da browser e da tastiera;
 - strumentazione di lettura per non vedenti;
 - tempo aggiuntivo personalizzato, gestito in modo automatico dalla piattaforma d'esame;
 - presenza di tutor qualificati (personale di servizio) per eventuali affiancamenti e supporto ai candidati con disabilità durante lo svolgimento della prova sia in presenza che online. (rapporto minimo di un tutor per numero 6 di candidati con disabilità).
 - presenza di interpreti della lingua dei segni altamente qualificati e referenziati, se richiesto.

b. Servizi per le prove digitali a distanza

- i. Possibilità di interazione tra candidati – proctor – commissione, durante lo svolgimento delle prove, mediante sistemi sia di live chat che con comunicazioni verbale individuale o di gruppo.

- ii. Realizzazione informatica delle prove concorsuali mediante la trasposizione su supporti informatici da erogare a distanza delle prove concorsuali predisposte dalle commissioni di concorso. Le singole prove consisteranno in una combinazione delle seguenti forme:
 1. quesiti a risposta multipla ciascuno con relativo peso da attribuire in fase di valutazione automatizzata e da restituire in forma anonima alla commissione prima dell'associazione del risultato con il candidato;
 2. quesiti a risposta aperta, anche con numeri di battute limitati, da restituire al termine delle prove alla commissione in forma anonima per la correzione;
 3. prove tecniche e prove pratico attitudinali (di cui alle lettere d) ed e) del Paragrafo 2.1)
 - iii. Fornitura del servizio di piattaforma digitale che consente la somministrazione e la compilazione da remoto delle prove;
 - iv. Fornitura per ciascuna sessione d'esame di un servizio che preveda il caricamento delle anagrafiche dei candidati trasmesse dall'Amministrazione e l'invio massivo di mail di convocazione secondo apposito calendario. La piattaforma dovrà prevedere, qualora richiesto dall'Amministrazione, la registrazione al servizio e i successivi accessi dei candidati esclusivamente tramite SPID/CIE;
 - v. Attività di informazione e istruzione del personale individuato dall'Amministrazione, comprese le commissioni, sul funzionamento della piattaforma utilizzata.
 - vi. Assistenza tecnica di supporto ai candidati per lo svolgimento dei test di funzionamento della piattaforma su cui si svolgeranno le prove. In particolare, e a partire da almeno 7 giorni prima della data di effettuazione della prova, dovrà essere garantito un *servizio di tutoring/test on line* ai candidati sull'utilizzo della piattaforma per la verifica delle caratteristiche tecniche richieste e per la verifica dell'allestimento della stanza in cui il candidato effettuerà la prova. Il Fornitore dovrà dare risposta entro le 48 ore ai ticket aperti dai candidati per le problematiche legate ai test on line e alle verifiche tecniche. La presa in carico del ticket da parte del fornitore dovrà essere tracciabile con data e ora.
 - vii. Modalità di riconoscimento da remoto dei candidati in modalità riservata (non pubblica).
 - viii. Attività di proctoring per la rilevazione delle irregolarità eventualmente commesse dai candidati da effettuare sia mediante personale appositamente formato sia mediante sistemi e strumentazione di controllo informatico. Il servizio potrà essere gestito da remoto o in presenza in spazi che sono nella disponibilità del fornitore o eventualmente messi a disposizione dell'Amministrazione. Ciascun proctor dovrà controllare un massimo di 15 candidati ed attestare l'assenza di propri conflitti di interesse rispetto alla procedura ed ai candidati controllati.
 - ix. Assistenza tecnica per tutta la durata delle prove per la risoluzione di problematiche che dovessero intervenire durante l'effettuazione delle stesse.
 - x. Assistenza tecnica di supporto ai candidati per eventuali problemi di connessione alla piattaforma.
- c. Servizi per le prove in presenza**
- i. Fornitura di device informatici necessari per potere svolgere le prove selettive.
 - ii. La realizzazione informatica delle prove concorsuali mediante la trasposizione su supporti informatici da somministrare ai candidati presenti, delle prove concorsuali predisposte

dalle commissioni di concorso sulla base dei singoli avvisi di selezione. Le singole prove potranno consistere in una combinazione delle seguenti forme:

1. quesiti a risposta multipla ciascuno con relativo peso da attribuire in fase di valutazione automatizzata e da restituire in forma anonima alla commissione prima dell'associazione del risultato con il candidato;
 2. quesiti a risposta aperta, anche con numeri di battute limitati, da restituire al termine delle prove alla commissione in forma anonima per la correzione.
 3. prove tecniche e pratico-attitudinali (di cui alle lettere d) ed e) del Paragrafo 2.1)
- iii. La fornitura del servizio di piattaforma digitale, compreso il servizio di rete (tecnologia mobile o wi.fi.) necessario per garantire la trasmissione dati per collegare i device forniti ai candidati, che consente la somministrazione e la compilazione delle prove.
 - iv. Attività di informazione e istruzione del personale individuato dall'Amministrazione, comprese le commissioni, sul funzionamento della piattaforma utilizzata.
 - v. Predisposizione dei registri presenza dei candidati;
 - vi. Predisposizione dei moduli con i dati di accesso dei singoli candidati alla piattaforma d'esame;
 - vii. Attività di identificazione e ammissione dei candidati presso la sede di svolgimento della prova, mettendo a disposizione il proprio personale di sorveglianza, debitamente formato nella gestione di questa fase e che dovrà attestare l'assenza di propri conflitti di interesse rispetto alla procedura ed ai candidati controllati;
 - viii. L'attività di controllo dovrà essere organizzata con 1 addetto ogni 100 candidati iscritti alla prova selettiva.
 - ix. Assistenza tecnica per tutta la durata delle prove per la risoluzione di problematiche che dovessero intervenire durante l'effettuazione delle stesse;
 - x. Servizio di noleggio e predisposizione delle sale per lo svolgimento delle prove concorsuali in presenza che potrà attivarsi su eventuale richiesta della Committenza.

d. Correzione delle prove sia in presenza che a distanza

- i. La correzione delle prove che prevedono quesiti a risposta multipla dovrà avvenire al termine della prova effettuata dai candidati.
- ii. Il fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione i risultati relativi alla correzione delle prove e fornire per ciascun candidato i seguenti dati:
 - sessione della prova
 - algoritmo di calcolo dei punteggi;
 - matrici dei questionari;
 - griglie delle risposte corrette;
 - elenchi anonimi dei risultati ottenuti dai candidati, ordinati per punteggio e per codice anonimo;
 - numero di quesiti somministrati
 - numero di quesiti corretti
 - numero di quesiti errati
- iii. In caso di prove a risposta sintetica/aperta, dovranno essere forniti alla Commissione esaminatrice gli elaborati dei candidati in formato digitale tramite file singoli, in formato pdf e dovranno essere anonimi e contraddistinti solo da un codice identificativo. Terminate le valutazioni, la Commissione potrà restituire un file riportante il punteggio attribuito a

ogni codice anonimo, i risultati saranno abbinati ai nominativi dei candidati a cura del fornitore, per la creazione della graduatoria nominativa finale.

- iv. Tutti i materiali sono coperti da segreto e devono essere resi disponibili alla Commissione d'esame.
- v. Il fornitore, inoltre, dovrà fornire all'amministrazione, mediante supporto informatico e in formato aperto:
 - il database dei risultati delle prove;
 - il database complessivo con i risultati di tutti i partecipanti alla procedura concorsuale;
 - tutti i restanti dati (graduatorie, elenco partecipanti, schede anagrafiche, statistiche, etc.).
- vi. I dati dovranno essere forniti in formati di file standard (preferibilmente CSV) e corredati da esaustiva descrizione del modello dati impiegato e delle relazioni tra le entità riportate.
- vii. L'accesso ai dati in consultazione web o download, dovrà essere garantito esclusivamente tramite canali protetti e autenticati ai profili abilitati.
- viii. La struttura del Data Base utilizzato per la registrazione dei dati dovrà poter essere completamente ricostruibile e utilizzabile da parte dell'Amministrazione, ed accompagnata dalla documentazione completa per la fruizione delle informazioni.
- ix. Il fornitore dovrà fornire all'Amministrazione statistiche rilevabili con i dati a disposizione. A mero titolo esemplificativo: percentuale delle risposte corrette sul totale dei quesiti tecnici e dei test logico-attitudinali, percentuale domande corrette/errate/risposte non date per candidato, provenienza per regione, età, genere.

e. Compiti dell'amministrazione

- i. La commissione esaminatrice provvederà a comunicare al fornitore, per ciascuna procedura selettiva, la quantità di domande costituenti i questionari nonché, in caso di quesiti a risposta multipla, le griglie di risposta esatta ed errata per ogni quesito e il relativo peso da attribuire ai fini del punteggio. In caso di quesiti a risposta aperta, la commissione trasmetterà per ogni questionario il quesito comprensivo dello spazio di testo, limitato o aperto, da rendere disponibile ai candidati.
- ii. L'Amministrazione provvederà a fornire al fornitore aggiudicatario tutti gli atti e documenti necessari per il completo e puntuale disbrigo di formalità e adempimenti riguardanti il suddetto servizio.
- iii. L'Amministrazione provvederà a fornire, altresì, l'elenco dei partecipanti alle procedure concorsuali, completo dei dati anagrafici degli stessi e il calendario delle prove.
- iv. Resta inteso che ogni onere relativo a tecnologie e connettività relativo al servizio di proctoring resta a carico del fornitore.

f. Ulteriori elementi

- i. Le date e gli eventuali luoghi di ogni prova concorsuale da attivare, in presenza o a distanza, saranno comunicati al fornitore con un anticipo di almeno 90 (novanta) giorni, salvo accordo tra le parti anche con un preavviso di tempo inferiore.
- ii. Il numero di partecipanti, la loro eventuale suddivisione in sessioni (si precisa altresì che si dovrà garantire per ogni sessione di prova almeno un numero minimo di 100 candidati), la tipologia di questionario (logico-attitudinale, tecnico, domande aperte), i servizi necessari, nonché il numero di domande per ogni tipologia di prova che sarà comunicato al fornitore almeno 20 (venti) giorni prima della data prevista per la prova della selezione.
- iii. Le prove predisposte dalla commissione e le eventuali griglie di soluzione associate in caso di quesiti a risposta multipla saranno trasmessi direttamente dalla commissione al

fornitore nel tempo strettamente indispensabile per la loro elaborazione ai fini dello svolgimento delle prove, che dovrà essere concordato di volta in volta ma non superiore ai 3 giorni.

3. FIGURE PROFESSIONALI E ALTRE RISORSE RICHIESTE

Per garantire una corretta ed efficace esecuzione di tutte le attività illustrate nel presente Capitolato si richiedono figure professionali, con i seguenti requisiti: (si precisa che l'elenco che segue rappresenta il Gruppo di lavoro minimo atteso)

Ruolo	Numero operatori	Titolo di studio richiesto	Esperienza professionale maturata	Compiti
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	1	Diploma di Laurea quinquennale /quadriennale vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o magistrale, in discipline economiche/ finanziarie / giuridiche.	Specifica esperienza professionale documentabile in materia di selezione di personale	<ul style="list-style-type: none"> - Referente delle attività oggetto della fornitura - Svolge il ruolo di raccordo tra fornitore, Ente appaltante, Commissioni esaminatrici - Supporta la progettazione dell'organizzazione delle diverse procedure selettive in collaborazione con gli uffici dell'Ente appaltante
COORDINATORE DEL SERVIZIO	1	Diploma di Laurea quinquennale /quadriennale vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o magistrale, in discipline economiche/ finanziarie / giuridiche.		<ul style="list-style-type: none"> - Monitora l'avanzamento delle fasi di lavoro nel rispetto sia delle tempistiche sia delle specifiche tecnico-gestionali concordate; - Presiedere al corretto svolgimento del servizio mettendo in atto tutto quanto necessario per la buona riuscita del servizio; - Presta assistenza tecnica alle Commissioni di concorso; - Provvede alla sostituzione del personale indisponibile o non idoneo allo

Ruolo	Numero operatori	Titolo di studio richiesto	Esperienza professionale maturata	Compiti
				svolgimento delle attività, previa autorizzazione dell'Amministrazione.
RESPONSABILE INFORMATICO	1	Diploma di Laurea quinquennale /quadriennale vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o magistrale, in discipline economiche/ finanziarie / giuridiche.	Specifica esperienza professionale documentabile in materia di gestione di piattaforme digitali	<ul style="list-style-type: none"> - Assistere la commissione d'esame e i candidati nella risoluzione di problematiche tecniche dipendenti dalla piattaforma in uso che si potrebbero verificare durante lo svolgimento delle prove; - Verifica tramite controlli informatici che i candidati non svolgano in modo irregolare la prova o si avvalgano di interferenze esterne per il suo svolgimento
RESPONSABILE DI REDAZIONE	1	Diploma di Laurea quinquennale /quadriennale vecchio ordinamento o Laurea Specialistica o magistrale, in discipline economiche/ finanziarie / giuridiche.	Specifica esperienza professionale documentabile in materia di selezione di personale	<ul style="list-style-type: none"> - Gestisce le diverse attività relative alla produzione dei quesiti, alle attività di controllo e revisione degli stessi, alla composizione di batterie bilanciate di questionari; - Gestione le richieste di chiarimenti inerenti i quesiti somministrati producendo documentazione a supporto
PROCTOR (per le prove a distanza)	In numero sufficiente a garantire lo svolgimento delle prove in relazione del numero di candidati	Diploma di scuola media superiore	Specifica esperienza professionale documentabile	<ul style="list-style-type: none"> - Curano il riconoscimento e l'accesso dei candidati alla piattaforma di svolgimento della prova; - Monitorano il regolare e corretto svolgimento della prova da parte dei candidati; - Supportano i candidati durante lo svolgimento delle prove fornendo

Ruolo	Numero operatori	Titolo di studio richiesto	Esperienza professionale maturata	Compiti
				informazioni e ausilio; - Mantengono informata la Commissione esaminatrice dell'andamento delle prove segnalando irregolarità e problematiche.
PERSONALE DI ASSISTENZA E VIGILANZA (per le prove in presenza)	In numero sufficiente a garantire lo svolgimento delle prove in relazione del numero di candidati	Diploma di scuola media superiore	Specifica esperienza professionale documentabile	<ul style="list-style-type: none"> - Curano il riconoscimento e l'accesso dei candidati all'area dedicate alla prova; - Gestiscono I registri presenze e consegnano I materiali necessari allo svolgimento delle prove; - Vigilano sul regolare e corretto svolgimento della prova da parte dei candidati; - Supportano i candidati durante lo svolgimento delle prove fornendo informazioni e ausilio; - Mantengono informata la Commissione esaminatrice dell'andamento delle prove segnalando irregolarità e problematiche.
Assessor	3	Assessor qualificati a svolgere tale ruolo	Specifica esperienza professionale documentabile di almeno 3 anni di attività e 10 procedure selettive	<ul style="list-style-type: none"> - Supportano la commissione nei processi valutativi dei candidati - Progettano e svolgono la prova pratico attitudinale nella procedura concorsuale per il profilo di dirigente

In particolare, il Responsabile Informatico e il Responsabile di Redazione si avvalgono di un numero adeguato di collaboratori in funzione delle prove di selezione richieste anche in concorrenza per enti differenti.

Qualora una o più delle figure professionali individuate dal fornitore risulteranno non adeguate/gradite ad insindacabile giudizio dell'amministrazione affidataria, previo esplicita richiesta, dovranno essere sostituite con altra con analoghi requisiti minimi.

Qualora, invece, prima dell'inizio delle relative prove, si verifichi una sopravvenuta indisponibilità per cause di forza maggiore o grave impedimento per gli Assessor, i Proctor e le figure di vigilanza, il fornitore è tenuto a sostituire dette figure entro l'inizio dello svolgimento della prova.

4. PROPRIETA' DEL MATERIALE PRODOTTO

Tutto il materiale predisposto resta di piena proprietà dell'Amministrazione. L'Ente potrà utilizzare tutti i materiali nel modo che riterrà opportuno senza che possano essere sollevate eccezioni di sorta da parte dell'Aggiudicatario.