

**PROTOCOLLO D'INTESA  
PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO PILOTA DI TELEDIDATTICA  
“UNIVERSITÀ IN CARCERE”**

**TRA: IL GARANTE DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTÀ  
PERSONALE; CASA CIRCONDARIALE REBIBBIA NUOVO COMPLESSO; FASTWEB; UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI TOR VERGATA; LAZIODISU**

Il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, di seguito denominato GARANTE, nella persona dell'avv. Angiolo Marroni; la Casa Circondariale di REBIBBIA N.C. nella persona del Direttore dott. Carmelo Cantone; FASTWEB SPA nella persona dell'ing. Andrea Conte; l'Università degli Studi di Roma TOR VERGATA nella persona del Rettore prof. Alessandro Finazzi Agrò; LAZIODISU nella persona del Commissario Straordinario dott.ssa Ornel a Guglielmino;

**PREMESSO CHE:**

- Con la L.R. 31/2003 si istituisce il Garante dei diritti delle persone private della libertà personale
- Con la L.R. 25/2003 viene stabilito che Laziodisu attui, nell'ambito del programma operativo annuale, interventi indirizzati a favorire il raggiungimento del più alto grado di istruzione da parte dei cittadini e che tra gli indirizzi programmatici si da attenzione al diritto allo studio delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale
- La direzione di Rebibbia N.C. ha sottoscritto in data 5 maggio 2005 un prot. d'intesa con il garante il cui art. 1 prevede che la Direzione stessa ed il Garante collaborino reciprocamente per il perseguimento della tutela dei diritti dei detenuti e del rispetto delle regole di legalità all'interno dell'istituto di pena
- L'Università di Tor Vergata ha tra i propri obiettivi istituzionali quello di promuovere e rendere effettivo il diritto allo studio

**CONSIDERATO CHE:**

- È di indubbia utilità che anche i detenuti abbiano la possibilità di accedere agli studi superiori universitari superando le ovvie limitazioni derivanti dal loro stato.
- Ciascun soggetto aderente al presente protocollo d'intesa ha manifestato interesse alla realizzazione del progetto pilota di Teledidattica “Università in Carcere” con lo scopo di favorire l'esercizio del diritto allo studio dei cittadini detenuti attraverso una piattaforma telematica in grado di collegare in tempo reale il carcere e l'università.
- I detenuti hanno mostrato la volontà a iscriversi all'Università e “frequentarla” avvalendosi della piattaforma telematica.

## VISTO

- Il Protocollo d'intesa siglato tra il Garante e Laziodisu in data 10 marzo 2005;
- La durata del progetto pilota è di 1 anno, a far data dall'attivazione del servizio (presumibilmente Ottobre 2006)
- L'importo globale del progetto è compreso fra i 191.700 e i 281.700 Euro Iva esclusa (a seconda del numero di corsi da videoriprendere per ciascun corso di Laurea coinvolto, minimo 1 massimo 3 per Facoltà);
- Lo stanziamento di Laziodisu apposto nel Bilancio di Previsione 2006 è di € 41.666,66 Iva esclusa;
- Il parere favorevole alla partecipazione dell'Università Tor Vergata al progetto pilota di teledidattica espresso dal Senato Accademico nella seduta del 13 luglio 2006, a seguito di una richiesta del Garante inviata in data 10 luglio 2006 protocollo n. 2931 e conformemente alla decisione del 31 gennaio 2006 del CRUL (Comitato Regionale di Coordinamento delle Università del Lazio);
- Il relativo stanziamento di € 50.000,00 Iva esclusa e la decisione, da parte del Senato Accademico dell'Università, di esonerare dal pagamento delle tasse di iscrizione i detenuti che si iscriveranno;
- La copertura da parte di Fastweb S.p.a., per la durata del progetto pilota (1 anno), dei servizi tecnologici di collegamento in fibra e xDSL fra le varie sedi interessate, quantificabile in ca. 50.000 € Iva esclusa;
- L'impegno del Garante a reperire l'importo restante (compreso fra i 50.000 e i 140.000 € Iva esclusa, a seconda di quanto precedentemente enunciato), nell'arco dell'esercizio finanziario presente (2006) e di quello del prossimo anno (2007);

**TUTTO CIO PREMESSO E CONSIDERATO LE PARTI CONVENGONO QUANTO  
SEGUE:**

- Il Garante si impegna a fungere da elemento di raccordo tra le parti ed i detenuti iscritti
- LAZIODISU si impegna a dare il proprio sostegno per tutta la durata del progetto a partire dallo stanziamento già previsto nel Bilancio 2006 che prevede tra le altre cose l'acquisto di libri ed altri strumenti indispensabili allo studio.
- L'Università Tor Vergata si rende disponibile, oltre che a confermare lo stanziamento oggetto di parere del Senato Accademico, a rendere effettiva la possibilità di partecipazione virtuale dei detenuti alle lezioni e ad assicurare lo svolgimento di attività di tutoraggio con conseguente possibilità di interazione tra docenti e discenti detenuti.
- La Casa Circondariale di Rebibbia N.C. si impegna ad individuare un'aula attrezzata (più un'altra aula per i detenuti di Alta Sicurezza) adeguata per lo svolgimento delle lezioni oltrechè a consentire la partecipazione dei ristretti ai corsi di laurea da loro prescelti.
- La gestione del progetto è affidata ad un Comitato organizzativo formato dal Rettore dell'Università di Roma "Tor Vergata", dal Garante dei diritti dei detenuti della Regione Lazio, dal Commissario Straordinario di LAZIODISU, dal Direttore della Casa Circondariale Roma Rebibbia N.C. e dai docenti che aderiscono al progetto stesso indicati dai Corsi di Laurea o di Diploma Universitario interessati. Partecipa alle riunioni del Comitato, con funzioni di Segretario, un funzionario individuato dalla Direzione della Casa Circondariale Roma Rebibbia N.C., al quale sono attribuite altresì funzioni di coordinamento e raccordo operativo tra i membri del Comitato medesimo. Il Comitato delibera su tutto ciò che attiene allo sviluppo del progetto.
- Sarà costituito un Collegio didattico che si occuperà di tutti gli aspetti specificatamente didattici del progetto. Ciascun Ente partecipante al progetto nominerà un delegato componente del Collegio. Saranno altresì componenti del Collegio i docenti che aderiscono ai progetti.
- Il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria tramite le proprie Direzioni Generali competenti, con proprie direttive ed indicazioni programmatiche, favorirà, per quanto compete all'Amministrazione Penitenziaria la realizzazione del progetto, ove possibile anche rimuovendo eventuali ostacoli ed utilizzerà le potenzialità emergenti da tale esperienza interistituzionale per la promozione e diffusione di esperienze analoghe in altre regioni italiane. Le Amministrazioni e gli altri Enti coinvolti, peraltro, auspicano che il finanziamento dei diversi progetti, con i moduli che verranno attivati, possa essere ottenuto concorrendo come co-proponenti, eventualmente in collaborazione con altri enti pubblici/privati, a bandi per progetti finalizzati pubblici sia a livello nazionale che internazionale.
- L'Università garantisce la copertura assicurativa INAIL contro gli infortuni e la copertura per la responsabilità civile al personale universitario impegnato nelle attività oggetto del presente accordo. L'amministrazione penitenziaria garantisce analoga copertura assicurativa per il proprio personale dipendente.

- Il presente protocollo ha durata di un anno e diverrà operativo a decorrere dall'anno accademico 2006/2007. Esso si intenderà automaticamente rinnovato ove non venga disdetto a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi entro e non oltre il 30 giugno dell'anno di scadenza, fermo restando che dovrà essere garantito il completamento dei cicli già iniziati.
- FASTWEB si preoccuperà tecnicamente di installare presso le Facoltà di LETTERE, GIURISPRUDENZA ed ECONOMIA nonché presso la Casa Circondariale di Roma Rebibbia N.C. la piattaforma che garantirà il servizio secondo il progetto allegato.
- L'allegato tecnico-economico rappresenta parte integrante del presente accordo.

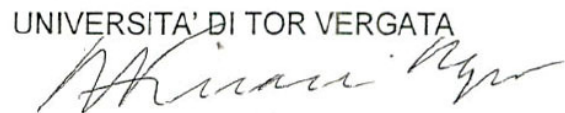
Roma, **19 SET. 2006**

IL GARANTE  


C.C. REBIBBIA N.C. E. MASCHILE  


LAZIODISU  


FASTWEB SpA  


UNIVERSITA' DI TOR VERGATA  


## **ALLEGATO TECNICO ECONOMICO**

### **PROGETTO DI TELEDIDATTICA**

Gli attori sopra citati nell'ambito delle proprie attività hanno predisposto un progetto sperimentale di servizi di teledidattica a supporto della formazione per detenuti all'interno degli Istituti di Pena della Regione Lazio.

### **OBIETTIVO DEL PROGETTO ED ATTORI**

Il servizio di Teledidattica ha come obiettivo la creazione di un centro servizi di e-learning per la formazione a distanza dei detenuti all'interno degli istituti di pena della Regione Lazio. Il sistema di e-learning consentirà in questa prima fase, come progetto pilota, l'accesso al servizio da parte della Casa Circondariale di Rebibbia (Via Raffaele Majetti 70, Roma).

Il progetto presentato in questo documento prevede per il detenuto la possibilità di iscriversi presso l'università di Tor Vergata Roma e di frequentare in modalità teleformazione tre corsi di laurea per le facoltà di:

- Lettere
- Economia
- Giurisprudenza

Da un punto di vista operativo:

- Presso l'università di Tor Vergata verrà implementato un completo centro servizi per la formazione a distanza composto da un sistema in grado di riprendere con la massima flessibilità le lezioni dei tre corsi di laurea (per poi riversarle successivamente nel sistema di e-learning) e da apposite aule multimediali tramite le quali il professore sarà in grado di videocomunicare in modalità live con lo studente per approfondire alcuni aspetti della formazione (aule di tutoraggio) .
- Presso la casa circondariale di Rebibbia verrà realizzata un'apposita aula adeguatamente attrezzata per la fruizione delle lezioni e per un colloquio in videoconferenza con il docente per tutte le attività di tutoraggio.

Uno dei compiti fondamentali che spetta ai referenti dell'Università sarà quello di sviluppare un programma di formazione in grado di adattarsi al meglio al profilo e all'estrazione culturale degli studenti per ciascun corso di laurea.

## DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA E-LEARNING

Come precedentemente indicato il sistema di teledocenza prevede la realizzazione di un'infrastruttura di e-learning per erogare formazione dall'università di Tor Vergata verso la casa Circondariale di Rebibbia.

Il progetto è stato pensato in modo tale da essere flessibile e facilmente estendibile verso altre realtà che in un prossimo futuro potrebbero aderire all'iniziativa.



Fastweb come responsabile tecnologico ha scelto di utilizzare un'infrastruttura altamente performante che prevede:

- ❑ **infrastruttura di trasporto VPN ad alta velocità su rete MPLS Fastweb:** questo aspetto garantisce non solo dei collegamenti ad alta velocità (all'interno del campus di Tor Vergata sono stati previsti collegamenti su fibra a 10Mbps per ognuna delle facoltà che erogherà corsi di formazione mentre per il collegamento verso la casa circondariale è stato previsto un link a 2Mbps) ma soprattutto la possibilità di estendere molto semplicemente il servizio semplicemente connettendo qualsiasi nuova sede alla rete MPLS fastweb con POP distribuiti su tutto il territorio nazionale.
- ❑ **sistema di e-learning avanzato:** dotato di tutte le funzionalità per erogare contenuti in modalità interattiva sia in tempo reale (ON\_line) che differito (OFF\_line). Si è ritenuto importante offrire ed erogare lezioni anche in modalità off\_line perché, data la tipologia dello studente, potrebbero esservi problemi di disponibilità e problematiche di sicurezza da considerare. L'interattività con gli studenti è garantita dalla creazione di opportune aule di tutoraggio (realizzate a Tor Vergata) all'interno delle quali è possibile un contatto real\_time in video fra lo studente e l'insegnante.
- ❑ **Sistema di ripresa delle lezioni:** su richiesta dell'Università e per evitare di condizionare il normale svolgimento delle attività, garantendo al contempo la massima qualità per lo studente remoto, è stato previsto un servizio di ripresa audio/video delle lezioni con personale specializzato che può seguire i docenti in qualsiasi aula del complesso universitario (tutte le riprese verranno successivamente riversate sul sistema di e-learning per l'eventuale montaggio e consultazione off\_line)
- ❑ **Assistenza tecnica:** erogata direttamente da staff qualificato con competenze specifiche sia sui sistemi di rete che sulle applicazioni di e-learning .

L'università di Tor Vergata metterà a disposizione tre aule che verranno attrezzate tecnicamente come aule di tutoraggio (in una di queste verrà posizionato anche il sistema centrale di e-learning). Presso il carcere sarà scelta un'apposita aula da adibire ad aula multimediale per consentire agli studenti di seguire le lezioni ed il tutoraggio.

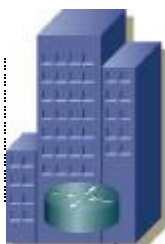
**Casa Circondariale di  
Rebibbia  
Aula Multimediale**



**Operatore Video**



**Facoltà di Economia  
Aula di tutoraggio**



**Operatore Video**



**Facoltà di Lettere  
Aula di tutoraggio**

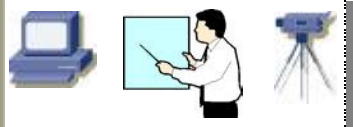


**FASTWEB**

**Operatore Video**



**Facoltà di Giurisprudenza  
Aula di tutoraggio**



## **IL PROGETTO DI E-LEARNING – IL RUOLO DI FASTWEB**

Fastweb fornirà:

- ❑ I collegamenti fra le sedi in oggetto
- ❑ Il sistema di e-learning completo
- ❑ L'allestimento tecnico relativo al progetto delle aule di tutoraggio
- ❑ Servizi di ripresa delle lezioni (preventivati da 1 a 3 lotti di 180 ore di ripresa ciascuno e relativo operatore che si occuperà anche di riversare il contenuto ripreso sul sistema di e-learning)
- ❑ Training all'uso del sistema di e-learning per il personale docente e per il personale di gestione che sarà messo a disposizione dall'università
- ❑ Servizio di manutenzione ed assistenza remota (per come dettagliato nel paragrafo servizi)

Tempi di realizzazione:

per realizzare quanto sopra sono necessari:

- ❑ 50 gg lavorativi per l'attivazione dei collegamenti
- ❑ 20gg lavorativi per l'allestimento del sistema di videocomunicazione a partire dalla data di rilascio della connettività

Criticità:

vanno attentamente valutati i seguenti punti:

- ❑ i tempi di approntamento della connettività sono difficilmente comprimibili e quindi l'attivazione dei corsi di laurea tramite portale di elearning vanno attentamente valutati
- ❑ l'università deve indicare al più presto le aule presso le quali locali deve essere portata la connettività e quali sono i responsabili dei vari servizi.
- ❑ E' fondamentale che la rete fastweb possa arrivare all'interno delle aule sfruttando, se necessario, il cablaggio di palazzo già esistente. Le aule dovranno essere dotate di corrente elettrica. Eventuali limitazioni di watt max devono essere segnalate
- ❑ Stesse considerazioni circa la scelta delle aule e la raggiungibilità interna anche per l'aula che dovrà essere messa a disposizione dalla casa circondariale di Rebibbia
- ❑ E' importante che le aule presso le quali verranno lasciati gli apparati fastweb siano opportunamente protette per evitare furti di materiale e nello specifico andranno valutati i dettagli per la copertura assicurativa dei materiali.

## **DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

A livello servizi sono state previsti:

- ❑ Personalizzazione delle componenti grafiche della piattaforma e delle applicazioni per adeguarle al look&feel del cliente;

- ❑ Installazione, configurazione e start up della piattaforma di e-learning e dei relativi applicativi.
- ❑ Formazione del Personale per complessive 10 giornate; nel progetto non si è trascurata la formazione del personale essenziale per fornire al personale dell'università e della casa circondariale la cultura organizzativa ed informatica necessaria per la gestione e la manutenzione operativa del sistema nel suo complesso. L'offerta prevede l'erogazione di attività formativa includendo anche periodi di training on the job. La formazione sarà erogata verso due categorie di utenti:
  - Corsi di addestramento per gli Operatori del Sistema, mirano a fornire le necessarie conoscenze per un completo, specifico ed autonomo utilizzo del sistema nelle sue componenti sia applicative (funzionalità delle piattaforme) che strutturali (utilizzo delle apparecchiature), in tutte le possibili modalità di utilizzo (pieno governo di eventi sincroni ed asincroni), nelle attività di assistenza e supporto nella produzione del materiale didattico e del materiale di supporto alle lezioni.
  - Corsi di addestramento per i Gestori del Sistema, rivolti ai gestori del sistema, cioè personale dedicato alla corretta gestione e manutenzione dell'intero sistema; tali corsi saranno finalizzati a consentire il pieno controllo di prodotti e tecnologie per un loro corretto utilizzo.

La formazione sarà erogata da personale che, oltre ad avere un'ottima conoscenza delle applicazioni comunicazione oggetto della formazione, è dotato di capacità didattiche ed attitudine a gestire i rapporti interpersonali in aula; la pluriennale esperienza maturata dal personale docente durante precedenti attività di formazione ed avviamento presso altri Utenti è garanzia dell'alto livello qualitativo della formazione offerta.

La struttura dei corsi prevede:

- ❑ analisi delle esigenze: un ritorno sulle tematiche affrontate per rendere più incisivo il messaggio formativo;
- ❑ teoria: non è trascurato nell'impianto generale del corso la parte teorica, su aspetti architettonici, sulle tecnologie e sulle caratteristiche salienti di prodotti, dei sistemi, degli impianti da utilizzare o governare;
- ❑ pratica: il docente proporrà esercitazioni (utilizzando dati reali ed analisi delle problematiche proposte eventualmente dall'Utente) che si alterneranno alla parte teorica in modo da mettere in pratica di volta in volta i concetti illustrati

## **ASSISTENZA E GARANZIA**

Fastweb si impegna a fornire un periodo di garanzia di 12 mesi per manutenzione correttiva, preventiva ed evolutiva. Per la segnalazione dei malfunzionamenti verrà messo a disposizione un servizio di help desk con operatori esperti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, con presa in carico del problema e intervento entro le 8 ore lavorative successive. Il punto di contatto (Help Desk) per le segnalazioni e riparazioni guasti sarà realizzato tramite un numero dedicato, una casella di Posta Elettronica, un numero di FAX. Il servizio sarà erogato attraverso un team di esperti per la fornitura dei servizi di assistenza, in particolare:

- ❑ Assistenza Tecnica, in termini di interventi in garanzia, manutenzione correttiva ed evolutiva, etc.;
- ❑ Assistenza Sistemistica, in termini di risoluzione dei malfunzionamenti operativi ed applicativi, con ripristino delle funzionalità.

Alla struttura di Help Desk sono demandate le attività di accoglienza delle chiamate/segnalazioni e gestione del guasto con attività di accettazione, analisi e ripristino.

Il servizio di Help Desk provvederà ad:

- ❑ assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con gli addetti del Cliente;
- ❑ accogliere e registrare le richieste di assistenza, assegnando un numero di ticket ad ogni richiesta;
- ❑ risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
- ❑ attivare ulteriori funzioni di servizio (supporto tecnico di secondo livello) dispacciando per ambito di competenze i ticket associati ai guasti, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente;
- ❑ controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- ❑ mantenere traccia dei malfunzionamenti.

Al termine di ogni intervento il personale Fastweb si occuperà della redazione del relativo verbale in cui si indicheranno tutte le attività effettuate.

Per i 12 mesi successivi al collaudo della fornitura si assicurerà anche la manutenzione preventiva ed evolutiva del sistema.

- ❑ La manutenzione preventiva è l'insieme delle attività necessarie al fine di garantire la massima disponibilità dei sistemi al fine di prevenire, per quanto possibile, malfunzionamenti relativi alla piattaforma di comunicazione. Gli interventi di manutenzione programmata avranno cadenza trimestrale e ad ultimazione di ciascun intervento verrà rilasciato un apposito attestato di verifica
- ❑ La manutenzione evolutiva consentirà di personalizzare la fornitura, previa valutazione ed accettazione da parte dei Convenuti, adeguandola sia all'avanzamento tecnologico (nuove versioni del software di base e applicativo), sia ad ulteriori requisiti funzionali che si vengano a connotare come necessari durante lo svolgimento del servizio. Il servizio sarà erogato per il periodo di 12 (dodici) mesi dalla data di firma di collaudo positivo.

A corredo della fornitura oggetto del presente documento verrà inoltre fornita la documentazione relativa ai programmi elaborativi, alle procedure, alle personalizzazioni e parametrizzazioni e all'uso delle funzioni. In dettaglio la documentazione a corredo del software prevede:

- ❑ Manuale Utente, tale documento è destinato agli utilizzatori del sistema e ha lo scopo di fornire un dettaglio preciso di tutte le funzionalità della piattaforma fornita e delle modalità di uso e di accesso;
- ❑ Manuale di Gestione, tale documento contiene tutte le informazioni necessarie alla messa in esercizio ed alla gestione del sistema e le modalità di ripristino in caso di malfunzionamento;
- ❑ Manuale Tecnico, un documento che contiene tutte le indicazioni necessarie alla conoscenza tecnica dell'applicazione e dell'infrastruttura
- ❑ Help on Line

Tutti i documenti saranno prodotti secondo quanto stabilito nella norma UNI EN ISO 9000.

## **IL PROGETTO DI E-LEARNING – IL RUOLO DELL’UNIVERSITÀ**

- ❑ L’università si impegna a procurare tutti i permessi di ingresso per il personale FW e per l’installazione di apparati nelle zone attigue

## **IL PROGETTO DI E-LEARNING – IL RUOLO DEL GARANTE**

- ❑ Il Garante si impegna a procurare tutti i permessi di ingresso alla Casa Circondariale di Rebibbia per il personale FW e per l’installazione di apparati nelle zone attigue.