



Consip S.p.A.

"Servizi di Crowdfunding"

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI CROWDFUNDING



INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Contesto tecnico-organizzativo.....	4
1.3	Quadro normativo di riferimento.....	6
2	OGGETTO.....	7
2.1	CARATTERISTICHE TECNICHE.....	7
	<i>Servizi di esternalizzazione e servizi specialistici</i>	<i>7</i>
2.1.1	A - Esecuzione di test di usabilità	8
2.1.2	B - Verifiche soggettive di accessibilità	9
2.1.3	C - Selezione campione di utenti.....	10
2.1.4	D - Co-creation su ipotesi di nuovi servizi	10
2.1.5	E - Misurazione Customer eXperience	11
2.1.6	F - Consulenza.....	12
3	DURATA.....	13
4	CONSEGNA	13
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE E PIANO OPERATIVO	13
	PIANO OPERATIVO	13
5.1	A - Esecuzione di test di usabilità	13
5.2	B - Verifiche soggettive di accessibilità'	14
5.3	C - Selezione campione di utenti.....	15
5.4	D - Co-creation su ipotesi di nuovi servizi	15



5.5	E - Misurazione Customer eXperience	16
5.6	F - Consulenza.....	17
6	PROFILI PROFESSIONALI	17
7	GESTIONE DEL CONTRATTO.....	18
7.1	Responsabile delle attività contrattuali	18
7.2	Modalità di comunicazione	19
7.3	Adempimenti per la Sicurezza	19
7.4	Luogo di svolgimento	19
7.5	Lingua	19
7.6	Riservatezza.....	19
7.7	Verifica di conformità.....	20
7.8	Consuntivazione delle attività svolte e modalità di fatturazione.....	20
8	MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE.....	21
9	PENALI	21



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. Committente e beneficiaria del servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società o Fornitore: la società aggiudicataria del servizio;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Nell'ambito delle attività orientate al miglioramento della Customer Experience delle soluzioni software implementate da Sogei si rende sempre più necessario che il processo di ideazione e di progettazione di tali soluzioni nasca e cresca all'interno di un percorso condiviso che coinvolga tutti gli attori, non solo intesi come figure professionali ma anche come stakeholder e utenti finali.

La metodologia User Centered Design, infatti, si fonda sul coinvolgimento degli utenti fin dall'avvio delle attività progettuali e in tutte le fasi del processo; la presenza di tutti gli attori, compresi quelli che saranno "solamente" chiamati a utilizzare il prodotto realizzato, è dunque imprescindibile per garantire il risultato finale. Si parte da una prima fase di analisi del contesto, passando per la fase di ricerca fino ad arrivare alla fase di co-creation, prototyping e testing. L'obiettivo è quello di realizzare prodotti e servizi funzionali, semplici da utilizzare ed allo stesso tempo gradevoli.

Il software viene pensato con la collaborazione di potenziali utenti appartenenti a differenti categorie e, durante i vari step di realizzazione, viene messo alla prova attraverso il test su tantissimi device e browser, con lo scopo di individuare errori o difficoltà di utilizzo. I risultati assumono un particolare



valore proprio perché questo tipo di test viene eseguito da utenti non esperti, senza specifiche competenze circa l'analisi da svolgere, e per questo costituiscono un campione rappresentativo dell'utenza reale cui il software è rivolto.

Per essere efficace, tale attività deve essere governata da personale esperto nell'ambito della User Experience. L'utilizzo di questa metodologia, infatti, presenta una serie di fattori da gestire con tool adatti come, ad esempio, i necessari strumenti di sintesi dei risultati dal momento che spesso la quantità di dati raccolti è corposa e complessa.

Di seguito alcuni dei principali elementi che devono essere gestiti perché la metodologia in questione porti i migliori risultati:

- Comunicazione immediata e tempestiva con il gruppo di tester creato: è necessario dotarsi di tool di controllo e coordinamento efficaci ed efficienti oltre che di canali di comunicazione diretti;
- Controllo e monitoraggio costante: è necessaria una profonda e continua supervisione sull'operato del gruppo di tester selezionato;
- Capacità di sintesi dei risultati e diminuzione del rumore di fondo: può capitare che i tester si concentrino su una particolare area del sito meno impattante rispetto al task che determina la conversione ed è necessario, pertanto, creare processi, metodi e strumenti che consentano di focalizzare i tester su ciò che veramente è importante analizzare;
- Riservatezza e gestione della privacy dei tester: più è ampia la platea di tester, maggiore è la necessità di dotarsi di strumenti che ne tutelino la riservatezza;
- Continuo ingaggio e corretta formazione dei tester: è necessario dotarsi di strumenti atti a formare i tester sul processo in cui saranno coinvolti per garantire la qualità dei dati raccolti. Inoltre è necessario costruire strumenti efficienti per mantenere alto l'ingaggio dei tester e per rintracciarne di nuovi e/o con specifiche caratteristiche sociali, culturali e/o professionali.

Le caratteristiche stesse della metodologia in analisi, pesati vantaggi e svantaggi, suggeriscono un approccio approfondito per poter dare valore all'ingaggio di gruppi eterogenei di persone. Metodologie come i test di usabilità in laboratorio o la task analysis sono passaggi fondamentali del testing di un prodotto digitale: in questo ultimo caso viene valutata l'efficienza e l'efficacia con cui gli utenti portano a termine un task assegnato.

In tema di accessibilità si rileva la necessità di affiancare alla verifica tecnica anche la cosiddetta verifica soggettiva, condotta da utenti con specifiche disabilità.

Considerata l'onerosità della creazione di un nuovo servizio ICT, si rileva l'indispensabilità di una fase di co-creation, che coinvolga non solo il personale che si occuperà della sua realizzazione a tutti i livelli, ma anche i diversi stakeholder: amministrazioni clienti, cittadini, professionisti, etc. Tale attività di co-creation serve a una prima valutazione, in termini di gradimento e di utilità, del servizio che è stato pensato. Tale attività, può essere propedeutica oppure parallela a quella di prototipazione, e in



entrambi i casi, permette di ottimizzarla sia dal punto di vista delle tempistiche sia da quello dei costi.

Per misurazione della Customer eXperience si intende la definizione di un valore che tenga conto dell'insieme di situazioni, oggettive e soggettive, che derivano dall'utilizzo di un servizio, ad esempio una particolare funzionalità di un portale web. Trattandosi di interazioni e di stati d'animo, e considerando l'eterogeneità della platea di riferimento, è difficile se non impossibile trovare dei valori esclusivamente quantitativi, perciò è utile valutare anche gli aspetti qualitativi delle interazioni.

Sono molti gli indici che si utilizzano e ancora di più sono quelli che si possono creare per analizzare delle situazioni ad hoc. Misurare la CX in ogni caso deve essere considerata un'operazione parte del processo di verifica della qualità di un servizio ICT, fase fondamentale non solo per migliorare il servizio stesso, ma anche per supportare i servizi in corso di realizzazione.

Solitamente la misurazione della CX prevede l'inserimento di apposite "sonde" all'interno dei servizi da analizzare. Questo comporta complicazioni, perché richiede l'intervento di personale specifico. Per questa ragione è preferibile appoggiarsi a piattaforme che possano ospitare "copie" del servizio web da analizzare.

1.3 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Nel Piano triennale 2020-2022 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione viene specificato che *"per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale online rispetto a quello esclusivamente fisico, rimane necessaria una decisa accelerazione nella semplificazione dell'esperienza d'uso complessiva e un miglioramento dell'inclusività dei servizi, in modo che essi siano utilizzabili da qualsiasi dispositivo, senza alcuna competenza pregressa da parte dei cittadini, nel pieno rispetto delle norme riguardanti accessibilità" (OB.1.1 - Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali; OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi)."*

Le linee guida AGID di prossima pubblicazione (<https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/bozza/requisiti.html#semplicita-di-consultazione-ed-uso>) prevedono che *"All'interno della documentazione dei contratti pubblici concernenti l'affidamento di design, restyling, sviluppo e/o gestione di siti e servizi digitali, le Amministrazioni DEVONO inserire la seguente dicitura: «Il fornitore incaricato di sviluppare il servizio web deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i servizi web della PA»". In particolare al paragrafo 5.3 Semplicità di consultazione ed uso si indica come finalità "comprendere i bisogni dell'utente a cui il servizio intende dare risposta; costruire interfacce utente usabili, riducendo tempi e costi di sviluppo, e osservare come gli utenti interagiscono con il servizio, per un suo miglioramento costante." E tra le azioni richieste sono indicate come necessarie "mappare le funzioni (user stories) del servizio e creare un prototipo da testare per validare la soluzione progettuale e la sua usabilità" e "condurre interviste e test di usabilità per comprendere se i servizi digitali esistenti, o in fase di progettazione, corrispondono alle esigenze degli utenti".*

Il rispetto dell'accessibilità è sancito dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 aggiornata dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 (Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici).

In base all'art. 3, la legge si applica alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle



aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici, agli organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, punto 4, della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014 nonché a tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet.

La recente pubblicazione delle "Linee guida per l'accessibilità degli strumenti informatici" dell'AgID, inoltre, impone che la Pubblica Amministrazione effettui ogni anno una valutazione di accessibilità al fine di valutarne lo stato di conformità rispetto ai requisiti della norma europea UNI EN 301549 e delle WCAG. Tale valutazione è propedeutica alla pubblicazione della Dichiarazione di Accessibilità che deve essere compilata, entro il 23 settembre di ogni anno, sul sito dell'AgID.

Le succitate Linee guida dell'AgID impongono inoltre ad AgID stessa il compito di monitorare un campione significativo di siti web e di app, relazionando la Commissione Europea sugli esiti.

Il cambiamento del contesto normativo ha reso molto più stringente la necessità di un controllo e monitoraggio costante dell'accessibilità.

In base all'art. 4 della citata Legge 4/2004, è un obbligo per Sogei garantire non solo l'accessibilità dei siti e dei servizi che realizza per la Pubblica Amministrazione, ma anche il monitoraggio dell'accessibilità di tutti i siti dei propri clienti.

2 OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento dei servizi di Crowdfunding da erogarsi in favore di Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni particolari di RdO.

2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE

Servizi di esternalizzazione e servizi specialistici

I servizi richiesti, con le relative quantità, sono riepilogati nella seguente tabella e dettagliati nel seguito del paragrafo.

Le quantità indicate sono da considerare una stima e pertanto Sogei si riserva la possibilità di modificarle, sempre all'interno del medesimo perimetro economico.

Le modalità di attivazione dei servizi sono dettagliate nei successivi paragrafi.



Nome del servizio	Quantità richiesta
A. Esecuzione di test di usabilità	
A.1 Grado di complessità: medio	5
A.2 Grado di complessità: elevato	2
B. Verifiche soggettive di accessibilità	3
C. Selezione campione di utenti	
C.1 Grado di complessità: medio	3
C.2 Grado di complessità: elevato	1
D. Co-Creation su ipotesi di nuovi servizi	
D.1 Grado di complessità: basso	1
D.2 Grado di complessità: medio	1
D.3 Grado di complessità: elevato	1
E. Misurazione Customer Experience	
E.1 Grado di complessità: basso	1
E.2 Grado di complessità: medio	1
E.3 Grado di complessità: elevato	1
F. Consulenza	
F.1 Consulenza tecnica	30 (giorni/persona)
F.2 Consulenza psicologica	20 (giorni/persona)

2.1.1 A - Esecuzione di test di usabilità

Al Fornitore è richiesto di effettuare i test di usabilità per conto di Sogei utilizzando la metodologia prevista dal protocollo eGLU

(https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/Protocollo_eGLU_2_1_19082015_DEF_2.pdf).

In relazione alle specifiche esigenze:



- Sogei attiva il Fornitore per l'esecuzione del test di usabilità indicando il prodotto da sottoporre a test e consentendone l'accesso;
- Sogei indica al Fornitore il profilo e il numero di utenti necessari da coinvolgere nel test;
- Sogei comunica al Fornitore i task da far eseguire agli utenti e se possono essere eseguiti da remoto o in presenza.
- Il Fornitore esegue il test di usabilità utilizzando la metodologia del protocollo eGLU e fornisce i risultati.

A.1 Esecuzione di test di usabilità – Grado di complessità medio

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 6,
- Numero di task da eseguire: 6, tutti da remoto
- Durata media stimata per ciascun task: 10 minuti

A.2 Esecuzione di test di usabilità – Grado di complessità elevato

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 6, tutte persone con disabilità
- Numero di task da eseguire: 6, tutti in presenza
- Durata media stimata per ciascun task: 20 minuti

2.1.2 B - Verifiche soggettive di accessibilità

Al Fornitore è richiesto di far eseguire la verifica soggettiva di accessibilità finalizzata a valutare la rispondenza dei prodotti realizzati da Sogei alle aspettative e alla possibilità e facilità di uso degli stessi da parte di utenti con disabilità di vario tipo.

La verifica soggettiva di accessibilità potrà riguardare:

- siti e applicazioni web,
- app mobili native e web app,
- applicazioni software di tipo on premise e che non necessitano di collegamento web
- documentazione e servizi di supporto,
- documenti non web.

In relazione alle specifiche esigenze:

- Sogei attiva il Fornitore per l'esecuzione della verifica soggettiva di accessibilità indicando il prodotto da sottoporre a test e consentendone l'accesso;
- Sogei indica al Fornitore il profilo (inteso come tipologia di disabilità) e il numero di utenti necessari da coinvolgere nella verifica;
- Sogei comunica al Fornitore gli eventuali task da far eseguire agli utenti;
- Il fornitore segue l'attività di verifica soggettiva, eventualmente filmandola, ed invia a Sogei una relazione esaustiva sugli esiti.



Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 3, tutte persone con disabilità
- Numero di task da eseguire: 6, tutti in presenza
- Durata media stimata per ciascun task: 20 minuti

2.1.3 C - Selezione campione di utenti

Al Fornitore è richiesta la selezione di campioni di utenti che Sogei coinvolgerà, in totale autonomia, in attività di test di usabilità (su prodotti finali o prototipi), A/B testing, interviste, workshop, attività di co-design o di co-creation.

In relazione alle specifiche esigenze:

- Sogei attiva il Fornitore per la selezione del panel di utenti, indicando le attività sulle quali gli utenti saranno coinvolti.
- Sogei indica al Fornitore la tipologia e il numero di utenti necessari da selezionare;
- Il fornitore comunica a Sogei l'elenco degli utenti selezionati.

C.1 Selezione campione di utenti – Grado di complessità medio

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 6
- Numero di task da eseguire: 6, tutti da remoto
- Impegno medio stimato per ciascun utente: 60 minuti

C.2 Selezione campione di utenti – Grado di complessità elevato

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 6, tutte persone con disabilità
- Numero di task da eseguire: 6, tutti in presenza
- Impegno medio stimato per ciascun utente: 120 minuti

2.1.4 D - Co-creation su ipotesi di nuovi servizi

Al Fornitore è richiesta la realizzazione di sessioni di co-creation tese a valutare, in termini di gradimento e di utilità, un nuovo servizio web.

Nel caso in cui la realizzazione del prototipo sia a cura del fornitore, esso dovrà avere le caratteristiche indicate sulla piattaforma DOCS ITALIA di AGID, con particolare riferimento alle caratteristiche dei prototipi hi-fi. <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/prototyping/prototipare-un-servizio.html>

In relazione alle specifiche esigenze:



- Sogei attiva il Fornitore fornendo la descrizione del servizio da valutare e l'eventuale prototipo.
- Sogei indica al Fornitore la tipologia e il numero di utenti necessari da coinvolgere nella co-creation;
- Sogei comunica al Fornitore gli elementi sui quali porre particolare attenzione e i principali quesiti da porre;
- Il Fornitore organizza le sessioni di co-creation necessarie, inviando a Sogei l'invito a partecipare;
- Il fornitore invia a Sogei il report dettagliato delle attività di co-design che conterrà, oltre alle informazioni richieste da Sogei, ogni altro elemento ritenuto utile alla definizione di un quadro completo sul servizio oggetto di indagine.

D.1 Co-creation su ipotesi di nuovi servizi – Grado di complessità basso

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Prototipo a cura del fornitore: No
- Numero di utenti da coinvolgere: 100, divisi in 3 gruppi
- Impegno medio stimato per ciascun utente: 2 sessioni da 4 ore ciascuna

D.2 Co-creation su ipotesi di nuovi servizi – Grado di complessità medio

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Prototipo a cura del fornitore: No
- Numero di utenti da coinvolgere: 300, divisi in 9 gruppi
- Impegno medio stimato per ciascun utente: 2 sessioni da 4 ore ciascuna

D.3 Co-creation su ipotesi di nuovi servizi – Grado di complessità elevato

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Prototipo a cura del fornitore: Sì
- Numero di utenti da coinvolgere: 500, divisi in 15 gruppi
- Impegno medio stimato per ciascun utente: 2 sessioni da 4 ore ciascuna

2.1.5 E - Misurazione Customer eXperience

Al Fornitore è richiesta la misurazione della Customer eXperience di uno o più servizi esposti sul web mediante l'utilizzo di una piattaforma, propria o comunque nella disponibilità del fornitore, che ospiti una "copia" del servizio oggetto dell'indagine.

In relazione alle specifiche esigenze:

- Sogei attiva il Fornitore indicando il servizio di cui misurare la CX;
- Sogei indica al Fornitore le modalità, ad esempio la tipologia e il numero di utenti da coinvolgere, gli indici da calcolare;
- Il fornitore invia a Sogei il report dettagliato delle attività di misurazione che conterrà, oltre alle informazioni richieste da Sogei, ogni altro elemento utilizzato per rilevare la misurazione della CX del servizio oggetto di indagine.



E.1 Misurazione Customer Experience – Grado di complessità basso

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 100
- Numero di task da eseguire: 6, da remoto
- Durata media stimata per ciascun task: 10 minuti

E.2 Misurazione Customer Experience – Grado di complessità medio

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 300
- Numero di task da eseguire: 6, da remoto
- Durata media stimata per ciascun task: 10 minuti

E.3 Misurazione Customer Experience – Grado di complessità elevato

Le caratteristiche peculiari del servizio sono:

- Numero di utenti da coinvolgere: 500
- Numero di task da eseguire: 6, da remoto
- Durata media stimata per ciascun task: 10 minuti

2.1.6 F - Consulenza

Al Fornitore è richiesto di supportare Sogei nelle proprie attività di Customer eXperience Management, fornendo specifiche figure professionali per:

- Consulenza Tecnica
- Consulenza Psicologica

Consulenza tecnica: le figure professionali dovranno essere scelte, sulla base della specifica richiesta che Sogei farà al momento di attivare il servizio, tra esperti di Customer Experience Management e/o di statistica e/o di modelli matematici, e/o di computer-grafica e/o di video making. Le figure professionali dovranno essere in possesso di laurea in discipline attinenti lo specifico settore di competenza richiesto di volta in volta da Sogei, avere esperienza professionale comprovata, nel medesimo settore, non inferiore a 5 anni ed essere in possesso di certificazioni, in ambito del medesimo settore, emesse da istituti terzi di rilevanza quanto meno nazionale. Le figure professionali saranno coinvolte su specifiche attività indicate da Sogei; l'attività potrà essere svolta sia da remoto che nelle sedi Sogei. Le attività richieste possono essere ricondotte a quelle già dettagliate nella descrizione dei servizi di cui ai precedenti punti A, B, C, D, E. Inoltre potranno essere richieste attività di prototipazione, di analisi e studio di basi dati anche di grandi dimensioni, di realizzazione di materiale grafico, didattico, video, comprese le relative attività di post-produzione come, a titolo esemplificativo, la sottotitolatura e l'audiodescrizione.

Consulenza psicologica: le figure professionali dovranno essere in possesso di laurea specifica e abilitazione all'esercizio della professione. E' richiesta esperienza professionale comprovata nello studio dei comportamenti umani non inferiore a 5 anni. Le figure professionali saranno coinvolte su specifiche attività indicate da Sogei;



L'attività potrà essere svolta sia da remoto che nelle sedi Sogei. In particolare potrà essere richiesta l'analisi di singoli utenti o di gruppi di utenti, dal vivo o attraverso registrazioni video, nella loro relazione e interazione con un servizio informatico, un hardware, un umano, una macchina anche robotizzata, un'esperienza con l'Intelligenza Artificiale. L'analisi potrà essere resa in forma verbale o scritta, secondo la richiesta di Sogei.

In relazione alle specifiche esigenze:

- Sogei indica al Fornitore il numero e la tipologia di figure professionali richieste, e, per ciascuna di esse, il numero di giorni di impegno richiesti.
- Il Fornitore comunica a Sogei i nominativi e i contatti delle figure professionali rese disponibili.

3 DURATA

La durata dei servizi richiesti è pari a 24 mesi dalla data di stipula.

Il fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dell'importo massimo erogabile e comunque entro e non oltre la durata di 24 mesi.

4 CONSEGNA

Si richiede che i servizi specificati siano disponibili per Sogei entro 30 giorni dalla stipula dal contratto.

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE E PIANO OPERATIVO

Le modalità di affidamento e di esecuzione di ciascun servizio e quelle di consegna dei relativi risultati, sono descritte nel seguente piano operativo.

L'attivazione di ciascun servizio avverrà esclusivamente previa richiesta da parte di Sogei .

PIANO OPERATIVO

5.1 A - ESECUZIONE DI TEST DI USABILITÀ

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di:

- 20 giorni lavorativi per il servizio di tipo A1 e di
- 30 giorni lavorativi per il servizio di tipo A2

- Attivazione del fornitore per l'esecuzione del test di usabilità:
Sogei fornirà le seguenti informazioni
 - Software oggetto del test
 - Task da far eseguire ai tester
 - Numero dei tester da coinvolgere
 - Elementi per la formazione del campione di utenti
- Comunicazione di avvio del test:
il fornitore comunica a Sogei di aver completato le attività di formazione del campione di utenti e della eventuale attività formativa e informativa sullo stesso. Il Fornitore si fa carico dell'intero processo di selezione degli utenti, all'interno di piattaforme o community proprietarie o al loro esterno, ed è



completamente responsabile della remunerazione degli stessi che dovrà avvenire nel rispetto della normativa fiscale italiana. Il numero di tester selezionato dal fornitore dovrà essere superiore a quanto richiesto, in modo tale da prevenire eventuali defezioni di alcuni utenti; in ogni caso il fornitore garantisce un numero di partecipanti al test pari a quello indicato da Sogei. Nel caso sia richiesta l'esecuzione dei task in presenza, il fornitore provvederà alla necessaria predisposizione logistica, dando comunicazione a Sogei di luogo e data di schedulazione dei task. Al termine di questa fase il fornitore comunica i dati di profilazione degli utenti, anche in forma aggregata. In particolare fornisce le informazioni su:

- Professione, con particolare riferimento ai professionisti a cui Sogei destina i propri prodotti
 - Titolo di studio
 - Età
 - Distribuzione geografica
 - Provenienza / Origine (esempio: persone straniere che vivono in Italia)
 - Familiarità con le tecnologie informatiche
 - Disabilità (in particolare persone con disabilità visive, uditive e motorie (con interessamento delle mani)
 - Comportamentali (esempio: amanti di sport all'aria aperta, viaggi, lettura)
- Esecuzione del test di usabilità:
il fornitore comunica a Sogei la conclusione delle operazioni a carico del campione di utenti e pertanto può dare inizio alle attività di rendicontazione. Al termine di questa fase consegnerà a Sogei evidenza delle attività svolte attraverso screen shot, registrazioni, etc., preservando in tutti i casi la privacy dell'utente partecipante.
- Consegna dei risultati:
il fornitore consegna a Sogei nei formati richiesti la reportistica che dovrà includere almeno le seguenti metriche:
 - tempo medio di esecuzione dei task da parte del campione di utenti partecipante
 - % di successo dei task da parte degli utenti così calcolato: $\text{numero task successo} / \text{numero task totali} * 100$
 - Risultati della somministrazione del questionario NPS
 - Risultati della somministrazione del questionario SUS
 - Risultati della somministrazione del questionario UmuxLite
 - Risultati della somministrazione del questionario CSAT

5.2 B - VERIFICHE SOGGETTIVE DI ACCESSIBILITA'

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di 15 giorni lavorativi

- Attivazione del fornitore per l'esecuzione del test di usabilità: Sogei comunica le seguenti informazioni
 - Software o documento oggetto della verifica
 - Eventuale elenco dei task da effettuare o dei punti di attenzione



- Comunicazione di avvio della verifica: il fornitore comunica a Sogei di aver dato inizio all'attività. Il fornitore provvederà alla necessaria predisposizione logistica, dando comunicazione a Sogei di luogo e ora di schedulazione dei test
- Consegna dei risultati: il fornitore consegna a Sogei una relazione esaustiva sugli esiti della verifica soggettiva, eventualmente corredata da video registrazioni delle attività svolte.

5.3 C - SELEZIONE CAMPIONE DI UTENTI

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di

- 10 giorni lavorativi per il servizio di tipo C1 e di
- 15 giorni lavorativi per il servizio di tipo C2
- Attivazione del fornitore per la selezione del campione di utenti: Sogei comunica le seguenti informazioni
 - Numero di tester richiesti
 - Caratteristiche (sociali, culturali, professionali e altro) dei tester da selezionare
 - Attività sulle quali saranno coinvolti
 - Richiesta di eventuale attività formativa e/o informativa verso gli utenti
- Consegna della lista dei tester selezionati: il fornitore consegna a Sogei un report aggregato per caratteristiche di profilazione e la lista dei tester. Il fornitore, nel caso Sogei lo abbia richiesto, avrà già svolto l'attività formativa e informativa sugli utenti. Il fornitore si fa carico dell'intero processo di selezione degli utenti, all'interno di piattaforme o community proprietarie o al loro esterno, ed è completamente responsabile della remunerazione degli stessi che dovrà avvenire nel rispetto della normativa fiscale italiana. Il numero di tester selezionato dal fornitore dovrà essere superiore a quanto richiesto, in modo tale da prevenire eventuali defezioni di alcuni utenti; in ogni caso il fornitore garantisce un numero di partecipanti al test pari a quello indicato da Sogei. Nel caso sia richiesta l'esecuzione dei task in presenza, il fornitore provvederà alla necessaria predisposizione logistica, concordando con Sogei luogo e data di schedulazione dei task. La lista degli utenti dovrà essere completa delle modalità di contatto, delle eventuali caratteristiche di profilazione richieste in fase di attivazione del servizio oltre che di quelle indicate di seguito:
 - Professione, con particolare riferimento ai professionisti a cui Sogei destina i propri prodotti
 - Titolo di studio
 - Età
 - Distribuzione geografica
 - Provenienza / Origine (esempio: persone straniere che vivono in Italia)
 - Familiarità con le tecnologie informatiche
 - Disabilità (in particolare persone con disabilità visive, uditive e motorie (con interessamento delle mani))
 - Comportamentali (esempio: amanti di sport all'aria aperta, viaggi, lettura)

5.4 D - CO-CREATION SU IPOTESI DI NUOVI SERVIZI

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di



- 40 giorni lavorativi per il servizio di tipo D1,
- 60 giorni lavorativi per il tipo D2 e
- 80 giorni lavorativi per il servizio di tipo D3
- Attivazione del fornitore per le attività di co-creation: Sogei fornirà le seguenti informazioni
 - Descrizione e/o prototipo del servizio da valutare
 - Numero e tipologia delle persone da coinvolgere nelle sessioni di co-creation;
 - Elementi da valutare e quesiti cui rispondere
- Comunicazione di avvio delle sessioni di co-creation: il fornitore comunica a Sogei di aver completato le attività di selezione delle persone da coinvolgere e di aver provveduto alla eventuale relativa attività formativa e informativa. Il Fornitore si fa carico dell'intero processo di selezione degli utenti, all'interno di piattaforme o community proprietarie o al loro esterno, ed è completamente responsabile della remunerazione degli stessi che dovrà avvenire nel rispetto della normativa fiscale italiana. Il numero di Persone selezionate dal fornitore dovrà essere superiore del 20% rispetto al numero indicato da Sogei per prevenire eventuali defezioni di alcuni utenti; in ogni caso il fornitore garantisce un numero di partecipanti al test pari a quello indicato da Sogei.
- Sessioni di co-creation: il fornitore organizza le necessarie sessioni di co-creation comunicandone il calendario a Sogei che potrà decidere se partecipare o meno alle stesse. Al termine di questa fase consegna a Sogei evidenza delle attività svolte attraverso screen shot, registrazioni, etc., preservando in tutti i casi la privacy dell'utente partecipante.
- Consegna dei risultati: il fornitore consegna a Sogei nei formati richiesti la reportistica che dovrà includere almeno una valutazione degli elementi e la risposta ai quesiti indicati da Sogei in fase di attivazione del servizio. Il fornitore, inoltre, provvede a integrare la reportistica con tutte le informazioni utili alla definizione del gradimento e della facilità d'uso del servizio oggetto di indagine.

5.5 E - MISURAZIONE CUSTOMER EXPERIENCE

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di

- 40 giorni lavorativi per il servizio di tipo E1,
- 60 giorni lavorativi per il tipo E2 e
- 80 giorni lavorativi per il servizio di tipo E3
- Attivazione del fornitore per la misurazione della CX: Sogei fornirà le seguenti informazioni
 - Servizio oggetto della misurazione
 - Eventuali note metodologiche per la misurazione, comprensive delle informazioni su numero e tipologia di utenti da coinvolgere
 - Indici da calcolare
- Comunicazione di avvio delle attività di misurazione: il fornitore comunica a Sogei di aver riprodotto il servizio da misurare su una piattaforma web propria o di cui abbia disponibilità e di averlo predisposto per le attività di misurazione.



- Misurazione della CX: il fornitore comunica a Sogei la conclusione delle operazioni a carico del campione di utenti e pertanto può dare inizio alle attività di rendicontazione. Al termine di questa fase consegnerà a Sogei evidenza delle attività svolte attraverso screen shot, registrazioni, etc., preservando in tutti i casi la privacy dell'utente partecipante.
- Consegna dei risultati: il fornitore consegna a Sogei nei formati richiesti la reportistica che dovrà includere almeno le metriche e gli indici richiesti in fase di attivazione, nonché qualsiasi altro elemento sia stato ritenuto utile per la misurazione della CX.

5.6 F - CONSULENZA

L'intero ciclo di attività descritto di seguito dovrà essere completato nel tempo massimo di 10 giorni lavorativi per tutte le tipologie

- Attivazione del fornitore per le attività di consulenza: Sogei fornirà le seguenti informazioni
 - Attività da svolgere
 - Figure professionali richieste
 - Numero di figure professionali richieste per ciascuna tipologia
 - Numero di giorni di impegno richiesto per ciascuna figura professionale
 - Intervallo temporale in cui saranno richieste le attività di consulenza
- Comunicazione di messa a disposizione delle figure professionali richieste: il fornitore comunica i nominativi, i curriculum vitae e i contatti delle figure professionali richieste.

6 PROFILI PROFESSIONALI

Di seguito si riportano i requisiti minimi necessari, a pena di non accettazione, dei profili professionali cui il fornitore affiderà le varie fasi di ciascun servizio:

A - ESECUZIONE DI TEST DI USABILITÀ

- Titoli di studio: laurea in discipline attinenti con il servizio richiesto
- Esperienza professionale comprovata non inferiore a 3 anni nel campo dei test di usabilità
- Certificazioni in ambito degli studi di User Experience emesse da istituti terzi di rilevanza quanto meno nazionale

B - VERIFICHE SOGGETTIVE DI ACCESSIBILITÀ

- Titoli di studio: nessun titolo in particolare
- Esperienza professionale: nessuna esperienza in particolare

C - SELEZIONE CAMPIONE DI UTENTI

- Titolo di studio: diploma di maturità



- Esperienza professionale comprovata non inferiore a 1 anno nel campo delle basi dati

D - CO-CREATION SU IPOTESI DI NUOVI SERVIZI

- Titolo di studio: laurea in discipline attinenti con il servizio richiesto
- Esperienza professionale comprovata non inferiore a 3 anni nel campo della co-creation, del service design, del design thinking, delle basi dati
- Certificazioni in ambito degli studi di User Experience emesse da istituti terzi di rilevanza quanto meno nazionale

E - MISURAZIONE CX

- Titolo di studio: laurea in discipline matematico-statistiche
- Esperienza professionale comprovata non inferiore a 3 anni nel campo della misurazione della CX, delle basi dati e nel campo della User eXperience
- Certificazioni in ambito degli studi di User Experience emesse da istituti terzi di rilevanza quanto meno nazionale

F - CONSULENZA

- Titoli, esperienze professionali e certificazioni indicate, volta per volta, al momento dell'attivazione del servizio sulla base di quanto già indicato al paragrafo 2.1.6

7 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per 24 (ventiquattro) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

7.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile *"Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi"*, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Inoltre, la Società dovrà individuare:

- una piattaforma web propria o di cui abbia disponibilità, con accesso protetto da credenziali, per lo scambio di file
- il referente per ciascuno dei servizi indicati al paragrafo 2.1

Qualsiasi variazione dovrà essere tempestivamente comunicata a Sogei



La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile del contratto curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

7.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

Tutte le comunicazioni o richieste scambiate tra Sogei e il Fornitore devono essere effettuate utilizzando i canali di comunicazione descritti nel presente documento, nel rispetto degli standard previsti da Sogei.

7.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

7.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Le attività oggetto del servizio dovranno essere svolte, salvo diversa indicazione della SOGEI, presso le sedi della Società Aggiudicataria.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI saranno comunque a carico della Società.

7.5 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione dovranno essere in lingua italiana e/o in lingua inglese.

7.6 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.



La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

7.7 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

La Società dovrà presentare una relazione trimestrale dettagliata delle attività effettuate e dei servizi erogati nel periodo di riferimento. In base a questo documento verrà effettuata da parte di Sogei la verifica di conformità

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

Ciascun verbale di verifica di conformità positiva è elemento essenziale per la presentazione della fattura da parte della Società.

In caso di non conformità, Sogei provvederà a segnalare le criticità riscontrate al fornitore, che provvederà a risolverle entro 10 (dieci) giorni.

In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti

7.8 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La remunerazione del servizio è a consumo con fatturazione trimestrale posticipata.

La Società dovrà presentare una relazione trimestrale dettagliata delle attività effettuate nel periodo di riferimento. In base a questo documento verrà effettuata da parte di Sogei la verifica di conformità che, se positiva, consentirà l'adempimento della fatturazione.

Le fatture dovranno essere corredate da copia verbale di verifica di conformità positiva oltre che dal Cig e dal numero di repertorio del contratto.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.



8 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE

Prima dell'attivazione del servizio richiesto, la Società dovrà fornire i curriculum vitae del personale che dovrà avere requisiti non inferiori a quelli minimi indicati nel presente capitolato.

Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) del personale dichiarato dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate; la Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni lavorativi la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte delle nuove figure, dei requisiti professionali definiti nel presente capitolato.

Sogei si riserva la possibilità di valutare, in qualsiasi momento, i livelli di conoscenza e l'idoneità allo svolgimento delle attività richieste della risorsa messa a disposizione dalla Società, sia tramite interviste dirette sia richiedendone il Curriculum Vitae.

La Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei.

9 PENALI

Sogei applicherà le penali secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per il completamento del ciclo dei "Test di usabilità", di cui al precedente paragrafo 5.1, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per il completamento del ciclo delle "Verifiche soggettive di accessibilità", di cui al precedente paragrafo 5.2, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per il completamento del ciclo della "Selezione dei campioni di utenti", di cui al precedente paragrafo 5.3, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per il completamento delle attività di "Co-creation su ipotesi di nuovi servizi", di cui al precedente paragrafo 5.4, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per il completamento del ciclo dell'attività di "Misurazione Customer eXperience", di cui al precedente paragrafo 5.5, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per la per il completamento del ciclo dell'attività di "Consulenza", di cui al precedente paragrafo 5.6, Sogei applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto



Consip S.p.A.

"Servizi di Crowdfunding"

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 7.7, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.