

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISTO SOLUZIONI SOFTWARE OPTIMAL WORKSHOP

Indice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA..... | 3 |
| 1.1 | Definizioni | 3 |
| 1.2 | Contesto tecnico organizzativo..... | 3 |
| 1.3 | Normativa di riferimento..... | 3 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA..... | 5 |
| 2.1 | Dettaglio della fornitura..... | 5 |
| 2.2 | Consegna..... | 6 |
| 2.3 | durata..... | 8 |
| 3 | GESTIONE DELLA FORNITURA..... | 9 |
| 3.1 | Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione | 9 |
| 3.2 | Verifica di conformità..... | 9 |
| 4 | MODALITÀ DI FATTURAZIONE | 10 |
| 5 | PENALI..... | 11 |

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:

- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Consip:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Prodotto/Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Sogei:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- **Società:** la società affidataria della fornitura;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.

1.2 CONTESTO TECNICO ORGANIZZATIVO

Per proseguire i progetti di innovazione digitale iniziati a metà del 2020, Sogei ha necessità mantenere attiva la piattaforma Optimal Workshop che è stata utilizzata nell'ambito del miglioramento della Esperienza Utente di soluzioni software, servizi, siti web e app per progetti sia interni sia, per la maggior parte, rivolti ai clienti.

Nella esperienza quinquennale, anche in considerazione del ricorso massivo al lavoro da remoto, la piattaforma è stata strumento cardine e abilitante per le sessioni di raccolta e analisi dei dati oltre che per testare le soluzioni proposte.

1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, "frutto della stretta collaborazione tra l'Agenzia per l'Italia Digitale e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale", ha tra i suoi principi

guida anche il seguente: “user-centric, data driven e agile: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.”

Le linee guida AGID 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”*.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

Oggetto della fornitura è l'acquisto della piattaforma Optimal Workshop che racchiude cinque strumenti per analizzare, studiare e testare esperienze utenti:

1. **OptimalSort**: è lo strumento di "ordinamento delle carte" ovvero serve a scoprire come le persone pensano che i contenuti di un sito web, di una intranet o di un servizio dovrebbero essere organizzati e classificati. Organizzata l'attività, essa viene sottoposta agli utenti finali e il risultato offre informazioni su come le persone concettualizzano, raggruppano ed etichettano le idee, consentendo di prendere decisioni sull'architettura dell'informazione in modo più sicuro e soprattutto documentato.
2. **Treejack**: data un'alberatura di contenuti che ha le sembianze di un menu classico di un sito web, si chiede all'utente di trovare delle informazioni specifiche. Così facendo si possono dedurre i punti nei quali gli utenti si perdono nei contenuti e si può intervenire correggendo. Il treejack serve quindi a valutare la reperibilità degli argomenti sul sito in analisi, indifferentemente se si tratti di un sito nuovo oppure di uno già esistente.
3. **Chalkmark**: è lo strumento che serve a valutare dove gli utenti farebbero il primo clic per completare un'attività, fornendo le informazioni necessarie per creare interfacce che le persone possano capire immediatamente.
4. **Questions**: è lo strumento di indagine per realizzare i sondaggi; di solito viene affiancato ad uno degli altri strumenti sopra descritti. Offre una grande varietà di impostazioni per definire la domanda e la tipologia di risposta. Ha la possibilità di caricare wireframe o immagini per arrivare ad un livello alto di informazioni per i propri sondaggi.
5. **Reframer**: è lo strumento per acquisire le note e le osservazioni, organizzare i risultati in modo facile.

2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Si richiede l'acquisizione di n.1 sottoscrizione della licenza Optimal Workshop "Enterprise", per la durata di 36 mesi, con utenti illimitati, comprendente i seguenti servizi:

- 15 launched studies,
- Prototype testing,
- First-click testing,
- Card sorting,
- Tree testing,
- Surveys
- Unlimited qualitative insight

2.2 CONSEGNA

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (Allegato 3) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (**DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Allegato 3

DettaglioLicenzeSW_BOM

Istruzioni di compilazione

Tutte le celle in bianco devono essere compilate

I campi in giallo sono selezionabili da una lista di possibili valori

I campi in grigio non sono editabili perché calcolati con i dati inseriti in altre celle

ST-00-SW-01

| Info Contratto | |
|-------------------------|--|
| Fornitore | |
| Iniziativa o Repertorio | |

| | | |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| TOTALE Complessivo Contratto € | | 1.380,00 |
| Prezzo Totale Licenze | Prezzo Totale Manutenzione | Prezzo Totale Fee di Riattivazione |
| € 150,00 | € 1.080,00 | € 150,00 |

[illegible]

N.B nel caso l'area non sia sufficiente è possibile inserire delle righe aggiuntive

N.B. nel caso in cui sia presente nessun valore possibile tra quelli presenti è possibile creare una riga libera di seguito posizionandosi al di fuori dell'area delimitata, mantenendo la medesima struttura (tutti i campi salvo SKU devono essere valorizzati)

2.3 DURATA

Il contratto avrà una durata di **36 (trentasei) mesi** a partire dalla **data di attivazione** delle chiavi della sottoscrizione, che sarà riportata nella verifica di conformità della fornitura.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. 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 curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, 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 alla fornitura.

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.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste al presente paragrafo attraverso la compilazione del documento denominato **"Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei"**.

3.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 15 giorni decorrenti dalla data di disponibilità in Sogei delle licenze, Sogei procederà alla verifica di conformità per certificare il corretto funzionamento del software e la corrispondenza con quanto richiesto nel presente capitolato.

A seguito di tali operazioni verrà redatto apposito "Verbale di verifica di conformità". Tale verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

Tale Verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura di cui al paragrafo “Dettaglio della fornitura”, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 16 comma 1:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al rilascio da parte della Committente del verbale di verifica di conformità con esito positivo”

5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la consegna della fornitura di cui al paragrafo 2.2 "Consegna e durata", Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.

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.