



**Consip S.p.A.**

*“Servizio cloud di erogazione di video personalizzati e interattivi”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

***Servizio cloud di erogazione video personalizzati e interattivi***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
2.1	Verifica di conformità .....	8
2.2	Responsabile delle attività contrattuali .....	9
2.3	Modalità di comunicazione .....	9
2.4	Adempimenti per la Sicurezza .....	9
2.5	Lingua .....	9
2.6	Riservatezza.....	9
<b>3</b>	<b>TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>13</b>



## **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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura;
- UO MON.CGA: Unità Operativa Sistemi di Controllo Giochi e Amministrazione di SOGEI;
- ADM: Direzione Agenzia delle Dogane e Monopoli;
- MASE: Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura (Postel S.p.A.);
- Produttore: la società Doxee S.p.A.;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- 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 gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99
- Amministrazione: si intende 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 attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni



amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l’ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l’organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

## **1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Postelvideo, basato su tecnologia brevettata Doxee Pvideo®, è un servizio cloud che permette di veicolare attraverso video personalizzati e interattivi, basati sulle caratteristiche di macrocategorie di utenti individuate, informazioni massive, con particolare evidenza ai seguenti vantaggi:

- Presentazioni con una narrazione dinamica che permette di sintetizzare i punti salienti di interesse ovvero di approfondire nel dettaglio, permettendo di mantenere alta l’attenzione dell’utente;
- Rispetto delle caratteristiche di accessibilità attraverso l’uso di voce narrante, text-to-speech, sottotitoli;
- Utilizzo della multicanalità in ogni momento di interazione con il cliente.

La UO MON.CGA della SOGEI, per la Direzione Agenzia delle Dogane e Monopoli, ha individuato due ambiti nei quali potrebbero essere sfruttate le potenzialità del servizio cloud Postelvideo:

1. Contesto apparecchi da intrattenimento: per cittadini ed operatori del settore il servizio cloud Postelvideo permette il supporto agli utenti attraverso processi guidati che consentono una narrazione unica per ciascuna tipologia di operatore, dando la possibilità di interagire e personalizzare la gestione dei workflow finalizzati all’individuazione delle caratteristiche che distinguono le differenti tipologie di apparecchi previste dalla normativa. Lo scopo del video sarebbe quello di guidare gli utenti verso la corretta individuazione della tipologia di apparecchio in suo possesso nonché di dare evidenza degli eventuali adempimenti normativi che dovrà seguire in un modo diretto ed efficace.
2. Contesto contrassegni di legittimazione: per gli operatori economici (produttori), al fine di richiedere e rendicontare i contrassegni di legittimazione della circolazione dei prodotti del tabacco e dei prodotti da inalazione senza combustione costituiti da sostanze liquide, il servizio cloud Postelvideo permette, con un unico video, di descrivere tutto il processo autorizzativo necessario sia per l’utilizzo dell’applicazione per richiedere e rendicontare i contrassegni che per la gestione dei pagamenti tramite PagoPA.

Nello specifico ci saranno delle sotto aree approfondibili all’interno del video che con delle schede informative o video di dettaglio che spiegheranno come:

- registrarsi o accedere al portale ADM;
- collegarsi al Modello Unico Autorizzativo (MAU) per:
  - richiedere le profilazioni dedicate ai contrassegni per l’accesso all’applicazione



- assegnare eventuali deleghe ad altre società per effettuare i pagamenti per proprio conto
- in caso di pagamento tramite PagoPA richiedere le profilazioni necessarie
- Collegarsi ad Opera per effettuare i pagamenti, se si è scelto come modalità di pagamento PagoPA.

La UO SAP.EAC della Sogei, per la promozione delle iniziative in corso con il Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica nell’ambito del PNRR, ed in particolare relative alla Digitalizzazione e semplificazione delle procedure per i servizi forniti dai Parchi e dalle Aree Marine Protette ha individuato un ambito nei quali potrebbero essere sfruttare le potenzialità del servizio cloud Postelvideo.

In particolare, in merito all’applicazione (App) VISIT NATURAITALIA che consente all’utente di avere accesso alle informazioni per la visita al sistema dei parchi nazionali e delle aree marine protette, lo strumento PVideo visualizzato dai cittadini, potrà promuovere il download dell’app realizzata.

Con l’obiettivo di diffondere la conoscenza e l’uso dell’APP VISIT NATURAITALIA lo strumento PVideo per le sue caratteristiche di interattività e personalizzazione, si presta a supportare le attività di comunicazione necessarie.

In particolare il PVideo, visualizzato dai cittadini, potrà consentire il download dell’app realizzata dal MASE, raggiungendo un vasto pubblico attraverso la diffusione su diversi canali (es. App iO, canali social del MASE e dei singoli Enti Locali, portale del MASE e dei singoli Enti Locali).

Grazie alle funzionalità di PVideo, oltre a descrivere l’iniziativa avviata dal Ministero, è possibile, con la funzionalità dello user direct storytelling, rendere il cittadino che riceve il video regista della narrazione: durante il video appariranno dei tasti che gli permetteranno di scegliere il percorso da seguire ed in base alla scelta partiranno ulteriori video di suo interesse.



## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio di erogazione in cloud:

a) di n. 2 video interattivi per la ADM secondo il seguente dettaglio

<b>Componenti servizio base - setup</b>	<b>Quantità</b>
SETUP - Servizio Video Personalizzato e Interattivo Base con processo di implementazione su elementi di servizio standard (elaborazione formato, flusso dati di input, controllo e de duplicazione dati, dashboard analytics standard, processo batch (massivo), disponibilità standard video in hosting (retention) di tre mesi) Raccolta specifiche tecniche. Concezione e realizzazione template video relativo al caso d'uso individuato, con durata video fino a 60 secondi e registrazione parlato unico. Verifica funzionamento dato variabile sul video e inserimento interattività, Configurazione Piattaforma. È inclusa anche la versione del video in formato MP4	2
<b>Componenti servizi aggiuntivi</b>	Quantità
Video Interattivo non personalizzato possibilità di produrre un video unico (purl Unico) con funzionalità di interattività e Call to action	2
Storyboard dinamico / User directed storytelling. Inserimento di scene variabili nel video a seconda dei dati di personalizzazione, o variazione del percorso video in funzione delle scelte operate dall'utente fino a 5 scene /percorsi variabili	2
Storyboard dinamico / User directed storytelling per ogni scena / percorso successivo	10
durata incremento del video di 30'	2
Lingua Aggiuntiva Possibilità di declinare il video in lingue diverse dalla lingua base. / Parlato con voce narrante del committente (es. Sindaco, AD, Presidente, DG, Dirigente Funzionale ecc) durata 90”	1
Servizi aggiuntivi opzionali non presenti in tabella. Servizi professionali ad integrazione per attività di change management di natura tecnica o creativa o per sviluppi progettuali non presenti in questa tabella.	72
Video retention (mesi)	12

b) di n. 1 video interattivo per il MASE secondo il seguente dettaglio

<b>Componenti servizio base - setup</b>	<b>Quantità</b>
SETUP - Servizio Video Personalizzato e Interattivo Base con processo di implementazione su elementi di servizio standard (elaborazione formato, flusso dati di input, controllo e de duplicazione dati, dashboard analytics standard, processo batch (massivo), disponibilità standard video in hosting (retention) di tre mesi) Raccolta specifiche tecniche. Concezione e realizzazione template video relativo al caso d'uso individuato, con durata video fino a 60 secondi e registrazione parlato	1



unico. Verifica funzionamento dato variabile sul video e inserimento interattività, Configurazione Piattaforma Doxee. È inclusa anche la versione del video in formato MP4.	
<b>Componenti servizi aggiuntivi</b>	<b>Quantità</b>
Speech catalog	1
Storyboard dinamico / User directed storytelling. Inserimento di scene variabili nel video a seconda dei dati di personalizzazione, o variazione del percorso video in funzione delle scelte operate dall'utente fino a 5 scene / percorsi variabili	1
Data Gateway Implementazione della funzionalità di data gateway per la raccolta di dati all'interno del video, ad esempio in un form, e per l'utilizzo dei dati stessi per la generazione di documenti e azioni successive.	1
durata incremento del video di 30'	1
Lingua Aggiuntiva Possibilità di declinare il video in lingue diverse dalla lingua base. / Parlato con voce narrante del committente (es. Sindaco, AD, Presidente, DG, Dirigente Funzionale ecc) durata 90”	1
Servizi aggiuntivi opzionali non presenti in tabella. Servizi professionali ad integrazione per attività di change management di natura tecnica o creativa o per sviluppi progettuali non presenti in questa tabella.	40
Video retention (mesi)	3

per un numero illimitato di utenti, con la funzione UDS - “User direct storytelling”.

Tali video dovranno:

- essere basati sulla tecnologia HTML5
- consentire la comunicazione attraverso portale istituzionale
- presentare scene diverse a seconda dei cluster e dei template realizzati per target di comunicazione.

Tale servizio sarà da erogarsi in favore della 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.

La disponibilità dei video, fruibili da internet, dovrà essere H24, 7 giorni su 7.



## **2.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro 15 (quindici) giorni a decorrenti dalla consegna dei prodotti finali, questi saranno sottoposti a verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Società è tenuta a prestare alla SOGEI, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l’applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 4, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l’integrità della piattaforma e dei contenuti esposti

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto la “Nota di Verifica di conformità del servizio” che dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.





### **3 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula e avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi, in coerenza con le tempistiche indicate al precedente paragrafo 2 e seguenti e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

#### **3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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.

#### **3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare, 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.

#### **3.3 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

#### **3.4 LINGUA**

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

#### **3.5 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.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio cloud di erogazione di video personalizzati e interattivi”*

La Società non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Sogei, ancorché inserita attraverso il portale sui sistemi o al di fuori delle attività oggetto del contratto.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio cloud di erogazione di video personalizzati e interattivi”*

#### **4 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Il contesto oggetto della fornitura non prevede il trattamento di dati personali.



## **5 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell’attivazione delle credenziali si applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo contrattuale, 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.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio cloud di erogazione di video personalizzati e interattivi”*

## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fattura successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

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