



**Consip S.p.A.**

*“Acquisto di un abbonamento annuale alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***ACQUISTO DI UN ABBONAMENTO ANNUALE ALLA SOLUZIONE SOFTWARE SITEIMPROVE INTELLIGENCE PLATFORM 23***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnico-organizzativo.....	3
1.3	Normativa di riferimento .....	4
1.4	Identificazione della soluzione software prescelta .....	5
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
2.1	Verifica di conformità.....	7
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	9
3.2	Modalità di comunicazione .....	9
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	9
3.4	Lingua .....	9
3.5	Riservatezza.....	9
3.6	Livelli di servizio.....	10
<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;
- 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;
- 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;
- Produttore: la società SiteImprove;
- 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.

### **1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

La legge 4/2004 sull'accessibilità, aggiornata con decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106, impone che le informazioni e i servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni tramite rete Internet, intranet o applicazioni mobili rispettino i requisiti tecnici di accessibilità previsti dalla legge e indicati nella norma europea UNI EN 301549 Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT.

Sulla base di tale norma europea, ispirata a sua volta alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) del W3C, i siti della Pubblica Amministrazione devono rispettare tutti i requisiti di livello AA, ovvero 50 requisiti, divisi all'interno di 13 linee guida.



Il controllo della rispondenza delle pagine web ai numerosi requisiti deve essere condotta da un esperto umano. Si tratta di una attività estremamente onerosa dal momento che tali controlli devono essere effettuati su tutte le pagine web e, in casi di siti di notevoli dimensioni, diventa impossibile da condurre manualmente. In modo analogo alle pagine web, deve essere controllata anche l'accessibilità dei contenuti pubblicati in formato PDF. Inoltre, al fine di evitare il decremento dell'accessibilità con la successiva pubblicazione di nuovi contenuti, è importante effettuare periodicamente il monitoraggio del livello di accessibilità dei siti. Tale monitoraggio diventa fondamentale ai fini della dichiarazione di accessibilità annuale che la Pubblica Amministrazione deve effettuare, come previsto dalle “Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici” pubblicate da AgID nell'ambito dell'articolo 11 della legge 4/2004.

Oltre a questi aspetti, sempre ai fini dell'accessibilità e del miglioramento dell'esperienza utente, vanno controllati anche altre caratteristiche come la presenza di errori ortografici, il livello di leggibilità/comprensibilità, la presenza di broken link, ecc.

Con l'obiettivo di garantire l'eshaustività dei controlli di accessibilità dei siti e dei servizi che Sogei realizza per la Pubblica Amministrazione di accessibilità sia prima della loro pubblicazione sia per il successivo monitoraggio in ambiente di produzione, diventa fondamentale disporre di uno strumento di supporto che consenta di effettuare, in modo automatico, il controllo di accessibilità sia delle pagine già pubblicate sulla rete Internet sia sulle pagine di siti e servizi in ambiente di staging, prima della loro pubblicazione.

### **1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

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 comporta 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.

#### **1.4 IDENTIFICAZIONE DELLA SOLUZIONE SOFTWARE PRESCELTA**

Lo strumento di supporto per la verifica di accessibilità deve rispondere alle seguenti caratteristiche:

- controllare, in automatico, tutte le pagine web del sito o del servizio e i contenuti in formato PDF a partire da una unica URL, sia in ambiente di staging che di produzione;
- garantire il controllo di accessibilità in modo conforme ai requisiti tecnici dalla normativa italiana ed europea vigente e quindi in riferimento agli standard internazionali WCAG 2 e WAI-ARIA;
- consentire il monitoraggio del livello di accessibilità attraverso la scansione automatica periodica dei contenuti del sito o del servizio in modo da consentire una immediata evidenza di eventuali decrementi del livello di accessibilità, soprattutto in caso di siti con redazione distribuita tra Sogei e il cliente;
- consentire di impostare delle politiche di scansione delle pagine web in termini di frequenza di analisi, di tipologia di controlli e di profondità dell’analisi (livelli di pagine, sezioni di sito, ecc.) al fine di ottimizzare l’analisi di siti e servizi con una notevole quantità di pagine web;
- consentire la gestione dei difetti di accessibilità e generare una reportistica di scambio tra esperti di accessibilità, sviluppatore del codice e redattori;
- consentire l’individuazione automatica, in tutte le pagine del sito o del servizio, di caratteristiche di qualità quali leggibilità e comprensibilità, errori ortografici, broken link che influenzano l’accessibilità dei contenuti pubblicati e l’esperienza utente;
- consentire il monitoraggio automatico delle pagine a più alto traffico in cui si verificano errori critici (come errori di accessibilità di livello A o la presenza di broken link) e intervenire prontamente per un rapido recupero.

Tali requisiti, sono pienamente disponibili nella piattaforma denominata Siteimprove Intelligence Platform 23 attraverso i seguenti servizi:

- Accessibility
- Quality Assurance
- Policy
- Priority



- SEO
- PDF Scanning
- Response
- Elite Support.

Siteimprove Intelligence Platform 23 è un insieme di servizi Saas in grado di:

- effettuare il controllo di accessibilità in linea con la normativa vigente (WCAG 2 e WAI-ARIA) in modo del tutto automatico su tutte le pagine di un sito o servizio a partire da una unica URL sia in ambiente di produzione che in ambiente di staging, opportunamente configurato;
- contestualmente all’analisi dei contenuti html del sito o del servizio, controllare che i PDF presenti in termini di leggibilità e presenza dei tag fondamentali di accessibilità;
- consentire il monitoraggio del livello di accessibilità dei siti e dei servizi pubblicati attraverso la scansione periodica automatica in grado di evidenziare tempestivamente decrementi del livello di accessibilità, particolarmente utile in caso di siti con redazione distribuita;
- impostare delle politiche di scansione delle pagine web in termini di frequenza, tipologia di controlli e profondità dell’analisi necessarie per l’ottimizzazione del controllo e del monitoraggio di siti e servizi di notevoli dimensioni;
- consentire la gestione dei difetti di accessibilità e della reportistica di scambio tra esperti tecnici di accessibilità, sviluppatori web e redazione;
- effettuare, contestualmente al controllo dei requisiti di accessibilità, ulteriori controlli di qualità che influenzano l’accessibilità e l’esperienza utente come errori ortografici, livelli di leggibilità, broken link e altro sia nelle pagine web che nei PDF;
- monitorare le pagine a più alto traffico rispetto all’introduzione di difetti critici, come broken link o difetti di accessibilità di livello A, al fine di un tempestivo intervento di recupero.



## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'acquisto di un abbonamento annuale alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23, 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 Società dovrà fornire l'abbonamento annuale alla piattaforma Siteimprove Intelligence Platform 23, comprensivo del servizio di assistenza e supporto "Elite", con le seguenti caratteristiche:

Servizio	Limiti
Accessibility	100.000 pagine web
Quality Assurance	
Policy	
Priority	
SEO	
PDF scanning	40.000 PDF
Response	3 Risposta ai controlli
Elite Support	

La Società si impegna a garantire la continuità del servizio a decorrere dalla data di scadenza del precedente contratto fino alla data di stipula del nuovo.

### 2.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di disponibilità dell'abbonamento, lo stesso verrà sottoposto 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



**Consip S.p.A.**

*"Acquisto di un abbonamento annuale alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23"*

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 il "Verbale di conformità" che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.



### **3 GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per 12 (dodici) mesi 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 contratto, 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 sarà 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.



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 la soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23, oggetto di questo contratto, o al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

### 3.6 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà garantire i livelli di servizio previsti dal Produttore per la tipologia di supporto "Elite" che prevedono, un supporto continuativo 24 ore al giorno, 5 giorni alla settimana.

Si riporta di seguito il dettaglio dei tempi di presa in carica e risoluzione dei malfunzionamenti che la Società dovrà rispettare. In caso di mancato rispetto, Sogei applicherà le penali indicate al successivo paragrafo 4.

Per risoluzione del malfunzionamento si intende una risposta a una domanda, una soluzione temporanea a un problema, un hotfix per un problema legato a uno strumento oppure la conferma che il problema sarà risolto nella release successiva o in una release futura.

Nella tabella seguente sono indicate le metriche di prestazioni ideali per i Tempi di risoluzione.

Tabella 1

GRAVITÀ	MARGINALE	LIEVE	IMPORTANTE	CRITICO
Tempo prima risposta	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative
Tempo di risoluzione	Release futura	Release futura	Release successiva	3 giorni

I livelli di gravità sopra indicati rispondono alle seguenti descrizioni.

Tabella 2

MARGINALE	LIEVE	IMPORTANTE	CRITICO
I problemi lievi non incidono sulla funzionalità dei servizi  Richieste di funzioni oppure documentazione mancante o errata  Domanda/richiesta di	Il servizio è operativo ma parzialmente compromesso per alcuni o tutti gli utenti ed esiste una misura temporanea o risolutiva  Il problema riguarda	Il servizio è operativo ma le prestazioni sono talmente compromesse da determinare un impatto importante sulla fruizione  Le funzioni principali non	Il servizio non è attivo o non è disponibile  Le funzioni o funzionalità critiche non sono disponibili o accessibili, determinando l'interruzione totale del



**Consip S.p.A.**

*"Acquisto di un abbonamento annuale alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23"*

informazioni che non influisce sull'erogazione del servizio	una funzione o funzionalità non critica	sono disponibili e non esiste una soluzione temporanea accettabile; ciò nonostante, l'operatività può proseguire in modalità limitata  L'accesso a un'applicazione o a un servizio di terze parti, di natura non critica, è compromesso	lavoro o un impatto critico sul business  Il servizio si arresta in modo anomalo o si blocca per un periodo indeterminato causando ritardi inaccettabili o indefiniti per le risorse o la risposta  I dati sono danneggiati o persi ed è necessario un ripristino da un backup  Ogni errore critico riscontrato sarà gestito da Siteimprove durante gli orari di apertura del centro di supporto per l'area EMEA
---	---	---	--



#### **4 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.1, 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.
- in caso di ritardo rispetto ai tempi di presa in carico del malfunzionamento di cui al par. 3.6 – Tabella 1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni ora di ritardo successiva a quella indicata in tabella;
- in caso di mancata disponibilità delle release, come indicato al par. 3.6 – Tabella 1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di ritardo rispetto ai tempi di risoluzione del malfunzionamento "Critico" di cui al par. 3.6 – Tabella 1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno di ritardo successivo a quello indicato in tabella;

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.**

*"Acquisto di un abbonamento annuale alla soluzione software Siteimprove Intelligence Platform 23"*

## **5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fattura successivamente all'attivazione dell'abbonamento oggetto del presente capitolato, unitamente al verbale 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.