

DETERMINA A CONTRARRE
ART. 32 D.LGS. 50/2016

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	Fornitura n. 1 subscription del prodotto Newired Journeys comprensivo dell'opzione Tips
CODICE IDENTIFICATIVO	RdA Consip n°: 51174
BENEFICIARIO	Sogei
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando su MEPA (ex art. 63 d.lgs. 50/2016, comma 2, lettera b3 e ex art. 36, comma 6 d.lgs. 50/2016).
IMPORTO MASSIMO STIMATO	Euro: 190.000,00
DURATA DEL CONTRATTO	Mesi: 12
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	Fornitore abilitato al MePA: bando "Beni" – categoria "Licenze software-Mepa Beni"
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	Non applicabile
MOTIVAZIONI	<p>Sogei ha la necessità di rendere efficiente lo sviluppo di sistemi di supporto alla navigazione in applicazioni web sia per quanto riguarda i portali che alcune applicazioni dei principali clienti istituzionali di Sogei.</p> <p>E' necessario, in particolare, aiutare ed agevolare la navigazione e la fruizione di tali applicazioni da parte di utenti meno esperti che necessitano di un ausilio contestuale alla navigazione.</p> <p>A questo scopo si spende parecchio effort nel realizzare siti informativi a supporto delle applicazioni o video tutorial che spiegano come eseguire alcuni scenari di business. Molto spesso tutta questa mole di informazioni non viene presa in considerazione dagli utenti che ricorrono direttamente a richieste di assistenza. E in ambiti in cui il carico di utenti è molto elevato (come ad esempio la Fatturazione Elettronica) questo potrebbe tradursi in sovraccarichi di richieste di assistenza diretta telefonica difficilmente gestibili.</p> <p>L'esigenza sopra descritta può essere soddisfatta dal sw Newired Journeys e Tips già in uso in azienda; si tratta di un prodotto innovativo, specializzato nella gestione di percorsi contestuali che guidano l'utente durante la navigazione di applicazioni web. Journeys di Newired, infatti, va nella direzione di una migliore <i>User Experience</i> permettendo di sviluppare degli scenari guida contestuali all'uso dell'applicazione o del portale in esame. Tramite questi scenari l'utente potrà essere guidato passo dopo passo nell'esecuzione delle proprie attività funzionali ad uno scenario di business, senza bisogno di consultare la guida per capire come proseguire, con conseguente riduzione del carico delle chiamate verso l'assistenza.</p> <p>I vantaggi dell'utilizzo del prodotto indicato sono molteplici, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none">- Maggior garanzia di successo per una nuova applicazione- Maggior tasso di utilizzo di un'applicazione- Diminuzione costi di formazione- Diminuzione costi di ri-formazione dovuti a change applicative- Diminuzione costi di supporto

	<p>Tale prodotto risponde quindi pienamente alle esigenze manifestate da Sogei sul tema.</p> <p>Si evidenzia che dalle ricerche di mercato effettuate non sono stati individuati prodotti Open Source alternativi altrettanto validi e che offrano funzionalità analoghe di creazione di guide contestuali che non comportino la necessità di codifica o ricodifica dell'applicazione ospite, ovvero che consentano la guida degli utenti mentre svolgono le operazioni. Sebbene esistano sul mercato alcune soluzioni apparentemente concorrenti, si è rilevato come la totalità delle stesse (Whatfix, Appcues, Inline Manual) non siano adatte a un utilizzo in ambito Enterprise, non disponendo della possibilità di installazione on-premise oltre a non fornire adeguato supporto allo sviluppo delle guide e a non avere distributori sul territorio.</p> <p>Da una recente analisi di mercato non risulta possibile alla data effettuare una sostituzione del prodotto oggetto di fornitura, in quanto esso è ancora l'unico sul mercato che possa soddisfare i requisiti richiesti.</p> <p>Si evidenziano inoltre i costi di investimento sostenuti da Sogei, che andrebbero persi in caso di sostituzione del prodotto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costi per la formazione nel merito del personale Sogei; - Costi per la predisposizione, configurazione e manutenzione degli ambienti ospitanti il prodotto; - Costi per l'integrazione del prodotto con soluzioni in uso dei Clienti Agenzia delle Entrate Riscossione, Ragioneria Generale dello Stato; - Costi sostenuti per la personalizzazione del prodotto in base alle esigenze manifestate dai Clienti Sogei. <p>Inoltre, sulla base delle indagini di mercato effettuate, non sono stati individuati altri prodotti che offrano le garanzie di sicurezza richieste dagli standard aziendali, in quanto questo risulta essere l'unico prodotto disponibile non residente su cloud.</p> <p>Infine è necessario evidenziare che gli altri prodotti citati sopra non offrono i livelli di assistenza di tipo "enterprise" richiesti da Sogei che, essendo tenuta ad osservare severi livelli di servizio nei confronti dei propri clienti, esige necessariamente gli stessi livelli di servizio dai propri fornitori.</p> <p>Infatti, i software alternativi sopra indicati non dispongono del necessario supporto che deve essere efficace e tempestivo nella risoluzione di problematiche (manutenzione del prodotto), evidenziando che in assenza del quale sarebbe messa a rischio la funzionalità e l'aggiornamento nel tempo del sw, con conseguenze negative per la Sogei riguardo alla <i>customer experience</i>.</p> <p>Premesso che questa acquisizione è finalizzata ad un consolidamento ed incremento delle tecnologie già scelte ed agli investimenti ad oggi effettuati, comunque Sogei è consapevole della necessità di ridurre/eliminare le situazioni di lock-in nel medio/lungo termine tenendo conto del TCO e degli investimenti effettuati, e, a tal fine, effettua un costante monitoraggio di quanto offre il mercato in tema di prodotti sostitutivi. Sogei ha comunque dichiarato che valuterà con sufficiente anticipo le tecnologie alternative presenti sul mercato, per individuare la possibilità di maggiori economie, ferma restando la qualità dei prodotti scelti che ad oggi risultano nel Magic quadrant Gartner e sono leader nelle Forrester Wave. Per fare questo si avvale di personale qualificato e costantemente formato, di un laboratorio per la sperimentazione delle tecnologie e della documentazione di cui dispone tramite gli abbonamenti alle principali banche dati di analisi e valutazioni di tecnologie per le imprese, Gartner e Forrester.</p> <p>Per quanto sopra esposto Sogei ritiene che il prodotto Newired Journeys e Tips, sono pertanto infungibili in quanto non esistono possibili sostituti dello stesso nel periodo di interesse. Non esistono pertanto soluzioni alternative ragionevoli. Sogei si impegna ad effettuare un monitoraggio costante di quanto disponibile sul mercato ed è pronta a valutare tempestivamente tutte le soluzioni alternative che si dovessero rendere disponibili. La durata dell'acquisizione è stata stabilita in relazione all'esigenza sopra descritta, all'indagine di mercato effettuata e all'impegno assunto. In particolar modo, dove applicabile, tenderà a prediligere soluzioni standard e non proprietarie, che in quanto tali, potrebbero teoricamente consentire il superamento del fenomeno di lock-in.</p> <p>Il produttore Newired srl ha dichiarato che Emerasoft srl è operatore economico avente diritti esclusivi per la commercializzazione del prodotto e la prestazione di servizi di manutenzione e assistenza nel territorio dello Stato italiano.</p>
NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	Emerasoft srl
ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Condizioni contratto standard Sogei

DEROGHE AL BANDO TIPO	Non applicabile	
RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Il Responsabile del procedimento è Floriana Milisenda, ferma restando l'applicazione dell'art. 31, comma 10, del d.lgs. 50/2016. Il Responsabile individuato ai sensi del Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020, ai fini di quanto previsto nella legge medesima è il Responsabile Divisione Sourcing Operation, che nel rispetto delle deleghe a questi attualmente conferite, valida ed approva le diverse fasi procedurali.	
FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA	Gianandrea Greco (Responsabile Divisione Sourcing Operation)	Vale la data della firma digitale del documento

Per gli acquisti effettuati per altre Amministrazioni/Società nella determina di cui sopra sono recepite le esigenze dalle stesse manifestate.