

DETERMINA A CONTRARRE
ART. 17 D.LGS. N. 36/2023

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	Fornitura n. 1 subscription del prodotto Newired Journeys comprensivo dell'opzione Tips e relativo servizio di supporto specialistico
CODICE IDENTIFICATIVO	RdA Consip n°: 51804
BENEFICIARIO	SOGEI SpA
AVVISO DI PREINFORMAZIONE	No
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Procedura negoziata senza bando sul MEPA (ex art. 50 D.Lgs. 36/2023, comma 1, lettera e)
AIMPORTO MASSIMO STIMATO	Euro: 210.500,00
DURATA DEL CONTRATTO	Mesi: 12
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	Rispetto degli artt. 94 e 95 D.Lgs. 36/2023
REQUISITI GENERALI E DI IDONEITÀ	Abilitazione al Bando MePA "Beni" – categoria "Licenze software-Mepa Beni"
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	N.A.
SUDDIVISIONE IN LOTTI	NO - Ai sensi e per gli effetti dell'art. 58, del D.lgs. n. 36/2023, si precisa che la presente procedura non viene suddivisa in lotti in quanto le varie prestazioni oggetto del contratto fanno parte di un'unica tipologia e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico. Di conseguenza un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto del contratto.
MOTIVAZIONI	La Sogei SpA, nell'ambito della gestione dei portali dei clienti istituzionali, al fine di efficientare lo sviluppo di sistemi di supporto alla navigazione web, ha richiesto la fornitura di una subscription del prodotto Newired Journeys, specializzato nella gestione di percorsi contestuali che guidano l'utente durante la navigazione di applicazioni web, con l'estensione di Newired Tips che aggiunge note visibili col mouseover, e il relativo servizio di supporto specialistico. 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.

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. 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.

L'esigenza sopra descritta può essere soddisfatta dal sw Newired Journeys + 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 User Experience 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.

I vantaggi dell'utilizzo del prodotto Newired Journeys sono molteplici, tra cui:

- 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

Tale prodotto risponde quindi pienamente alle esigenze manifestate da Sogei.

Nello specifico le motivazioni che inducono Sogei a richiedere la deroga al principio di rotazione ai sensi dell'art. 49, co. 4, D.Lgs. n. 36/2023, reinvitando il contraente uscente sono le seguenti:

1) sono stati messi a confronto alcuni tool come ma Newired è risultata la piattaforma più adatta a rispondere alle esigenze di Sogei;

2) il prodotto è stato selezionato in passato perché offre le garanzie di sicurezza richieste dagli standard aziendali, risultando essere un prodotto disponibile non solo in cloud e perché offre 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.

In particolare si evidenziano due aspetti importanti ai fini della scelta:

- non esistono prodotti Open Source 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 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. Inoltre, non comprendono la funzionalità di creare guide e aggiungere elementi dalla stessa interfaccia. Non presentano altresì le guide multisite. Da analisi di interfaccia, la

	<p>creazione di guide non è altrettanto semplificata richiedendo interventi di sviluppo.</p> <p>Nell'ambito dell'acquisizione necessaria per Sogei, oltre all'acquisto del prodotto è necessario abbinarvi giornate di consulenza specialistica atte alla corretta configurazione del prodotto nell'ambito del progetto sopra descritto; tale supporto specialistico è erogabile solo dall'operatore economico individuato, in quanto è l'unico in possesso di personale qualificato e autorizzato dal produttore per elaborare le modifiche e le personalizzazioni che il progetto Sogei richiede per soddisfare in tempi congrui le esigenze del Cliente. A tal proposito si ritiene indispensabile un confronto continuo con tale personale per seguire fin da principio tutti progetti che stanno salendo a bordo in Sogei nell'utilizzo di questo prodotto ed assicurare un presidio costante sulle eventuali problematiche che dovessero presentarsi.</p> <p>Il prodotto è stato integrato in un grande progetto del mercato RGS, denominato AreaRGS, all'interno del quale sono state integrate le funzionalità sopra descritte migliorando efficacemente l'esperienza utente. Oltre ad essere utilizzato anche in prodotti di BI (SAP BO, QlikSense). Una eventuale migrazione ad altro prodotto comporterebbe una importante attività di ri-progettazione e revisione di tutti i progetti in cui è stato inserito ed un tempo non inferiore ad alcuni mesi. In particolare per il solo progetto di AreaRGS si stima un effort di circa 300 GG/PP, da considerare nel caso si cambiasse prodotto/fornitore e 120 GG/PP l'effort necessario su prodotti di mercato non custom come Qlik Sense e SAP BusinessObjects.</p> <p>Per tali motivazioni risulta economicamente conveniente continuare ad impiegare l'attuale prodotto in quanto una sua eventuale sostituzione renderebbe necessario provvedere ad una revisione dei progetti di integrazione sin qui realizzati e ad alcuni mesi di indisponibilità delle funzionalità per l'utente.</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>3) L'esecuzione del precedente contratto ad opera del contraente uscente è stata eseguita a regola d'arte garantendo il rispetto dei tempi e dei costi pattuiti e senza l'applicazione di penali.</p> <p>Sogei, nel frattempo, si impegna ad esaminare, mediante un monitoraggio costante, quanto disponibile sul mercato per valutare tempestivamente soluzioni alternative ragionevoli, caratterizzate da tecnologie più aperte, ma comunque adatte, alle proprie esigenze tecniche, al fine di verificare le possibilità di sostituire l'attuale prodotto e superare l'attuale lock-in tecnologico.</p> <p>Infine si evidenzia che il produttore Newired srl ha dichiarato che Profesia Srl è operatore economico avente diritti esclusivi per la commercializzazione, la prestazione di servizi di manutenzione e l'assistenza nel territorio dello Stato italiano e che la stessa applicherà le migliori condizioni economiche rispetto ai rivenditori presenti nel territorio dei Paesi membri dell'Unione europea.</p>
NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	Profesia Srl

ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Condizioni contratto standard Sogei	
DEROGA AL BANDO TIPO	N.A.	
RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Il Responsabile unico del progetto è Gianandrea Greco, ferma restando l'applicazione dell'art. 15, comma 2 D.Lgs. 36/2023 Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è Floriana Milisenda, ferma restando l'applicazione dell'art. 15, comma 2, secondo periodo D.Lgs. 36/2023	
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