



**Consip S.p.A.**

*“Sottoscrizione licenze software Queue-It per servizio di Virtual waiting Room”*

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***SOTTOSCRIZIONE LICENZE SOFTWARE QUEUE-IT PER SERVIZIO DI VIRTUAL WAITING ROOM***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento .....	3
1.3	Normativa di riferimento .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
2.1	Caratteristiche tecniche della piattaforma .....	5
2.2	Consegna .....	7
2.3	Elenco delle licenze da mantenere .....	7
2.4	Modifica del contratto durante il periodo di efficacia .....	8
2.5	Verifica di conformità.....	8
<b>3</b>	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	10
3.2	Modalità di comunicazione .....	10
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	10
3.4	Lingua .....	10
3.5	Riservatezza.....	11
3.6	Informazioni in merito al trattamento e protezione di dati personali .....	11
<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;
- **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 DI RIFERIMENTO**

Nell'ambito della sua attività Sogei, e i clienti istituzionali che essa rappresenta, si trovano spesso ad erogare servizi che hanno grande visibilità: questo può portare a momenti di altissimo traffico sui server, e in alcuni casi a veri e propri click-day. Si è quindi manifestata la necessità di dotarsi di un sistema di eliminacode virtuale con l'obiettivo di rendere un servizio informativo migliore ai fruitori dei servizi erogati.

Sogei, oltre a un attento dimensionamento dei sistemi informatici, ha previsto l'introduzione di soluzioni che consentano il controllo del numero di utenti che accedono ai servizi, per limitarli al numero massimo che i sistemi sono in grado di sostenere senza causare disservizi, consentendo anche di evitare investimenti troppo elevati sulle infrastrutture per gestire contingenze temporanee.

La soluzione più adeguata è quella di utilizzare servizi di accodamento in cloud che prevedono, a fronte del raggiungimento di soglie critiche, il reindirizzamento degli utenti in un sistema di code nel quale – requisito fondamentale - deve essere mantenuta la priorità acquisita dagli utenti in logica “First In, First Out (FIFO)”; questo sistema, trascorso un periodo di tempo configurabile anche in



funzione del carico del sistema, rimanda l’utente all’accesso al servizio richiesto, con una frequenza tale da mantenere il throughput proposto nei limiti di quello supportato correttamente dal sistema target.

### **1.3 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La soluzione è stata adottata, personalizzata e integrata con diversi siti gestiti ed erogati da Sogei ed è stata attivata con successo nel corso importanti iniziative con previsioni di picchi di traffico eccezionali, come ad esempio:

- il bonus contributo a fondo perduto 2020, previsto dal “decreto Rilancio” (DI n. 34 del 19 maggio 2020),
- il click day per l’accesso al Buono Mobilità 2020, erogato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare,
- il bonus contributo a fondo perduto 2021 previsto dal decreto “Sostegni” (DI n. 41 del 22 marzo 2021),
- l’apertura del sito informativo e dei servizi di download del Certificato verde COVID-19 , per conto di Ministero della Salute e MITD,
- l’apertura del servizio di download dei certificati anagrafici dal sito ANPR, per conto del Ministero dell’Interno.



## **2 OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato disciplina la sottoscrizione licenze software Queue-It per servizio di Virtual waiting Room, da erogarsi in favore di Sogei S.p.A., 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.

### **2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA**

La piattaforma Queue-IT, oggetto della fornitura, è progettata per operare in modo trasparente per l’utenza ed entrare in opera esclusivamente quando i dati di traffico superano dei limiti predefiniti, mostrando una sala di attesa virtuale in cui gli utenti aspettano ordinatamente il proprio turno.

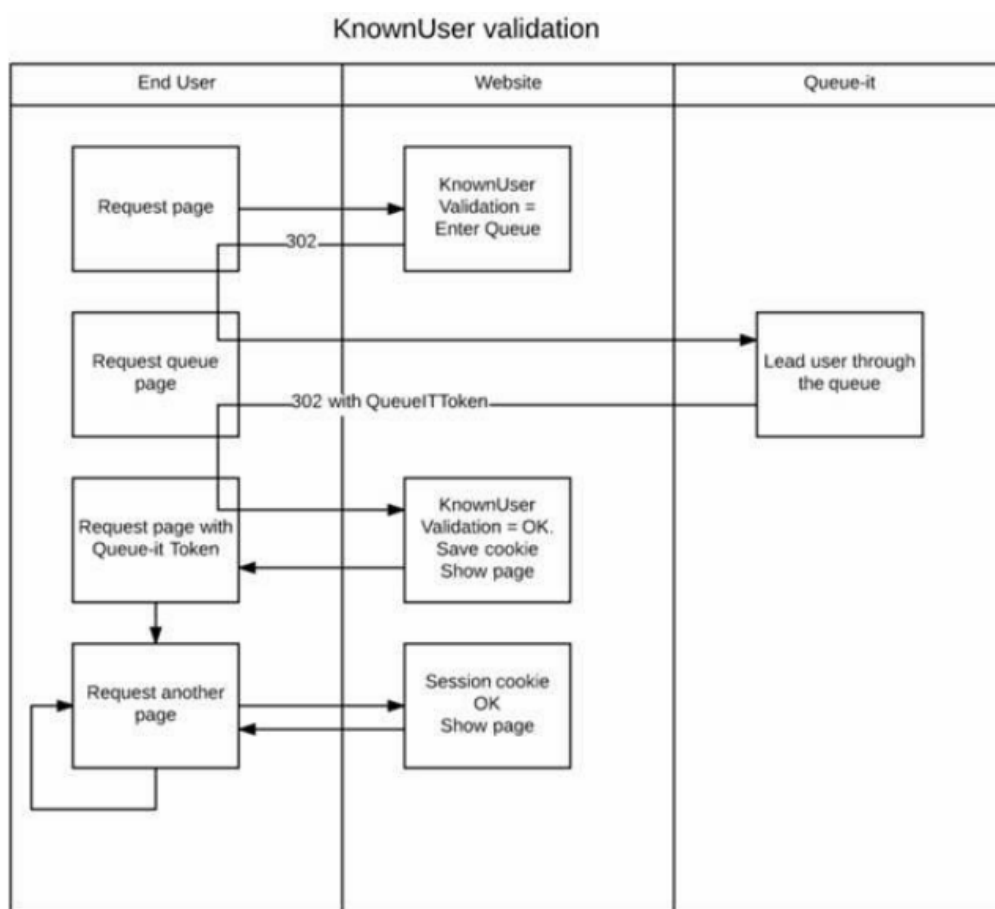
Il principio di funzionamento è il seguente; quando si utilizza il sistema “Queue-it” su un sito/applicazione Web, ed il traffico supera i limiti stabiliti per il servizio gli utenti sono indirizzati in una sala d’attesa virtuale. Ad ogni utente che arriva nella sala d’attesa viene assegnato un posto in coda e vengono fornite le informazioni sui tempi di attesa. Una volta raggiunto il proprio turno, la piattaforma reindirizza automaticamente l’utente verso il sito Web di destinazione.

Il sistema Queue-IT fornisce varie modalità di integrazione, tra cui:

- Javascript,
- Filtro java ‘knownUser’ (già utilizzata in Sogei),
- Worker Akamai (già utilizzata in Sogei),
- Connettori per varie CDN (Fastly, Amazon AWS... ) e varie tecnologie (.NET , PHP, ruby , App android e IOS... ).

Questa piattaforma non è un proxy e nessun dato tra condiviso l'utente finale e il sito Web di destinazione passa attraverso i server di Queue-IT.

Nello schema che segue viene descritto il flusso cui viene sottoposto il browser dell’utente quando il servizio di sala d’attesa è attivo



Durante le fasi rappresentate nello schema, nel browser utente vengono creati i seguenti cookie tecnici:

1. Queue-it: contiene un identificativo unico per l'utente;
2. Queue-it-{QUEUE\_ID}: Contiene identificativo univoco di coda, scelta della lingua etc.;
3. Queue-it-{CUSTOMER\_ID}\_\_\_\_\_{EVENT\_ID}: contiene l'identificativo unico relativo alla coda, il linguaggio selezionato ecc.;
4. Queue-it-token-v3: contiene dettagli utilizzati per verificare se l'utente può rimanere nella pagina protetta come soluzione alternativa nel caso in cui il parametro token sia stato rimosso dalla URL di reindirizzamento;
5. QueueITAccepted-SDFrts345E-V3\_{EVENT\_ID}: contiene dettagli utilizzati per verificare se un utente può rimanere nella pagina.

La sottoscrizione del servizio prevede:

- un numero illimitato di eventi,



- l'esecuzione contemporanea di due code (ove dovesse emergere la contemporaneità, temporale di tre o più eventi – cosa oggi non prevedibile e da escludere – sarebbe necessario rivedere i termini dell'accordo)
- supporto.

Nella tabella di seguito riportata sono indicate le voci che concorrono al perimetro dell'appalto:

Servizio	Descrizione
Queue subscription	Servizio base
Safetynet	Monitoraggio dinamico del traffico per presentazione pagina di sala di attesa
Custom layout	Personalizzazione aspetto sala di attesa
Email-notification	Notifica utente termine coda
Fraud protection	Meccanismi di protezione
Notification and logs	Notifiche e log delle attività amministrative e di utilizzo della sala di attesa
Numero di code illimitato	Code associate a diversi servizi
Premium reporting	Statistiche utilizzo code
API	Controllo programmatico code
Load test	Possibilità esecuzione benchmark
Max outflow	Personalizzazione del numero di utenti in uscita dalle code in un minuto

## 2.2 CONSEGNA

La piattaforma offerta da Queue-IT è fruibile in modalità SAAS ed è accessibile tramite un pannello di controllo in cloud. Tale piattaforma deve essere fruibile per Sogei entro 5 giorni solari decorrenti dalla data di stipula del contratto.

## 2.3 ELENCO DELLE LICENZE DA MANUTENERE

Si riporta di seguito l'elenco dettagliato delle licenze da mantenere.



Codice Articolo	Descrizione Licenza	Durata
0405050009	I0B - QVQSP Virtual Queue Subscription	12
0405050009	I0B - QSNP SafetyNe	12
0405050009	I0B - QCLP Custom Layout	12
0405050009	I0B - QPRP Premium Reporting	12
0405050009	I0B - QEP Email	12
0405050009	I0B - QKUP Known User	12
0405050009	I0B - QIABP IP Address Bypass	12
0405050009	I0B - QFPP Abuse and Bot Protection	12
0405050009	I0B - QAP API	12
0405050009	I0B - QUMP User Management	12
0405050009	I0B - QNLP Notifications & Logs	12
0405050009	I0B - QWLP White Label	12
0405050009	I0B - QLTP Load Test	12
0405050009	I0B - QAQNP Additional Queue Numbers	12

In relazione alle licenze, si segnala che le *“features”* sono in versione PRO e il numero di *“additional queue numbers”* è *“unlimited”*.

#### **2.4 MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA**

I termini dell'accordo contrattuale potranno essere rivisti qualora dovessero emergere requisiti ulteriori, ad oggi non prevedibili, rispetto a quelli già sopra elencati, ad esempio la necessità di dover garantire la contemporaneità temporale di 3 o più eventi.

#### **2.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità sarà effettuata mediante la verifica dell'effettiva attivazione del servizio cloud nel periodo di riferimento.

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” 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, e comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

Il fornitore si impegna a garantire la continuità del servizio, per 24 mesi, a decorrere dalla data di scadenza del precedente contratto, scaduto in data 31/08/2022.

Si segnala che Sogei, alla scadenza dei primi 12 mesi di contratto, potrà valutare se usufruire della piattaforma Queue-It e dei servizi ad essa connessi, per gli ulteriori 12 mesi previsti. In caso di mancata esplicita richiesta di attivazione degli ulteriori 12 mesi, resta inteso che al fornitore non verrà corrisposta alcun importo.

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

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la 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.

#### **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 il software Queue-It o al di fuori delle attività oggetto del contratto.

### **3.6 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI**

Le uniche informazioni personali trattate sono l'IP pubblico e l'email. Tali informazioni vengono ricevute e memorizzate dalla piattaforma. L'indirizzo e-mail viene trattato solo se la funzionalità viene effettivamente attivata. Le informazioni vengono mantenute solo per il tempo strettamente necessario ad espletare le funzionalità del servizio e salvate su server fisicamente collocati all'interno dell'Unione Europea.

I cookie utilizzati da Queue-it sono assimilabili a cookie tecnici di navigazione e non di profilazione, inoltre non contengono l'IP in chiaro. Inoltre, per garantire la sicurezza della piattaforma nei casi in cui venga tentato un attacco DDOS, Queue-IT adotta in particolari situazioni un CAPTCHA (reCaptcha di Google) che determina la presenza di un ulteriore cookie di terze parti criptato generato direttamente nel domain Queue-IT. Anche questo cookie è assimilabile ad un cookie tecnico di navigazione in quanto utilizzato per finalità di sicurezza.



#### **4 PENALI**

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella disponibilità della piattaforma, di cui al par. 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.5, 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.



## **5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fattura successivamente alla sottoscrizione della nota di verifica di conformità positiva. La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Alla scadenza dei 12 mesi di contratto, Sogei potrà valutare se usufruire della piattaforma Queue-It e dei servizi ad essa connessi per ulteriori 12 mesi, come indicato al precedente par. 3.

Il fornitore, dopo aver ricevuto formale comunicazione sull’attivazione degli ulteriori 12 mesi, potrà emettere fattura successivamente alla sottoscrizione di una nuova nota di verifica di conformità positiva.

Alla data di stipula, la Società potrà emettere fattura per a copertura del periodo compreso tra il giorno successivo alla data di scadenza del precedente contratto e la data di stipula.

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