

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

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	Sottoscrizione licenze software Queue-It per servizio di Virtual waiting Room
CODICE IDENTIFICATIVO	Rda Consip n. 50955
BENEFICIARIO	Sogei S.p.A.
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando (ex art. 63 d.lgs. 50/2016, comma 2, lettera b) d.lgs. 50/2016)
IMPORTO MASSIMO STIMATO	€ 189.000,00
DURATA DEL CONTRATTO	24 mesi
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	Assenza motivi di esclusione ai sensi dell'art. 80 d.lgs. 50/2016
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	Non applicabile
SUDDIVISIONE IN LOTTI	Non applicabile
MOTIVAZIONI	<p>La Sogei, nell'ambito della sua attività di erogazione di servizi per la P.A., utilizza il servizio di sala di attesa virtuale erogato da Queue-it necessario a controllare il 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 sala di attesa, personalizzata in base al servizio, viene mostrata agli utenti (cittadini) in caso di carico elevato, e li mantiene in una coda ordinata che defluisce in base a parametri personalizzabili al momento, così da poter trovare il miglior compromesso tra esperienza utente e stabilità dei servizi. La sala di attesa virtuale, quando utilizzata, diventa un elemento critico del servizio erogato da SOGEI, in quanto è il primo front-end visualizzato dal cittadino che cerca di accedere. Durante il primo anno di utilizzo della soluzione, SOGEI si è impegnata a svolgere un'analisi di mercato con il supporto di consulenziale di Gertner che ha preso in esame le seguenti soluzioni alternative all'attuale: Soluzioni CDN, Fastly, Cloudflare, Akami, Amazon Cloud front, Soluzioni middleware, Traffic deferder, CrowdHandler. Per quanto riguarda le soluzioni CDN, l'analisi ha evidenziato che non rispondono ai requisiti minimi (per esempio manca il requisito fondamentale di gestione degli utenti con logica FIFO) e piuttosto si integrano con la soluzione prescelta. Le altre soluzioni middleware invece si focalizzano e differenziano su aspetti funzionali e di servizio diversi da quelli oggetto dei requisiti SOGEI: in particolare alcune soluzioni pensate per operatori privati sono focalizzate su realizzare esperienze utente</p>

ricche e finalizzate alla vendita in fase di attesa (Traffic Defender) , altre soluzioni si focalizzano su gestione del traffico in entrata guardando agli aspetti di sicurezza e protezione da attacchi (Crowd Handler). Alla luce di tutte le considerazioni sopra esposte, Sogei ritiene che il servizio Queue-IT sia pertanto infungibile, in quanto non esistono possibili sostituti dello stesso nel periodo di interesse. Nello specifico le motivazioni che inducono Sogei a ritenere il prodotto/servizio sopra indicato infungibile sono le seguenti: 1) La piattaforma è stata introdotta nel maggio 2020: il personale di Sogei ha studiato la soluzione e la documentazione, diventando autonomo nella definizione degli eventi e nella creazione di pagine personalizzate. Sono stati eseguiti dei test di carico tramite soluzioni personalizzate utili a verificare la rispondenza della piattaforma ai requisiti e la robustezza. Sono state fatte tutte le analisi relative alla privacy con produzione dei relativi documenti. Finora il servizio Queue-it è stato utilizzato in vari eventi critici dal punto di vista del traffico: • Il bonus contribuito 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 contribuito 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, • il click day per il bonus idrico, per conto del Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. In tutte queste occasioni, la piattaforma Queue-it si è dimostrata robusta ed efficiente. Il supporto ha risposto in tempi brevi nei rari casi in cui c’è stato bisogno di richiedere consulenza. In vari casi è stato necessario intervenire con poco preavviso, a seguito per esempio di previsioni di traffico improvviso o di evidenza di servizi poco performanti dovuti a terze parti, e si è sempre riusciti a implementare la soluzione in brevissimo tempo. La piattaforma Queue-it consente varie modalità di integrazione che si sono rivelate ideali per rispondere a tutte le esigenze che via via si sono presentate. 2) La piattaforma Queue-it è inserita in un pattern architetturale consolidato ed ampiamente utilizzato in SOGEI per l’erogazione di servizi critici. L’analisi di mercato effettuata non ha evidenziato soluzioni migliorative né esattamente equivalenti. 3) L’eventuale cambiamento di piattaforma richiederebbe tempo e ingenti risorse per valutarne l’effettiva robustezza, efficienza e rispondenza ai requisiti. Inoltre il personale Sogei andrebbe formato sulla nuova piattaforma, e le integrazioni già in essere andrebbero riviste, implementate e testate nuovamente. 4) Il lock-in è dovuto principalmente al fatto che questo settore di mercato (sala di attesa virtuale - Traffic Management and Demand Throttling) è nato in tempi piuttosto recenti e i player presenti, in particolare per le soluzioni middleware, non hanno numeri tali da garantire a priori la rispondenza ai requisiti e l’affidabilità richiesta in eventi così critici. Per superare il lock-in Sogei si impegna a valutare una nuova analisi di mercato coinvolgendo i player alternativi che si renderanno disponibili a test di rispondenza, carico ed efficienza. e compliance in tema GDPR. 5) Le suddette motivazioni al momento sono confermate dall’indagine di mercato esperita da Gartner che ha consentito l’acquisizione di tutte le informazioni disponibili che consentano l’accertamento dell’infungibilità. 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. Infine si evidenzia che la Società Queue-It è il solo ed esclusivo produttore del prodotto software Queue-it Virtual Waiting Room SaaS, e che le attività di commercializzazione dei prodotti, fornitura di manutenzione correttiva e aggiornamenti, fornitura di servizi di assistenza specializzati, sono, nel territorio degli Stati membri dell’Unione Europea, di responsabilità esclusiva della Società Queue-It, poiché non esistono disposizioni per i canali di vendita / assistenza indiretti.

NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	Queue-It	
ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Condizioni contrattuali del fornitore e addendum contrattuale Sogei	
DEROGHE AL BANDO TIPO	Non applicabile	
RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Il Responsabile del procedimento è il Dott. Stefano Intini, ferma restando l'applicazione dell'art. 31, comma 10, del d.lgs. 50/2016. Il Responsabile individuato ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020, ai fini di quanto previsto nella legge medesima è invece il Responsabile della 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