

DETERMINA A CONTRARRE

ART. 17 D.LGS. N. 36/2023

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	Acquisizione sottoscrizioni sw BeyondTrust e supporto specialistico
CODICE IDENTIFICATIVO	RdA Consip n°: 52620
BENEFICIARIO	Dipartimento del Tesoro, Sogei, Ragioneria Generale dello Stato, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Entrate, Dipartimento delle Finanze.
AVVISO DI PREINFORMAZIONE	No
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Affidamento diretto sul MEPA (ex art. 50 D.Lgs. 36/2023, comma 1, lettera b)
IMPORTO MASSIMO STIMATO	Euro: 125.715,00 (esclusa IVA)
DURATA DEL CONTRATTO	Mesi: 12
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	Requisiti di ordine generale: Rispetto degli artt. 94 e 95 D.Lgs. n. 36/2023
MOTIVAZIONI	<p>Sogei eroga il servizio di Assistenza alle postazioni del personale delle Amministrazioni e del proprio personale su richiesta degli specifici utenti che riscontrano problemi nell'utilizzo di tali postazioni.</p> <p>In presenza di problematiche che richiedano, per essere risolte, l'esame diretto della postazione da parte dell'erogatore dell'assistenza, la soluzione BeyondTrust consente all'operatore di connettersi alla postazione dell'utente, di prenderne il controllo (se necessario e previsto) ed operare per la risoluzione della problematica, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none">- Utilizzando un ambiente Centralizzato su appositi appliance virtuali dedicati a tale attività;- Autenticandosi a tale ambiente con le credenziali individuali gestite dai domini aziendali Sogei;

	<ul style="list-style-type: none"> - Richiedendo un ticket di sessione che verrà assegnato all'assistito e valido per una sola sessione; - Ottenendo l'accesso alla postazione dell'utente solo dopo che questi ha inserito il ticket di sessione sulla sua postazione. <p>A tutela dei dati dell'utente e dell'operatore che fornisce assistenza nel pieno rispetto del codice della privacy e delle indicazioni del Garante della Privacy, tutte le operazioni svolte durante la sessione sono sottoposte a tracciamento e i relativi dati vengono archiviati sulla componente Storage della soluzione e criptati.</p> <p>Per l'uso interno, Sogei ha, dal 2015, configurato l'ambiente anche per ricevere assistenza dai propri fornitori in caso di problematiche di alta criticità che richiedano l'esame delle configurazioni in esercizio da parte dei servizi di assistenza dei fornitori riducendo drasticamente i tempi di intervento.</p> <p>L'Agenzia delle Entrate, inoltre, utilizza la soluzione, predisposta sulla stessa infrastruttura utilizzata da Sogei, per erogare assistenza sull'utilizzo delle soluzioni offerte ai cittadini ed ai professionisti sui portali esposti su Internet.</p> <p>La soluzione è ormai consolidata e integrata con i sistemi interni utilizzati per i servizi di assistenza ai clienti.</p> <p>La versione corrente offre delle specifiche integrazioni con le soluzioni di mercato più utilizzate per i servizi di Contact Center come quelli in utilizzo in Sogei che consentono all'operatore dell'assistenza di utilizzare la soluzione BeyondTrust direttamente dalla sessione di lavoro sul Contact Center dove dispone di tutte le informazioni già fornite dall'utente, velocizzando le attività di individuazione e risoluzione della problematica.</p> <p>Nel corso del tempo è stata effettuata una intensa attività di trasferimento del know-how verso il personale tecnico interno che eroga l'assistenza sia con attività di formazione specifica che attraverso sessioni di 'training of job'.</p> <p>In caso di ipotesi di cambio tecnologico per la soluzione si avrebbero conseguenti impatti sia operativi che economici. Di seguito si elencano quelli, al momento, individuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costi di acquisizione della nuova soluzione; - Necessità di mantenere la soluzione attuale fino alla messa in esercizio della nuova per un periodo che potrà essere stimato solo una volta predisposta la nuova soluzione con conseguente costi di manutenzione da sostenere; - Formazione degli operatori sull'utilizzo della nuova soluzione, sia interni che dell'Agenzia Entrate. - Aggiornamento delle procedure di reportistica del servizio per adeguarle alla nuova soluzione. <p>Per quanto sopra esposto non esistono attualmente motivazioni ragionevoli a soluzioni alternative al prodotto in oggetto.</p> <p>Nel prosieguo dell'attività Sogei, nel monitorare il mercato dei prodotti e delle soluzioni inerenti all'assistenza remota delle postazioni di lavoro, valuterà a fronte di significative evoluzioni e dell'innovazione tecnologica, l'opportunità di procedere ad un'analisi di mercato comparativa dei software con caratteristiche rispondenti alle stesse esigenze.</p> <p>L'Operatore economico (Fabaris S.p.A.), in possesso di documentate esperienze pregresse, è stato selezionato successivamente al confronto di preventivi tra partner Beyond Trust.</p>
NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	Fabaris S.p.A.
ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Condizioni contratto standard Sogei

DEROGHE AL BANDO TIPO	N.A.	
RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Il Responsabile unico del progetto è Gianandrea Greco. Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è Francesco Maggiori.	
FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA	Dott. Gianandrea Greco (Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi)	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