

**Fornitura di una piattaforma in modalità cloud di “Service
management per la governance dei servizi aziendali
(ITMS)”**

**AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

Riferimenti Venis:

Progetto n. C00400

Determina a contrarre rep. n. 36/2020/DCG del 05/02/2020

RUP: Gianlivio Chiapatti

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2, LETT. B DEL D.LGS. N° 50 DEL 18 APRILE 2016 MODIFICATO DAL D.LGS. N. 56 DEL 19 APRILE 2017 E S.M.I., RECANTE IL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI, PER L’AFFIDAMENTO DELLA “FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA IN MODALITÀ CLOUD DI “SERVICE MANAGEMENT PER LA GOVERNANCE DEI SERVIZI AZIENDALI (ITMS)”.

Riferimenti Venis: Progetto n. C00400 – Determina a contrarre rep. n. 36/2020/DCG del 05/02/2020

Si rende noto che, in esecuzione della determinazione dirigenziale a contrarre n. 36 del 05/02/2020 Venis S.p.A. intende effettuare un’indagine di mercato finalizzata ad acquisire le manifestazioni di interesse da parte degli operatori economici operanti nel settore, per il successivo invito alla procedura ai sensi dell’art. 36, comma 2, lettera b) del D. Lgs. 18/04/2016, n. 50 e smi, per l’affidamento di quanto indicato al successivo punto 1 del presente avviso.

Si chiede agli operatori economici interessati di manifestare il proprio interesse ad essere invitati ad una procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 50/2016 senza previa pubblicazione del bando di gara con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa di cui all’art. 95 del citato decreto per “la fornitura di una piattaforma in modalità cloud di “Service management per la governance dei servizi aziendali (ITMS)”

Le manifestazioni di interesse hanno il solo scopo di comunicare a Venis la disponibilità ad essere invitati a presentare offerte. Con il presente avviso non è pertanto indetta alcuna procedura di affidamento e non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altre classificazioni di merito, trattandosi semplicemente di un’indagine conoscitiva finalizzata all’individuazione di operatori economici da consultare nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità di trattamento, trasparenza e proporzionalità.

1. Oggetto e finalità

Oggetto dell’affidamento è la fornitura di una piattaforma in modalità cloud di “Service management per la governance dei servizi aziendali (ITMS)”, dei relativi servizi di analisi, parametrizzazione, start-up, formazione base, formazione avanzata, canone di uso/manutenzione per tre annualità.

La soluzione richiesta si dovrà basare sull’utilizzo di una piattaforma in modalità cloud e dovrà governare i processi che coinvolgono e interconnettono le esigenze di servizio delle differenti aree aziendali di IT, controllo, governance e customer service, attraverso il coordinamento, l’automazione, l’integrazione, l’orchestrazione e la governance dei processi di service, project management e project portfolio management.

Attraverso il coordinamento dei processi, delle persone e delle tecnologie, per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali dovrà essere garantita l’implementazione delle seguenti fasi:

- *Service Strategy*, che prevede la progettazione, lo sviluppo e l’implementazione della gestione del servizio quale risorsa strategica;

- *Service Design*, che definisce lo sviluppo dei servizi IT, inclusi l'architettura, i processi, le politiche e la documentazione; lo scopo è di aderire ai requisiti di business attuali e futuri;
- *Service Transition*, la fase di sviluppo e di miglioramento delle capacità per la transizione dei servizi nuovi e modificati, nell'ambiente di produzione;
- *Service Operations*, finalizzata al raggiungimento dell'efficacia e dell'efficienza nel fornire e supportare i servizi, in modo da garantire valore per il cliente ed il fornitore di servizi;
- *Continual Service Improvement*, che si occupa di creare e mantenere il valore per il cliente attraverso il miglioramento della progettazione, l'introduzione e l'esercizio del servizio.

La nuova piattaforma dovrà garantire:

- la mappatura e il controllo dell'infrastruttura e dei processi che sovrintendono ai servizi erogati;
- la dotazione al management di un controllo puntuale delle attività attraverso reportistica personalizzata;
- l'automatizzazione dei processi seguendo le modalità indicate nelle linee guida ITIL con modalità e configurazioni facilmente parametrizzabili;
- l'utilizzo di un customer portal che permetta ai clienti di gestire le proprie richieste totalmente in self-service migliorando nel contempo la customer experience;
- una maggiore produttività attraverso l'implementazione di processi automatizzati tramite un process manager;
- la riduzione dei tempi nello smistamento delle richieste attraverso l'implementazione di logiche automatiche;
- la semplificazione dell'inserimento di nuovo personale operativo attraverso procedure standard e semplici;
- la possibilità di integrazione con altre soluzioni.

Gli ambiti di operatività saranno:

- A. **HELP DESK**
- B. **CHANGE MANAGEMENT**
- C. **PROJECT MANAGEMENT**

Glossario:

OPERATORI il personale di Venis che a vario titolo utilizzerà i moduli operativi della piattaforma, pari attualmente a circa 100 unità; gli operatori dedicati al supporto tecnico sono circa 30; gli operatori dedicati al supporto applicativo sono circa 30.

UTENTI il personale delle Aziende "cliente" che utilizzerà i servizi "finali" messi a disposizione della piattaforma.

Requisiti generali "UTILIZZO DA OPERATORI":

- si prevede di avviare il servizio con **15 OPERATORI concorrenti** con la possibilità di un graduale aumento in base all'effettivo utilizzo secondo le regole che verranno indicate nel capitolato di gara;
- nessuna limitazione tecnica al numero di Operatori concorrenti;

- utilizzo della piattaforma in modalità cloud;
- multicliente (con la possibilità di aggiungere autonomamente clienti, sedi, strutture);
- per ogni cliente la gestione di più contratti e, per ogni contratto, l'impostazione ed il controllo dei relativi SLA;
- gestione del catalogo servizi e dei gruppi di visibilità;
- per ogni cliente l'allineamento di sedi, strutture e utenti con dati da tabelle esterne;
- esportazione dati (viste e tabelle) verso strumenti di office e altri DB;
- costruzione cruscotti di monitoraggio, dashboard, analisi e di reporting;
- aggiunta e gestione nei form di campi custom.

Requisiti generali "UTILIZZO DA UTENTI":

- portale dedicato e personalizzato per ogni azienda cliente;
- nessuna limitazione sul numero di aziende clienti;
- nessuna limitazione sul numero di **UTENTI** delle aziende clienti.

A. Requisiti HELP DESK

- portale, possibilmente multilingua, di accesso **UTENTI** per apertura/gestione/monitoraggio ticketing e knowledge base;
- classificazione multi livello del backoffice operatori (gruppi, ruoli, operatori, tecnici);
- chat on-line o altri sistemi alternativi di messaging con gli utenti;
- instradamento automatico dei ticket e possibilità (secondo la classificazione) di fornire risposte automatiche;
- apertura ticket per conto dell'utente;
- tracciabilità delle comunicazioni (anche telefoniche) da operatori a utenti e viceversa;
- assegnazione di urgenza e priorità al ticket sia dagli operatori che da alcuni utenti (definiti come VIP);
- cruscotto per la schedulazione di interventi on-site da parte dei tecnici TLC Venis (per verificare disponibilità e ottimizzare logistica e spostamenti);
- accesso degli operatori (tecnici TLC Venis) in mobilità;
- trasferimento automatico dei tempi intervento/risoluzione degli operatori e dei tecnici TLC come consuntivazione attività nella soluzione di Project Management;
- gestione dell'Asset Management dei clienti con associazione, anche da parte di particolari utenti profilati dei clienti stessi, della PDL con l'utente;
- interazione con i più diffusi sistemi di posta elettronica;
- gestione del catalogo dei servizi.

B. Requisiti CHANGE MANAGEMENT

- Gestire/modificare la priorità della RFC;
- modificare il tipo della RFC;
- gestire nell'applicativo le varie tipologie di utenti;
- realizzare workflow di approvazione ad hoc;
- allegare alla RFC la documentazione a corredo;

- gestire lo storico dei cambiamenti;

Figure coinvolte:

- il **Change Initiator** (inserisce la RFC);
- il **Change Manager** (gestisce le attività di change management e riunisce/prepara il lavoro per la CAB);
- il **Change Advisory Board** (CAB) (gruppo di persone coinvolte nell'ambito IT operations e che valuta, approva e rifiuta una RFC);
- il **Change Owner** (nominato dal Change Manager ed ha la responsabilità operativa del cambiamento).

C. Requisiti PROJECT MANAGEMENT e PPM

- Supportare la gestione delle richieste di progetto;
- dare visibilità in ogni fase del project lifecycle (avvio, pianificazione, esecuzione e chiusura);
- garantire la corretta gestione delle relazioni tra le strutture coinvolte;
- introdurre e definire i processi di gestione del rischio;
- gestire efficacemente la trasparenza, la governance e individuando ruoli e responsabilità;
- garantire la realizzazione dei benefici attesi;
- gestire efficientemente le risorse, le relazioni e la comunicazione;
- implementare un efficace processo decisionale e la risoluzione dei problemi;
- assicurare il miglioramento continuo e l'evoluzione dei processi di gestione del progetto.

Ulteriori requisiti

Per tutte le fasi di progetto è richiesto il rilascio di una specifica e dettagliata documentazione tecnico/funzionale.

È richiesta la formazione di base e avanzata per tutte le figure di OPERATORE coinvolte nell'utilizzo e nella implementazione/manutenzione della soluzione.

Le funzionalità relative a HELP DESK (incident, problem, asset management e integrazione OCS) e a CHANGE MANAGEMENT dovranno essere operative entro tre settimane a partire dalla data di aggiudicazione.

Tutti i dettagli relativi alla fornitura saranno contenuti nel Capitolato Tecnico della procedura negoziata.

2. Importo dell'affidamento

La base d'asta dell'affidamento viene fissata in euro 80.000,00 (euro ottantamila/00), oneri fiscali esclusi, non sono previsti oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

L'importo dovrà comprendere la fornitura dell'applicativo, i relativi servizi di analisi, parametrizzazione, start-up, formazione base, formazione avanzata, canone di uso/manutenzione per tre annualità e quanto sarà indicato nel Capitolato Tecnico della procedura negoziata.

Null'altro sarà dovuto all'affidatario, in nessun momento e a nessun titolo.

3. Criterio di aggiudicazione

La scelta del fornitore avverrà tramite procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 50/2016 senza previa pubblicazione del bando di gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 comma 3 lett. b-bis) del citato Decreto.

4. Soggetti ammessi

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura i soggetti di cui all'art. 45 del Codice, costituiti da imprese singole o imprese riunite o consorziate ovvero da imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 48 del Codice stesso, in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice e di tutti quelli indispensabili per contrattare con la Pubblica Amministrazione.

Non è ammessa la compartecipazione, in forma singola o in differenti raggruppamenti, di uno stesso concorrente (art. 48 del Codice).

Gli operatori economici che parteciperanno alla presente gara e presenteranno una offerta non potranno essere autorizzati ad intervenire nei lavori in qualità di subappaltatori o subcontraenti dell'aggiudicatario.

Il sub appalto è disciplinato dall'art. 105 del Codice.

5. Requisiti Generali

I requisiti di partecipazione degli operatori economici di cui all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 sono i seguenti:

- a) non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- b) non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 e ss.mm.ii.;
- c) insussistenza delle cause ostative che, in base alla vigente legislazione, determinino divieto a stipulare contratti con la pubblica amministrazione;
- d) iscrizione nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio o in un registro professionale o commerciale dello Stato di appartenenza, se trattasi di imprese individuali o di società di persone o di capitali, per attività economica corrispondente a quella oggetto della presente manifestazione di interesse.

6. Termine perentorio per la presentazione della manifestazione di interesse e modalità di presentazione

Gli operatori interessati potranno presentare richiesta di essere invitati a partecipare alla procedura di gara a far data dalla pubblicazione del presente avviso sul sito istituzionale e sulla piattaforma acquisti di Venis S.p.A. (www.venis.it - <http://venis.acquistitelematici.it>) **fino al giorno 27 febbraio 2020 ore 13.00.**

Resta inteso che saranno prese in considerazione solo le manifestazioni d'interesse pervenute entro la suddetta scadenza; il termine è perentorio.

Venis si riserva di procedere indipendentemente dal numero di operatori economici che manifestino interesse.

La manifestazione d'interesse dovrà essere redatta secondo l'Allegato 1 al presente avviso “*facsimile modello domanda di partecipazione*” e dovrà essere sottoscritta digitalmente dal rappresentante legale, e trasmessa tramite la piattaforma acquisti di Venis: <http://venis.acquistitelematici.it>.

Una volta caricata a sistema la manifestazione di interesse si dovrà procedere all'invio su “Fase successiva” e “Conferma ed invia”.

Il sistema consente, successivamente alla trasmissione definitiva ed entro la scadenza fissata, di annullare la manifestazione di interesse cliccando sull'apposita funzione e la modifica della stessa e/o ritirare la propria partecipazione.

Si precisa che:

- in caso di RTI/ConSORZI ordinari/GEIE, la manifestazione d'interesse dovrà essere resa e sottoscritta in proprio sia dalla capogruppo che dalla/e mandante/i;
- in caso di Consorzi stabili/ConSORZI fra società cooperative di produzione e lavoro/ConSORZI tra imprese artigiane, la manifestazione d'interesse dovrà essere resa e sottoscritta in proprio, sia dal Consorzio che dalle consorziate designate quali imprese esecutrici;
- in caso di avvalimento la/le impresa/e ausiliaria/e dovrà/dovranno redigere e sottoscrivere apposita dichiarazione.

Il Soggetto partecipante è tenuto a verificare la corretta trasmissione entro il termine di scadenza fissato per la presentazione.

Eventuali quesiti e richieste di chiarimento potranno essere inoltrati **entro e non oltre le ore 13.00 del giorno 19 febbraio 2020** utilizzando l'apposita sezione della Piattaforma “invia quesito alla stazione appaltante” in corrispondenza del presente avviso.

L'operatore economico interessato, qualora non avesse ancora provveduto, è tenuto a registrarsi nell'albo fornitori di Venis S.p.A. accessibile dal portale aziendale <http://www.venis.it/>.

7. Criteri per l'individuazione dei soggetti da invitare alla procedura negoziata

Nel caso in cui pervengano più di quindici manifestazioni d'interesse idonee, Venis si riserva di individuare gli operatori economici da invitare alla fase successiva tramite sorteggio pubblico.

Qualora pervenga un numero di manifestazioni di interesse inferiore o uguale a 15, tutti gli operatori economici saranno invitati a partecipare alla successiva procedura negoziata attraverso apposita lettera d'invito.

8. Ulteriori Note

L'espletamento delle procedure di gara necessarie per la scelta del contraente sono demandate a Venis S.p.A. Venis si riserva di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso e di non dar seguito alla procedura negoziata per l'affidamento del servizio.

L'invito a partecipare alla gara non costituisce prova di possesso dei requisiti generali richiesti per l'affidamento del servizio di cui trattasi, che invece sarà accertata da Venis nei confronti dell'aggiudicatario.

9. Responsabile del Procedimento

Il RUP, Responsabile Unico del Procedimento, per l'affidamento e l'esecuzione del presente affidamento è il sig. Gianlivio Chiapatti di Venis S.p.A.

10. Tutela delle informazioni e trattamento dei dati personali

Venis S.p.A., in qualità di titolare, con sede in San Marco, 4934, 30124 Venezia, tratterà i dati personali, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento UE 2016/679.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di completare il procedimento avviato. I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla cessazione del presente procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori di Venis S.p.A. o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificatamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. Gli interessati hanno il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss del RGPD).

L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei dati di Venis all'indirizzo rpd@venis.it.

11. Pubblicazione dell'avviso

Il presente avviso è pubblicato sulla piattaforma acquisti di Venis, all'indirizzo <http://venis.acquistitelematici.it>, e sul sito istituzionale di Venis www.venis.it, nella sezione "Società trasparente", "Bandi di gara e contratti", "Avvisi e manifestazioni d'interesse".

Venezia, 6 febbraio 2020

Venis spa

Acquisti, Contratti, Amministrazione e Bilancio

Ghezzi Giuseppe

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs. del 7 marzo 2005 n. 82 e ss.mm.ii.; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.