

VENEZIA INFORMATICA E SISTEMI – VENIS S.P.A.

Avviso pubblico esplorativo per manifestazione di interesse a partecipare alla procedura di affidamento ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lett. a) del D.L. 16 luglio 2020 n. 76 (Decreto Semplificazioni), convertito con modificazioni dalla L. 11 settembre 2020 n. 120, a mezzo richiesta di offerta (RdO) sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) per l'affidamento dei "Servizi di supporto 2° livello per la piattaforma WSO2 e assistenza su tecnologia WSO2".

Si rende noto che, in esecuzione della determinazione dirigenziale n. 290 del 03 settembre 2021 Venis S.p.A. intende effettuare un'indagine di mercato finalizzata ad acquisire le manifestazioni di interesse da parte degli operatori economici in possesso della certificazione "Platinum Certified Integration Partner e Distributore esclusivo ufficialmente delegato da WSO2 a rappresentarla su RFI e gare nel territorio italiano", per la successiva richiesta di offerta tramite RdO aperta sul MePA, agli operatori iscritti al Bando/categoria merceologica "SERVIZI – Servizi per l'Information & Communication Technology", ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. 16 luglio 2020 n.76, convertito con modificazioni dalla L. 11 settembre 2020 n. 120, ai fini dell'affidamento di quanto indicato ai successivi punti del presente avviso.

L'affidamento sarà suddiviso in due lotti:

LOTTO 1: servizio per il Comune di Venezia finalizzato all'acquisto di servizi destinati al supporto dell'"Infrastruttura di Orchestrazione - Canone (licenze e maintenance)" di WSO2;

LOTTO 2: servizi per Città Metropolitana di Venezia rientranti nel progetto del SAD Metropolitano CON.ME.

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

L'affidamento del servizio sarà suddiviso in 2 (due) lotti così distinti:

LOTTO 1

Fornitura dei servizi di supporto 2° livello per la piattaforma WSO2 e assistenza tecnologia WSO2.



Si riporta l'elenco dei servizi da attivare per la tenuta del sistema di interoperabilità WSO2 in produzione:

- **Supporto & Manutenzione Enterprise erogato da WSO2**

Servizio di Sottoscrizione WSO2 annuale per avere Supporto di livello Enterprise che, in particolare, deve includere:

- WSO2 Updates (patch sicurezza, bug fixes, enhancements) tramite tool WUM WSO2 Update Manager e altri canali.
- Supporto 24x7x365 per qualunque incidente su produzione o non-produzione, con SLA enterprise e senza limiti sul numero di ticket; ogni soluzione deve essere rilasciata con un nuovo update specifico. Venis dovrà poter accedere direttamente al Support Portal WSO2 in modo autonomo per *aprire* segnalazioni in caso di problemi. Dovrà inoltre essere messo a disposizione di Venis un "Account Manager" WSO2, o figura analoga.
- Supporto aggiuntivo:
 - o Supporto di una giornata per creazione di query generiche sull'utilizzo del prodotto;
 - o Query Support (ulteriore basket di ore per richieste non relative a problemi del prodotto, ad esempio domande sull'utilizzo del prodotto, architettura, ecc...) per un totale di 50 ore/persona nell'intero periodo di affidamento del servizio;
 - o Accesso a tutti i contenuti riservati ai Subscribers.

Il supporto è calcolato sui core dei soli ambienti di Produzione ed include supporto senza ulteriori costi per:

- bursting della produzione fino al 25% in più (di cores) per un totale di 3 giorni cumulativi nell'anno di sottoscrizione supporto;
- fino a 3 ambienti di non produzione (ad esempio dev, test, QA) senza limiti di core, uno dei quali può essere ospitato nel WSO2 Cloud;
- moduli Analytics dei vari prodotti;
- istanze passive in configurazioni active/passive;
- fino a 10 milioni di transazioni/mese nel caso si voglia utilizzare anche API Micro Gateway per microservizi in modalità container dinamica;
- supporto WSO2 secondo quanto previsto ai link seguenti:
 - o <https://wso2.com/licenses>

- <https://wso2.com/licenses/support-policy>
- <https://wso2.com/licenses/eula>

- **Supporto di 2° livello su ambienti WSO2**

Servizio di supporto di 2° livello relativo agli ambienti WSO2 presenti nell'infrastruttura che dovrà garantire le seguenti caratteristiche minime:

- servizio h 24, 7 su 7, di 2° livello da parte di un team di esperti certificato WSO2 in lingua italiana;
- canali di attivazione in orario lavorativo (9-18 feriale) tramite recapiti comunicati al momento dell'attivazione del servizio di supporto;
- SLA secondo specifiche disponibili nei punti successivi;
- triage problemi con identificazione origine (WSO2 platform, applicativa o altro);
- messa in opera di workaround laddove possibile, ad esclusione di funzionalità già presenti in successive release/patch del prodotto WSO2;
- gestione tickets, Patching e WUM (se presente subscription Enterprise di WSO2);
- upgrade di versioni;
- interventi on site straordinari - in orario lavorativo - quando necessario e richiesto da Venis;
- gestione relazione con il vendor WSO2;
- misurazione e Reporting mensile livello del servizio (tempo di presa in carico e tempo di risoluzione).

Rientrano nel Servizio di supporto di 2° livello:

- segnalazione di blocchi totali o parziali del sistema o sottosistema;
- segnalazione di blocchi totali o parziali o anomalie di specifiche funzioni;
- segnalazione di non conformità di comportamento del sistema rispetto a quanto previsto da analisi e sviluppi concordati;
- richiesta informazioni operative e procedurali per un massimo di 45 ore/persona nell'intero periodo di affidamento.

- **Service Level Agreement – SLA**

Si prevede la sottoscrizione dei seguenti livelli qualitativi di servizio:

<i>Gravità</i>	<i>Descrizione disservizio</i>	<i>Presa in Carico in Orario lavorativo lun.-ven. 09:00-18:00</i>	<i>Presa in Carico in Orario non lavorativo lun.-ven. 18:00-09:00 weekend e festivi</i>	<i>Tempo di prima risposta*</i>
Severity Level 1	Bloccante	1 ora	2 ore	80% (stima media) entro 4 ore
Severity Level 2	Temporaneamente sostenibile	4 ore	4 ore	80% (stima media) entro 8 ore
Severity Level 3	Sostenibile	8 ore	8 ore	80% (stima media) entro 16 ore

* *“Tempo di prima risposta”* indica il tempo entro il quale il Fornitore fornirà a Venis una prima analisi del problema e le azioni successive che potranno essere: un workaround temporaneo, la soluzione definitiva, o la necessità di far intervenire il Produttore. In quest’ultimo caso il ticket del Fornitore sarà chiuso e verrà aperto un nuovo ticket direttamente al Produttore, sul quale varranno i tempi di risoluzione previsti dal contratto di supporto del Produttore.

- **Severity Level 1**

Errori o non conformità che comportino l’impossibilità per Venis e/o Utenti di Venis di utilizzare, anche con azioni alternative, i servizi messi a disposizione tramite la piattaforma WSO2, con impatto grave sui processi di business. A titolo di esempio, rientrano in questa tipologia la non disponibilità dell’intero sistema o di un sottosistema o di tutti i servizi e la non disponibilità di una singola funzionalità fondamentale.

- **Severity Level 2**

Errori o non conformità anche importanti, ma che possano essere superati mediante azioni alternative sostenibili, da Venis e/o Utenti di Venis, per periodi di tempo non prolungati.

- **Severity Level 3**

Errori o non conformità che non comportino effetti rilevanti sulla normale operatività del sistema e che possano essere superati mediante azioni alternative sostenibili da Venis e/o Utenti di Venis per periodi di tempo anche prolungati. Rientrano in questa categoria anche le richieste di informazioni operative e procedurali.

Il Severity Level viene assegnato da Venis e può essere modificato dal fornitore a seguito di analisi del problema.

Dovrà essere fornito mensilmente un report dei ticket gestiti, con l’indicazione dei tempi di presa in carico e di prima risposta, per la valutazione della qualità del servizio.

- **Processo di supporto**

Il servizio prevede l’attivazione di un canale telematico di supporto dedicato agli utenti della piattaforma WSO2 e di deliverable software sviluppati dal Fornitore, e garantisce

l'affiancamento all'utilizzo del prodotto e dei deliverable durante le attività ordinarie che caratterizzano il ciclo di lavorazione.

La richiesta di assistenza dovrà essere gestita tramite apposito sistema di ticketing messo a disposizione dal Fornitore, attivato dall'invio di una e-mail a casella di posta dedicata a Venis. La richiesta sarà presa in carico dal Team di Supporto e gestita in remoto dal Centro di Supporto del Fornitore secondo gli SLA contrattuali.

Ad ogni modifica del ticket verrà inviata automaticamente una e-mail al contatto di Venis che ha iniziato il processo.

Il Team dovrà essere in grado di:

- identificare la natura del problema;
- analizzarne le cause;
- gestire e risolvere il problema se questo non richiede l'intervento diretto del Produttore, o, in caso contrario, supportare Venis nell'apertura del ticket al Produttore e nella successiva gestione.

- **Assistenza Specialistica WSO2**

Dovranno essere garantite 35 giornate/persona per attività relative a manutenzioni evolutive ed adeguate da erogarsi durante tutto il periodo di affidamento; i servizi professionali sull'intera WSO2 Platform (Enterprise integrator, API Manager, Identity Server, Stream Processor & Analytics) e sugli altri prodotti WSO2 includono:

- setup e configurazione nuovi ambienti WSO2;
- assessment ambienti e architetture esistenti;
- disegni e review architetture;
- sviluppi su tecnologia WSO2;
- supporto allo sviluppo effettuato da Venis S.p.A.

L'attività sarà erogata in remoto o on site, in base al tipo di attività e agli accordi che verranno presi di volta in volta con Venis.

La valorizzazione fornita è impegnativa per tutta la durata del contratto. Non vi è obbligo da parte di Venis di acquisto di alcun quantitativo minimo di giornate. Il Fornitore potrà differenziare le tariffe, nella propria proposta, a seconda del numero di giornate richieste.

LOTTO 2

Assistenza specialistica WSO2 per il SAD Metropolitano

Dovranno essere garantite 80 giornate/persona per attività relative a manutenzioni evolutive ed adeguate da erogarsi durante tutto il periodo di affidamento; i servizi professionali sull'intera WSO2 Platform (Enterprise integrator, API Manager, Identity Server, Stream Processor & Analytics) e sugli altri prodotti WSO2 includono:

- setup e configurazione nuovi ambienti WSO2;
- assessment ambienti e architetture esistenti;
- disegni e review architetture;
- sviluppi su tecnologia WSO2;
- supporto allo sviluppo effettuato da Venis S.p.A.

L'attività sarà erogata in remoto o on site, in base al tipo di attività e agli accordi che verranno presi di volta in volta con Venis.

La valorizzazione fornita è impegnativa per tutta la durata del contratto. Non vi è obbligo da parte di Venis di acquisto di alcun quantitativo minimo di giornate. Il Fornitore potrà differenziare le tariffe, nella propria proposta, a seconda del numero di giornate richieste.

2. Durata contratto

LOTTO 1

Il contratto avrà la durata di mesi 15 dall'affidamento

LOTTO 2

Il contratto avrà la durata fino al 31 ottobre 2022

3. Importo dell'affidamento

L'importo complessivo dell'affidamento è fissato in euro 83.000,00 (ottantatremila/00) così suddiviso per ciascun lotto:

LOTTO 1

Euro 40.000,00 (quarantamila/00) Iva esclusa che rappresenta l'importo a base d'asta.

LOTTO 2

Euro 43.000,00 (quarantatremila/00) Iva esclusa che rappresenta l'importo a base d'asta.

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).

La procedura sarà gestita attraverso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), pertanto l'operatore economico dovrà obbligatoriamente essere iscritto/abilitato al Bando-categoria "SERVIZI – Servizi per l'Information & Communication Technology " al momento della pubblicazione della RdO sul MePA.

Si presume che la pubblicazione della RdO sul MePA possa avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla data di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse.

Gli operatori economici che parteciperanno alla presente procedura e successivamente presenteranno un'offerta non potranno essere autorizzati ad intervenire nell'affidamento in qualità di subappaltatori o subcontraenti dell'aggiudicatario.

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

5. Requisiti di Partecipazione

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 gara;
- e) iscrizione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) e abilitazione nel Bando-categoria: "SERVIZI – Servizi per l'Information & Communication Technology ";
- f) l'operatore economico dovrà obbligatoriamente essere un **"Platinum Certified Integration Partner e Distributore esclusivo ufficialmente delegato da WSO2 a rappresentarla su RFI e**

gare nel territorio italiano".

I requisiti dovranno essere dichiarati con le modalità di cui al DPR n. 445/2000 nel modulo di manifestazione di interesse – Allegato 1.

Si avverte che, nel caso in cui si riscontrino dichiarazioni mendaci rispetto alle dichiarazioni autocertificate, si procederà alla segnalazione del fatto alla Procura della Repubblica di Venezia e all’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

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 affidamento 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 24 settembre 2021 ore 13.00.**

Resta inteso che saranno prese in considerazione solo le manifestazioni d’interesse pervenute entro la suddetta scadenza e attraverso la citata piattaforma; il termine è perentorio.

Venis si riserva di procedere comunque anche nel caso di presentazione di una sola manifestazione di interesse oppure di richiedere la presentazione di offerta anche ad altri operatori economici 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 avalimento 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 20 settembre 2021** utilizzando l'apposita sezione della Piattaforma "invia quesito alla stazione appaltante" in corrispondenza del presente avviso.

7. 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 richiesta informale di offerta per l'affidamento del servizio.

L'invito a presentare offerta 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.

8. Responsabile del Procedimento

Il RUP, Responsabile Unico del Procedimento per l'affidamento e l'esecuzione del presente affidamento è il Dottor Paolo Cotti Cometti di Venis S.p.A.

9. 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.

10. Pubblicazione 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, 09/09/2021

Venis spa

Personale, Contabilità e Bilancio, Gare, Contratti, Acquisti

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.