

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 all'infrastruttura di interoperabilità WSO2 e attività di assistenza specialistica WSO2" per il Comune di Venezia.

Si rende noto che, in esecuzione della determinazione dirigenziale n. 0044 del 10 febbraio 2023 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 1 del presente avviso.

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 ha per oggetto la **fornitura di servizi di supporto all'infrastruttura di interoperabilità WSO2 e attività di assistenza specialistica WSO2.**

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

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

È un servizio di supporto di 2° livello relativo agli ambienti WSO2 presenti nell'infrastruttura; di seguito le caratteristiche:



- Servizio 24/7 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 contratto 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:

- 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 ore proporzionali al valore del contratto (1h ogni 1000€).

- **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.

- **Servizi professionali WSO2**

Dovrà essere prevista la fornitura di servizi professionali sull'intera WSO2 Platform (Enterprise integrator, API Manager, Identity Server, Stream Processor & Analytics) e sugli altri prodotti WSO2.

L'attività deve includere:

- setup e configurazione ambienti WSO2 o assessment ambienti e architetture esistenti o disegni e review architetture o sviluppi su tecnologia WSO2;
- supporto allo sviluppo da parte di team Venis.

L'attività verrà erogata in Time and Material, in remoto o on site, in base al tipo di attività e agli accordi che verranno presi con Venis, per un massimo di 20 giornate / persona nell'arco di 12 mesi.

2. Durata contratto

L'affidamento avrà la durata di 12 mesi eventualmente rinnovabili per ulteriori 24 alle medesime condizioni dell'offerta iniziale.

3. Importo dell'affidamento

L'importo massimo di affidamento è fissato in euro 33.000,00 (trentatremila/00) oltre Iva per i primi 12 mesi, che rappresenta l'importo complessivo a base d'asta.

L'affidamento potrà essere rinnovato per ulteriori 24 mesi alle medesime condizioni dell'affidamento iniziale.

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

consorzarsi 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 3 marzo 2023 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 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 23 febbraio 2023** 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, 17/02/2023

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.