



AMIA VERONA SPA - AZIENDA MULTISERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE – 37135 Verona - Via B. Avesani, 31 - Tel. 045 8063311 - Fax 045 8069027

www.amiavr.it - amia.verona@amiavr.it – amia.verona@pec.amiavr.it

Numero REA VR-261063 - C.F. e P.IVA 02737960233 - € 5.000.000,00 int. Vers.

Società sottoposta ad altrui attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Verona - VR

AMIA VERONA S.P.A.

AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

finalizzato all'individuazione di operatori economici interessati alla successiva procedura negoziata ex art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023 per l'affidamento dei servizi di migrazione dell'ambiente SAP, infrastruttura cloud gestione sistemistica, applicativa e servizi professionali connessi

RUP	Ing. Gaetano MARCHESINI
Valore stimato dell'affidamento	€ 210.000,00 + IVA
Durata indicativa	48 mesi, comprensivi della fase di migrazione e della successiva gestione
CPV	72261000-2 – Servizi di assistenza software

Sommario

1. PREMESSA E FINALITÀ DELL'INDAGINE.....	3
2. CONFIGURAZIONE TECNOLOGICA DI RIFERIMENTO	3
3. OGGETTO E ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI	3
➤ 3.1 Assessment tecnico, discovery e presa in carico dell'ambiente	4
➤ 3.2 Progettazione dell'architettura target e sizing definitivo	4
➤ 3.3 Predisposizione dell'infrastruttura cloud e provisioning delle risorse.....	4
➤ 3.4 Installazione e configurazione dei sistemi operativi e del DBMS.....	5
➤ 3.5 Migrazione e porting degli ambienti SAP	5
➤ 3.6 Migrazione e adeguamento del database Oracle	5
➤ 3.7 Configurazione della connettività, delle reti e delle VPN.....	6
➤ 3.8 Integrazione con Microsoft SQL Server, DocFlow e ulteriori sistemi aziendali.....	6
➤ 3.9 Backup, restore, protezione dei dati e continuità operativa	6
➤ 3.10 Test, collaudo, cut-over e messa in esercizio	7
➤ 3.11 Monitoraggio, System Management e gestione infrastrutturale.....	7
➤ 3.12 Application Management SAP e Service Desk	7
➤ 3.13 Patch management, minor change e sicurezza operativa	8
➤ 3.14 Refresh e riallineamento degli ambienti DEV/QAS	8
➤ 3.15 Project Management, governance, documentazione e passaggio di consegne	8
4. CONTINUITÀ OPERATIVA E COLLABORAZIONE CON IL FORNITORE USCENTE.....	9
5. DURATA INDICATIVA DEL SERVIZIO	9
6. VALORE STIMATO DELL'AFFIDAMENTO.....	9
7. REQUISITI DEGLI OPERATORI ECONOMICI	9
8. CONTENUTO DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE.....	10
9. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE.....	10
10. TERMINI DELLA MANIFESTAZIONE E RICHIESTE DI CHIARIMENTO	11
11. NUMERO DEGLI OPERATORI DA INVITARE E CRITERI DI SELEZIONE	11
12. NATURA DELL'INDAGINE E FACOLTÀ DI AMIA	11
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE	12
14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	12
15. RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO	13
16. DISPOSIZIONI FINALI	13

1. PREMESSA E FINALITÀ DELL'INDAGINE

AMIA Verona S.p.A., nell'ambito del processo di evoluzione, razionalizzazione, messa in sicurezza e continuità operativa della propria infrastruttura informatica, intende avviare un percorso di migrazione dell'attuale ambiente SAP verso una infrastruttura cloud qualificata nonché acquisire i servizi professionali necessari alla progettazione, migrazione, integrazione, collaudo e successiva gestione sistemistica e applicativa dell'ambiente.

L'intervento è volto a garantire la continuità dei processi aziendali supportati da SAP, l'integrità e disponibilità dei dati, il mantenimento delle integrazioni con i sistemi aziendali esterni, l'adeguamento dell'architettura tecnologica e la disponibilità di un presidio specialistico continuativo per la gestione dell'intero ambiente.

Con il presente avviso AMIA Verona S.p.A. intende pertanto svolgere un'indagine di mercato ai sensi del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e dell'Allegato II.1, finalizzata all'individuazione di operatori economici qualificati e potenzialmente interessati alla successiva procedura negoziata ex art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023.

La presente indagine ha natura esclusivamente esplorativa e non costituisce procedura di gara, proposta contrattuale o invito a presentare offerta. La manifestazione di interesse non determina alcun diritto dell'operatore economico all'invito o all'affidamento, né alcun obbligo in capo ad AMIA, che si riserva ogni determinazione in ordine alla successiva procedura, nel rispetto della normativa vigente.

2. CONFIGURAZIONE TECNOLOGICA DI RIFERIMENTO

Sulla base della documentazione tecnica preliminare acquisita da AMIA, l'attuale ambiente oggetto dell'intervento è caratterizzato, in via sintetica, dalla seguente configurazione:

- ✓ n. 1 istanza SAP di produzione (PRD);
- ✓ n. 1 istanza nella quale coesistono gli ambienti DEV e QAS;
- ✓ SAP ERP 6.0 EHP7;
- ✓ database Oracle 11;
- ✓ sistema operativo AIX su infrastruttura IBM Power;
- ✓ circa 35 utenti SAP;
- ✓ spazio database indicativamente pari a 1.150 GB per PRD e 1,5 TB per DEV/QAS, oltre allo spazio file system;
- ✓ politica di backup incrementale giornaliero, full settimanale e retention indicativa di 15 giorni;
- ✓ integrazioni con sistemi esterni, tra cui Microsoft SQL Server e DocFlow.

Lo scenario target preliminarmente ipotizzato prevede il mantenimento di SAP ERP 6.0 EHP7, l'adozione di Oracle 19. Il dimensionamento definitivo delle risorse, delle licenze, delle componenti infrastrutturali e dei servizi sarà oggetto di verifica nell'ambito dell'assessment e degli atti della successiva procedura.

3. OGGETTO E ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

L'affidamento avrà ad oggetto un servizio integrato, comprendente sia le attività a carattere progettuale e una tantum necessarie alla migrazione, sia le attività continuative di gestione, assistenza, manutenzione e presidio specialistico successive alla messa in esercizio. Il servizio dovrà essere erogato secondo un modello unitario, con chiara individuazione delle responsabilità operative e con un coordinamento costante con AMIA e con gli eventuali altri fornitori coinvolti.

Le attività di seguito descritte rappresentano il perimetro funzionale minimo dell'indagine di mercato. Le specifiche tecniche definitive, i livelli di servizio, le modalità esecutive e gli eventuali servizi opzionali saranno dettagliati nella documentazione della successiva procedura.

➤ **3.1 Assessment tecnico, discovery e presa in carico dell'ambiente**

La fase iniziale dovrà consentire all'operatore di acquisire una conoscenza completa e verificata dell'ambiente AS-IS, delle componenti applicative e infrastrutturali, delle dipendenze tecnologiche e delle modalità operative che caratterizzano l'attuale sistema SAP. L'attività non dovrà limitarsi alla mera ricognizione delle risorse, ma dovrà tradursi in un quadro tecnico condiviso e utilizzabile come base progettuale per la migrazione.

L'operatore dovrà effettuare, in contraddittorio con i referenti AMIA e con il fornitore uscente, il censimento delle componenti hardware e software, delle versioni, delle configurazioni, delle integrazioni, delle utenze tecniche, delle interfacce, delle politiche di sicurezza e backup, nonché delle dipendenze con sistemi esterni. Dovranno inoltre essere rilevate eventuali personalizzazioni, job, schedulazioni, collegamenti applicativi e vincoli che possano incidere sulla migrazione.

L'operato dovrà effettuare nello specifico:

- 1) analisi dell'architettura attuale e ricostruzione delle dipendenze applicative e infrastrutturali;
- 2) verifica delle versioni SAP, Oracle, sistema operativo e ulteriori componenti software;
- 3) analisi dei consumi e del dimensionamento effettivo di CPU, RAM, storage, rete e backup;
- 4) verifica delle licenze e dei prerequisiti tecnici necessari alla migrazione;
- 5) censimento delle integrazioni con SQL Server, DocFlow e altri sistemi aziendali;
- 6) individuazione di criticità, rischi, vincoli e dipendenze dalla collaborazione del fornitore uscente;
- 7) redazione di un documento di assessment con evidenza delle azioni propedeutiche e delle eventuali anomalie da risolvere.

➤ **3.2 Progettazione dell'architettura target e sizing definitivo**

A valle dell'assessment, l'operatore dovrà definire e documentare l'architettura TO-BE, verificando che le risorse previste siano adeguate ai carichi effettivi, ai requisiti di disponibilità e alle esigenze di crescita di AMIA. Il dimensionamento dovrà essere motivato, tracciabile e coerente con le best practice delle tecnologie utilizzate.

La progettazione dovrà individuare almeno la configurazione delle istanze PRD, DEV e QAS, le risorse computazionali, lo storage, la rete, le componenti di backup, il sistema operativo, il database, i meccanismi di monitoraggio e le modalità di collegamento con i sistemi esterni. Dovranno inoltre essere indicati gli eventuali margini di scalabilità e le condizioni tecniche che potrebbero richiedere variazioni di sizing nel corso del contratto.

Si specifica che le attività richieste sono le seguenti:

- 1) definizione dell'architettura logica e fisica di destinazione;
- 2) sizing definitivo di vCPU/OCPU, memoria, storage e performance I/O;
- 3) definizione delle risorse necessarie per produzione, sviluppo e qualità;
- 4) definizione dell'architettura di rete, degli indirizzamenti e delle VPN;
- 5) verifica dei requisiti di sicurezza, disponibilità, resilienza e scalabilità;
- 6) predisposizione del documento di progetto esecutivo dell'infrastruttura target.

➤ **3.3 Predisposizione dell'infrastruttura cloud e provisioning delle risorse**

L'operatore dovrà provvedere alla predisposizione dell'infrastruttura di destinazione, assicurando che le risorse siano rilasciate, configurate e rese disponibili nei tempi previsti dal piano di migrazione. La soluzione dovrà garantire prestazioni adeguate, isolamento logico, sicurezza degli accessi e completa tracciabilità delle configurazioni.

Rientrano nel perimetro il provisioning delle risorse computazionali, la creazione delle macchine virtuali, la configurazione dello storage, delle reti e degli indirizzi IP, nonché l'attivazione delle componenti di backup e monitoraggio. Il dimensionamento preliminare disponibile contempla, in uno degli scenari, un pool IaaS ad alta disponibilità, storage ad alte prestazioni, licenze Windows Server ove necessarie, backup e specifiche attività di Project Management e Cloud Application Architecture.

- 1) rilascio e configurazione delle risorse cloud e delle console di gestione;
- 2) creazione delle VM necessarie agli ambienti SAP e alle componenti correlate;
- 3) configurazione dello storage e delle performance coerenti con il carico SAP/Oracle;
- 4) configurazione di networking, indirizzamenti, accessi amministrativi e regole di sicurezza;
- attivazione delle componenti necessarie al backup e al monitoraggio infrastrutturale;
- produzione della documentazione di configurazione e delle credenziali/ruoli secondo le modalità definite da AMIA.

➤ **3.4 Installazione e configurazione dei sistemi operativi e del DBMS**

L'operatore dovrà installare e configurare i sistemi operativi e il database necessari al funzionamento dell'ambiente SAP, garantendo la piena compatibilità tra le diverse componenti software e il rispetto delle indicazioni dei produttori. La configurazione dovrà essere orientata alla stabilità, alla sicurezza e alle prestazioni dell'ambiente.

Lo scenario preliminare prevede l'utilizzo di AIX o Red Hat Enterprise Linux for SAP Applications e Oracle 19; eventuali variazioni dovranno essere motivate e concordate con AMIA. Le attività comprenderanno il setup del sistema operativo, del DBMS, dei relativi parametri, degli strumenti di amministrazione e delle componenti di supporto necessarie, quali:

- 1) installazione e hardening del sistema operativo;
- 2) installazione e configurazione del DBMS Oracle;
- 3) configurazione dei parametri di sistema e database;
- 4) applicazione delle patch e degli aggiornamenti necessari prima della migrazione;
- 5) verifica della compatibilità con SAP ERP 6.0 EHP7;
- 6) configurazione degli strumenti di amministrazione, monitoraggio e logging.

➤ **3.5 Migrazione e porting degli ambienti SAP**

La migrazione dovrà garantire il trasferimento controllato dell'attuale ambiente SAP verso l'infrastruttura di destinazione, preservando dati, configurazioni, personalizzazioni e continuità funzionale, la nuova infrastruttura dovrà essere conforme alle specifiche SAP. L'operatore dovrà proporre una metodologia di migrazione adeguata alla natura eterogenea del passaggio tecnologico e minimizzare i periodi di indisponibilità del sistema produttivo.

La documentazione preliminare assume quale possibile metodologia una Heterogeneous System Copy. L'operatore dovrà verificarne l'applicabilità e, ove ritenga più idonea una diversa metodologia, illustrarne preventivamente benefici, rischi, prerequisiti e impatti operativi. La migrazione dovrà essere effettuata per fasi, con precedenza agli ambienti non produttivi e successivo trasferimento dell'ambiente PRD dopo il completamento delle verifiche previste, di seguito indicate:

- 1) predisposizione dei sistemi target e verifica dei prerequisiti;
- 2) esportazione, trasferimento e importazione dei dati;
- 3) porting dell'ambiente SAP e delle relative configurazioni;
- 4) migrazione sequenziale di DEV, QAS e PRD;
- 5) verifica di profili, utenze, job, interfacce e parametri applicativi;
- 6) esecuzione dei controlli di consistenza e delle verifiche post-migrazione;
- 7) definizione delle finestre di cut-over, delle procedure di rollback e del piano di rientro in caso di criticità.

➤ **3.6 Migrazione e adeguamento del database Oracle**

La componente database dovrà essere gestita da personale con specifica esperienza Oracle e in coordinamento con le attività SAP Basis. L'operatore dovrà verificare l'attuale configurazione, predisporre il nuovo ambiente, eseguire la migrazione dei dati e garantire l'integrità del database al termine delle operazioni.

Lo scenario preliminare prevede il passaggio da Oracle 11 a Oracle 19, con licenza Oracle 19 a carico di AMIA secondo la documentazione disponibile. L'operatore dovrà verificare preventivamente compatibilità, prerequisiti e percorso di upgrade/migrazione, nonché effettuare le attività di tuning necessarie in relazione al nuovo ambiente. Sono indicate quali:

- 1) analisi della configurazione e delle dimensioni del database esistente;
- 2) verifica di prerequisiti, compatibilità e percorso di upgrade;
- 3) installazione/configurazione dell'istanza target;
- 4) migrazione e verifica dell'integrità dei dati;
- 5) ottimizzazione dei parametri e verifica delle performance;
- 6) configurazione del backup e dei controlli periodici sul database.

➤ **3.7 Configurazione della connettività, delle reti e delle VPN**

La nuova infrastruttura dovrà poter comunicare in modo sicuro e affidabile con i sistemi e le sedi di AMIA e con gli eventuali sistemi esterni necessari al funzionamento dell'ambiente SAP. L'operatore dovrà quindi progettare e configurare i collegamenti di rete, le regole di sicurezza e le VPN, coordinandosi con i referenti AMIA e con gli eventuali altri soggetti coinvolti.

La documentazione tecnica preliminare stima la necessità di configurare circa cinque VPN. Tale numero dovrà essere verificato in sede di assessment. La configurazione dovrà essere accompagnata da test di connettività, verifica delle performance e documentazione degli indirizzamenti e delle regole applicate. Ovvero:

- 1) analisi dei collegamenti esistenti e dei flussi di comunicazione;
- 2) configurazione delle VPN e delle regole firewall necessarie;
- 3) test di raggiungibilità, stabilità, latenza e throughput;
- 4) gestione delle eventuali anomalie di rete durante il cut-over;
- 5) documentazione dei flussi e delle configurazioni di rete.

➤ **3.8 Integrazione con Microsoft SQL Server, DocFlow e ulteriori sistemi aziendali**

L'operatore dovrà garantire che il trasferimento dell'ambiente SAP non interrompa né alteri le integrazioni attualmente in esercizio. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alle interazioni con l'attuale Microsoft SQL Server e Outlook 365, con il sistema DocFlow, entrambi esterni alla piattaforma di destinazione secondo la documentazione disponibile.

L'attività dovrà comprendere la ricognizione delle interfacce, la verifica dei protocolli e degli endpoint, l'eventuale adeguamento delle configurazioni e l'esecuzione di test end-to-end. Eventuali ulteriori integrazioni rilevate durante l'assessment dovranno essere ricomprese nel piano di migrazione e sottoposte a test prima del passaggio definitivo in produzione. Si specifica che le attività richieste ricomprendono:

- 1) censimento delle interfacce e dei flussi dati;
- 2) verifica degli endpoint, delle credenziali tecniche e dei protocolli utilizzati;
- 3) adeguamento delle configurazioni conseguente al cambio di infrastruttura;
- 4) test funzionali e tecnici delle integrazioni;
- 5) risoluzione delle anomalie emerse nelle fasi di test e go-live.

➤ **3.9 Backup, restore, protezione dei dati e continuità operativa**

Il servizio dovrà comprendere un sistema strutturato di backup e ripristino, con procedure definite, controlli periodici e tracciabilità degli esiti. L'obiettivo è assicurare la possibilità di recuperare dati e sistemi in caso di errore, guasto o evento che determini indisponibilità o perdita di informazioni.

La politica attuale prevede backup incrementale giornaliero, full settimanale e retention di 15 giorni; la politica definitiva potrà essere confermata o modificata nella successiva procedura in funzione dell'architettura prescelta e dei requisiti di continuità operativa di AMIA.

- 1) configurazione e gestione delle policy di backup;
- 2) monitoraggio degli esiti e presa in carico delle anomalie;

- 3) gestione della retention e verifica della capacità disponibile;
- 4) esecuzione di test periodici di restore;
- 5) supporto alle operazioni di ripristino in caso di necessità;
- 6) reportistica sulle attività di backup e sulle eventuali anomalie riscontrate.

➤ **3.10 Test, collaudo, cut-over e messa in esercizio**

Prima del passaggio definitivo in produzione dovranno essere eseguiti test tecnici e funzionali idonei a verificare il corretto funzionamento dell'intera soluzione. Il collaudo dovrà riguardare separatamente gli ambienti DEV, QAS e PRD e dovrà comprendere non soltanto SAP, ma anche database, sistema operativo, rete, backup e integrazioni.

L'operatore dovrà predisporre un piano di collaudo condiviso con AMIA, indicare i criteri di accettazione e documentare gli esiti delle verifiche. Il cut-over dell'ambiente produttivo dovrà avvenire in una finestra concordata, con presidio specialistico adeguato e procedure di rollback già definite, di seguito indicate:

- 1) test infrastrutturali e di performance;
- 2) test di avvio e consistenza degli ambienti SAP;
- 3) test delle integrazioni e dei collegamenti;
- 4) verifica delle procedure di backup e restore;
- 5) supporto ai test funzionali effettuati dai referenti AMIA;
- 6) redazione dei verbali/esiti di collaudo e gestione delle eventuali non conformità;
- 7) presidio rafforzato nella fase immediatamente successiva al go-live.

➤ **3.11 Monitoraggio, System Management e gestione infrastrutturale**

A seguito della messa in esercizio, l'operatore dovrà garantire il monitoraggio e la gestione continuativa delle componenti infrastrutturali ricomprese nel perimetro. Il servizio dovrà essere orientato alla prevenzione delle anomalie e non soltanto alla gestione reattiva degli incident.

Dovranno essere monitorati almeno disponibilità dei sistemi, utilizzo di CPU e memoria, occupazione e performance dello storage, stato dei servizi, database, processi SAP, backup e principali indicatori di funzionamento. In presenza di eventi anomali l'operatore dovrà attivare le procedure di presa in carico, analisi, escalation e risoluzione previste dagli SLA. Di seguito specificate:

- 1) monitoraggio dei sistemi e delle risorse infrastrutturali;
- 2) amministrazione dei sistemi operativi e del database;
- 3) gestione delle configurazioni e dei servizi di base;
- 4) analisi preventiva dei trend di capacità e performance;
- 5) gestione degli eventi, degli alert e delle anomalie;
- 6) produzione di report periodici sull'andamento del servizio.

➤ **3.12 Application Management SAP e Service Desk**

Il servizio dovrà comprendere un presidio per la gestione delle segnalazioni provenienti dai referenti autorizzati di AMIA e per la manutenzione correttiva delle componenti SAP ricomprese nel perimetro. Il modello operativo dovrà garantire tracciabilità completa dei ticket, classificazione per priorità, presa in carico, diagnosi, risoluzione e aggiornamento del referente AMIA.

Il dimensionamento preliminare assume circa 220 chiamate annue relative all'applicativo SAP e circa 20 chiamate annue per interventi infrastrutturali su sistema operativo e database. Il servizio di Service Desk è preliminarmente previsto 5 giorni su 7, nei giorni feriali, nella fascia 08:00–17:00, con presa in carico delle segnalazioni entro due ore. Nella successiva procedura saranno definiti livelli di priorità, tempi di risoluzione e modalità di escalation, ovvero:

- 1) ricezione, registrazione e classificazione dei ticket;
- 2) manutenzione correttiva delle componenti SAP comprese nel servizio;
- 3) supporto SAP Basis e coordinamento con le componenti infrastrutturali;
- 4) gestione delle escalation verso specialisti di secondo livello;

- 5) aggiornamento periodico del referente AMIA fino alla chiusura del ticket;
- 6) reportistica su volumi, tipologie, tempi di presa in carico e risoluzione.

➤ **3.13 Patch management, minor change e sicurezza operativa**

L'operatore dovrà garantire un processo strutturato di aggiornamento delle componenti gestite, finalizzato sia alla correzione di malfunzionamenti sia alla mitigazione delle vulnerabilità di sicurezza. Ogni intervento dovrà essere pianificato, valutato sotto il profilo dell'impatto e concordato con AMIA quando possa determinare indisponibilità o rischi per l'operatività.

Il dimensionamento preliminare contempla due cicli annui di patch management/minor change per sistema operativo e SAP. Tale frequenza costituisce un riferimento minimo e non esclude interventi ulteriori ove resi necessari da vulnerabilità critiche o esigenze operative, quali:

- 1) verifica periodica degli aggiornamenti disponibili;
- 2) analisi di applicabilità e impatto;
- 3) programmazione degli interventi e delle finestre manutentive;
- 4) installazione, test e verifica post-intervento;
- 5) predisposizione di procedure di rollback;
- 6) aggiornamento della documentazione tecnica e delle configurazioni.

➤ **3.14 Refresh e riallineamento degli ambienti DEV/QAS**

Il servizio dovrà includere il periodico riallineamento degli ambienti non produttivi rispetto al sistema di produzione, al fine di mantenere ambienti di sviluppo e qualità coerenti e utilizzabili per test, manutenzioni ed evolutive. La documentazione preliminare stima circa due attività annue di ribaltamento dell'ambiente di produzione verso DEV/QAS.

Le attività dovranno essere pianificate con AMIA e comprendere tutte le operazioni necessarie a garantire la consistenza del sistema, la corretta configurazione dei collegamenti e, ove richiesto, l'applicazione di misure di protezione o anonimizzazione dei dati negli ambienti non produttivi, quali:

- 1) pianificazione del refresh e predisposizione delle copie necessarie;
- 2) riallineamento di database e componenti SAP;
- 3) adeguamento delle configurazioni specifiche degli ambienti non produttivi;
- 4) eventuale anonimizzazione o mascheramento dei dati ove richiesto;
- 5) esecuzione dei test conclusivi e documentazione delle attività svolte.

➤ **3.15 Project Management, governance, documentazione e passaggio di consegne**

L'intero intervento dovrà essere governato da un Project Manager individuato dall'operatore quale referente unico verso AMIA. Il Project Manager dovrà assicurare la pianificazione delle attività, il coordinamento delle professionalità coinvolte, il presidio delle dipendenze, la gestione delle criticità e il raccordo operativo con AMIA, con il fornitore uscente e con gli eventuali altri soggetti coinvolti.

La governance dovrà proseguire anche nella fase di gestione ordinaria attraverso riunioni periodiche, report di servizio e strumenti di controllo condivisi. L'operatore dovrà mantenere aggiornata la documentazione tecnica dell'ambiente, delle configurazioni, delle procedure operative e delle integrazioni, in modo da garantire la piena conoscibilità del sistema da parte di AMIA.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata sia alla fase iniziale di handover dal fornitore uscente sia alla reversibilità finale del servizio. Alla cessazione del contratto l'operatore dovrà collaborare con AMIA e con l'eventuale nuovo affidatario, trasferendo informazioni, configurazioni e documentazione senza determinare interruzioni o pregiudizi per la continuità aziendale.

- predisposizione e aggiornamento del cronoprogramma;
- coordinamento del team e gestione delle dipendenze;
- stati di avanzamento e report periodici;
- gestione dei rischi, delle criticità e delle azioni correttive;

- mantenimento della documentazione tecnica e operativa;
- supporto al passaggio di consegne iniziale e alla reversibilità finale del servizio.

4. CONTINUITÀ OPERATIVA E COLLABORAZIONE CON IL FORNITORE USCENTE

L'operatore dovrà assicurare la piena collaborazione con AMIA e con l'attuale fornitore dell'ambiente SAP per tutte le attività necessarie alla presa in carico, all'acquisizione delle informazioni tecniche, alla predisposizione dei collegamenti e alla corretta esecuzione della migrazione. La documentazione tecnica preliminare individua espressamente quale prerequisito la disponibilità di un referente tecnico del fornitore uscente e di un referente tecnico AMIA.

Le attività dovranno essere organizzate in modo da ridurre al minimo l'impatto sui servizi aziendali. Eventuali indisponibilità programmate dovranno essere preventivamente concordate con AMIA e inserite nel piano di migrazione e cut-over.

5. DURATA INDICATIVA DEL SERVIZIO

Ai fini della presente indagine di mercato, AMIA assume come riferimento una durata complessiva indicativa pari a **48 mesi**, comprensiva della fase iniziale di assessment, predisposizione infrastrutturale, migrazione, collaudo e avviamento, nonché della successiva fase continuativa di gestione e assistenza.

La durata definitiva, l'eventuale decorrenza dei canoni, le opzioni, le eventuali proroghe tecniche e ogni ulteriore previsione temporale saranno stabilite nella documentazione della successiva procedura.

6. VALORE STIMATO DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento dovrà essere indicato nell'avviso definitivo prima della pubblicazione e sarà determinato ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 36/2023, tenendo conto dell'intero valore massimo stimato del contratto, comprensivo delle prestazioni una tantum, dei canoni infrastrutturali e di gestione per l'intera durata, nonché delle eventuali opzioni previste.

Importo stimato: **€ 210.000,00 + IVA**. Il valore sarà definito da AMIA sulla base del dimensionamento tecnico definitivamente assunto a riferimento e del perimetro dei servizi oggetto della successiva procedura.

7. REQUISITI DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Potranno presentare manifestazione di interesse gli operatori economici in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e di una qualificazione professionale coerente con il livello di complessità dei servizi richiesti. In particolare, l'operatore dovrà dichiarare:

- il possesso dei requisiti di ordine generale previsti dagli artt. 94 e seguenti del D.Lgs. 36/2023;
- l'iscrizione al Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. per attività coerenti con i servizi oggetto dell'affidamento;
- una comprovata esperienza in servizi di migrazione, gestione o manutenzione di sistemi SAP ERP di complessità comparabile;
- esperienza nella progettazione, migrazione o gestione di infrastrutture cloud e sistemi aziendali critici;
- disponibilità di personale con competenze SAP Basis, Oracle, Linux/Red Hat, infrastrutture cloud, networking e backup;
- capacità organizzativa idonea a garantire contemporaneamente attività progettuali, migrazione, System Management, Application Management e Service Desk;
- Essere SAP Gold Partner, nell'ambito del programma SAP Partner, o possedere livello superiore/equivalente riconosciuto da SAP, con competenze, autorizzazioni o specializzazioni pertinenti ai servizi oggetto dell'affidamento, con particolare riferimento alle attività di implementazione, migrazione, gestione e supporto di ambienti SAP.

- continuità delle professionalità necessarie per l'intera durata del servizio e possibilità di sostituzione con risorse di competenza equivalente.

I requisiti definitivi di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale saranno puntualmente definiti negli atti della successiva procedura, nel rispetto dei principi di proporzionalità e attinenza all'oggetto dell'affidamento.

8. CONTENUTO DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico, ovvero da soggetto munito di idonei poteri, e dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

1. **Dati identificativi dell'operatore** – denominazione sociale, sede legale, codice fiscale, partita IVA, forma giuridica, iscrizione C.C.I.A.A., PEC e recapiti.
2. **Referente per l'indagine** – nominativo, qualifica, telefono ed e-mail del soggetto incaricato di mantenere i rapporti con AMIA.
3. **Dichiarazione dei requisiti generali** – dichiarazione relativa al possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e all'assenza delle cause di esclusione.
4. **Presentazione aziendale** – descrizione sintetica della struttura, delle principali aree di attività e dell'organizzazione dedicata ai servizi SAP e infrastrutturali.
5. **Esperienze analoghe** – indicazione dei principali servizi svolti in materia di migrazione, gestione e manutenzione di ambienti SAP, specificando cliente, periodo, oggetto e caratteristiche essenziali del servizio.
6. **Competenze tecnologiche** – descrizione delle competenze possedute in ambito SAP ERP, SAP Basis, Oracle, AIX, Linux/Red Hat, cloud, networking, VPN, backup e monitoraggio.
7. **Gruppo di lavoro** – indicazione delle principali figure professionali che l'operatore sarebbe in grado di mettere a disposizione, con specificazione dei profili e delle relative competenze.
8. **Certificazioni e qualificazioni** – indicazione delle certificazioni aziendali e professionali, partnership tecnologiche e ulteriori qualificazioni pertinenti.
9. **Modalità di presa in carico e migrazione** – relazione sintetica, preferibilmente non superiore a 10 pagine, illustrativa dell'approccio proposto per assessment, migrazione, collaudo, messa in esercizio e gestione della transizione.
10. **Modello di gestione e assistenza** – descrizione sintetica dell'organizzazione prevista per Service Desk, gestione incident, System Management, Application Management, patching, backup e monitoraggio.
11. **Tempi indicativi** – indicazione dei tempi normalmente necessari per assessment, predisposizione infrastrutturale, migrazione degli ambienti, test e messa in produzione.
12. **Osservazioni tecniche** – eventuali criticità, alternative o suggerimenti ritenuti utili ai fini del corretto dimensionamento e della definizione della successiva procedura.

In questa fase non è richiesta la presentazione di un'offerta economica vincolante. AMIA potrà eventualmente richiedere, ai soli fini della corretta determinazione del valore della successiva procedura, indicazioni economiche meramente orientative e non impegnative per l'operatore.

9. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La manifestazione di interesse dovrà essere trasmessa esclusivamente in modalità telematica attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale TRASPARE utilizzata da AMIA Verona S.p.A., secondo le istruzioni rese disponibili al seguente articolo 13.

L'operatore economico dovrà accedere alla procedura, compilare i dati richiesti e caricare la documentazione prevista dal presente avviso. La manifestazione e le dichiarazioni dovranno essere sottoscritte digitalmente dal legale rappresentante o da altro soggetto munito dei necessari poteri.

Dovranno essere allegati almeno:

- A. modello di manifestazione di interesse predisposto da AMIA;
- B. dichiarazione relativa al possesso dei requisiti richiesti;
- C. presentazione sintetica dell'operatore e delle esperienze analoghe;
- D. relazione tecnica sintetica relativa alle modalità di presa in carico, migrazione e successiva gestione;
- E. scheda tecnica orientativa di compatibilità con l'attuale infrastruttura (art. 2 della manifestazione d'interesse)

Non saranno considerate manifestazioni presentate con modalità diverse da quelle indicate nell'avviso o pervenute oltre il termine stabilito. Restano ferme le eventuali regole tecniche della piattaforma in materia di caricamento, sottoscrizione e trasmissione della documentazione.

10. TERMINI DELLA MANIFESTAZIONE E RICHIESTE DI CHIARIMENTO

Il presente avviso sarà pubblicato per un periodo di 15 giorni naturali e consecutivi. Tale termine, coincidente al minimo ordinariamente previsto per le indagini di mercato dall'Allegato II.1 al D.Lgs. 36/2023, è ritenuto congruo in considerazione della natura specialistica del servizio e della documentazione tecnica richiesta agli operatori.

Le manifestazioni di interesse dovranno pervenire entro e non oltre le **ore 10:00 del 12 Novembre 2026** giorno successivo alla data di pubblicazione dell'avviso. Qualora il termine cada in un giorno festivo, lo stesso sarà prorogato al primo giorno lavorativo successivo, salvo diversa indicazione espressa nella piattaforma.

Le richieste di chiarimento dovranno essere presentate esclusivamente attraverso la piattaforma telematica entro il settimo giorno antecedente la scadenza per la presentazione delle manifestazioni. AMIA pubblicherà le risposte di interesse generale sulla medesima piattaforma, in forma anonima, in modo da garantire parità di informazione tra gli operatori.

11. NUMERO DEGLI OPERATORI DA INVITARE E CRITERI DI SELEZIONE

AMIA Verona S.p.A. intende invitare alla successiva procedura tutti gli operatori economici che abbiano presentato tempestivamente una valida manifestazione di interesse e che, sulla base della documentazione prodotta, risultino in possesso dei requisiti richiesti dal presente avviso e di quelli che saranno definiti negli atti della successiva procedura. Non è pertanto previsto, in questa fase, un numero massimo di operatori da invitare.

Qualora il numero delle manifestazioni valide sia inferiore a quello eventualmente necessario per la procedura individuata, AMIA si riserva di integrare l'elenco degli operatori nel rispetto del D.Lgs. 36/2023. La presentazione della manifestazione non attribuisce in ogni caso alcun diritto all'invito qualora l'operatore non risulti in possesso dei requisiti richiesti.

12. NATURA DELL'INDAGINE E FACOLTÀ DI AMIA

L'acquisizione delle manifestazioni di interesse non comporta l'assunzione di alcun obbligo da parte di AMIA Verona S.p.A. nei confronti degli operatori partecipanti. AMIA si riserva, in particolare, di sospendere, modificare, prorogare o revocare l'indagine, di non procedere al successivo affidamento, di modificare il perimetro delle prestazioni o il dimensionamento dell'infrastruttura e di individuare la procedura di affidamento ritenuta più appropriata in relazione al valore e alle caratteristiche definitive dell'appalto, nel rispetto della normativa vigente.

13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati a partecipare dovranno manifestare l'interesse accedendo al portale acquisti di Amia Verona SpA, disponibile al seguente link <https://amiavr.traspare.com/>

- 1) Dalla Home Page accedere alla sezione Bandi di gara
- 2) Selezionare Gare e Procedure in Corso per visionare l'avviso
- 3) Per manifestare interesse tornare sulla Home Page e premere Accedi
- 4) Selezionare Accesso Azienda oppure Accesso Libero Professionista e inserire le proprie credenziali d'iscrizione; nel caso in cui l'Operatore Economico non sia ancora iscritto al portale può registrarsi premendo su "Non sei ancora registrato? Clicca qui"
- 5) Una volta effettuato l'accesso, accedere al modulo Gare
- 6) Nel menù a sinistra selezionare Manifestazione di interesse
- 7) Scegliere la Manifestazione di interesse in oggetto
- 8) Per rispondere alla Manifestazione d'Interesse, creare e inserire su Traspare un file zip contenente al suo interno i seguenti documenti, compilati e sottoscritti digitalmente:
 - Indagine di mercato (il presente documento, da sottoscrivere digitalmente per accettazione);
 - Allegato A – Dichiarazione manifestazione di interesse;
 - Allegato B – Autodichiarazione sul possesso dei requisiti (art. 7 della presente Indagine di mercato);
 - Allegato C – Presentazione sintetica dell'operatore e delle esperienze analoghe;
 - Allegato D – Relazione tecnica sintetica sulle modalità di presa in carico, migrazione e successiva gestione;
 - Allegato E – Scheda tecnica orientativa di compatibilità con l'attuale infrastruttura (art. 2 della presente Indagine di mercato).

In esito alla ricezione delle manifestazioni di interesse, Amia Verona SpA potrà procedere all'eventuale espletamento della procedura.

Come precedentemente riportato, è fatto obbligo agli operatori che hanno manifestato interesse, al fine di poter concorrere alla successiva procedura negoziata ex art. 50 comma 1 lett. e), di qualificarsi mediante iscrizione al portale acquisti di Amia Verona SpA, disponibile al seguente link <https://amiavr.traspare.com/> selezionando la specifica categoria merceologica: **S.21.4: Manutenzione e sviluppo gestionale SAP**.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati forniti dai candidati verrà effettuato nel rispetto di quanto previsto nel D. Lgs. n. 196/2003 adeguato al Regolamento UE GDPR n. 2016/679 e s.m.i. I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento del presente avviso ed il loro trattamento garantirà i diritti e la riservatezza dei soggetti interessati. In relazione alle finalità indicate, i dati personali sono trattati prevalentemente tramite strumenti informatici/telematici in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, pena l'esclusione dal procedimento stesso. I dati forniti dai candidati saranno gestiti e conservati per la durata del

procedimento amministrativo di selezione di cui al presente avviso e, successivamente, per la durata di 10 anni dalla data di affidamento del servizio e comunque per un periodo non superiore a quello necessario per la gestione dei possibili eventuali ricorsi/contenziosi che dovessero sorgere in relazione all'avviso in oggetto. Ai sensi delle leggi sulla protezione dei dati l'interessato può esercitare alcuni diritti nei confronti del Titolare del trattamento. Per esercitare questi diritti può rivolgersi al Titolare al seguente indirizzo email: amia.verona@amiavr.it o, in ogni caso, al Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo email: dpo@amiavr.it. Qualora volesse proporre reclamo all'autorità di controllo, è possibile usufruire dei dati di contatto riportati sul sito web dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali: www.garanteprivacy.it. L'informativa relativa al trattamento dati personali di AMIA è consultabile al seguente link, nel sito istituzionale: <https://www.amiavr.it/Home/Privacy-Policy-Sel>.

15. RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023, è l'Ing. Gaetano Marchesini.

16. DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso si rinvia alle disposizioni del D.Lgs. 36/2023 e relativi allegati, nonché alla normativa applicabile. Tutte le comunicazioni relative alla presente indagine saranno rese attraverso la piattaforma telematica indicata da AMIA, salvo quanto diversamente previsto dalla normativa.

Il presente avviso è pubblicato, inoltre, sul sito internet di Amia Verona SpA, www.amiavr.it, fino a scadenza dei termini di presentazione delle manifestazioni di interesse prevista per il giorno **12 Novembre 2026 ore 10:00**.

Allegati alla presente, da compilare e sottoscrivere digitalmente, a pena di esclusione:

- Allegato A – Dichiarazione manifestazione di interesse;
- Allegato B – Autodichiarazione sul possesso dei requisiti (art. 7 della presente Indagine di mercato);
- Allegato C – Presentazione sintetica dell'operatore e delle esperienze analoghe;
- Allegato D – Relazione tecnica sintetica sulle modalità di presa in carico, migrazione e successiva gestione;
- Allegato E – Scheda tecnica orientativa di compatibilità con l'attuale infrastruttura (art. 2 della presente Indagine di mercato).

Il Responsabile Unico di Progetto
Ing. Gaetano Marchesini