

## **Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione del "Servizio di Supporto Microsoft Premier" per Informatica Alto Adige SpA**

### **Documento di Consultazione del Mercato**

**Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29  
39100 Bolzano  
PEC: [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it)  
<http://www.siag.it>**

Bolzano, 11.05.2020

## PREMESSA

Informatica Alto Adige utilizza i prodotti Microsoft all'interno della sua infrastruttura informatica per numerosi sistemi in Data Center e per tutti i posti di lavoro dell'amministrazione provinciale della Provincia Autonoma di Bolzano. Tutti i posti di lavoro di cui sopra utilizzano inoltre la piattaforma Office 365.

La consultazione in oggetto è relativa all'acquisizione del "Servizio di supporto Microsoft Premier".

La presente consultazione di mercato ha quindi l'obiettivo di rendere noto agli Operatori di mercato che Informatica Alto Adige ha necessità di approvvigionarsi degli elementi sopra indicati e di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire tali prodotti e servizi.

Il presente documento di consultazione di mercato ha l'obiettivo di:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa, per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche di beni e servizi oggetto di analisi;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato. Ciò anche al fine di confermare o meno l'esistenza dei presupposti che consentono ai sensi dell'art. 63 del D. Lgs. n. 50/2016 il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando ovvero individuare l'esistenza di soluzioni alternative, così come indicato dalle Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro il **18.05.2020** all'indirizzo e-mail [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it).

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Informatica Alto Adige S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

L'invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Bolzano, 11.05.2020



## Dati Azienda

---

*Azienda*

---

*Indirizzo*

---

*Nome e Cognome del referente*

---

*Ruolo in azienda*

---

*Telefono*

---

*Fax*

---

*Indirizzo e-mail*

---

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

Ai sensi degli artt. 13 e seguenti del GDPR - Regolamento UE 2016/679 si invita a prendere visione dell'informativa presente al link: <http://www.silag.it/download/informativa-supply-silag-it.pdf>

## Breve descrizione dell'iniziativa

Informatica Alto Adige ha necessità di approvvigionarsi del "Servizio di supporto Microsoft Premier".

## Informativa della Stazione appaltante

Ai sensi della Determinazione dell'ANAC "Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili" Informatica Alto Adige informa il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati.

### 1. Fabbisogno

#### Descrizione dei Servizi di Supporto

Il "Servizio di Supporto" dovrà disporre dei seguenti elementi:

- «Supporto Reattivo», per favorire la continuità operativa (risoluzione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident), il supporto dovrà essere erogato 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e sottostare a sla di presa in carico, e risoluzione delle problematiche segnalate.

Il servizio dovrà disporre, al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza, dell'accesso diretto alla al codice sorgente e alla "knowledge base" dei prodotti Microsoft.

- «Supporto Proattivo», per erogare attività e procedure best practices e in materia di sviluppo, utilizzo e gestione delle specifiche infrastrutture tecnologiche di software Microsoft, supporto all'evoluzione tecnologica delle piattaforme.



Nell'ambito di tale servizio, il fornitore deve essere in grado di erogare i servizi di health check, vulnerability risk assessment e remediation plan, su tecnologie quali ad esempio: Active Directory, Sequel Server, Exchange Server, SharePoint utilizzando gli strumenti rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation.

- Servizio a consumo «DSE» (Dedicated Support Engineering) per prevenzione/risoluzione delle problematiche su piattaforme, supportability review, healthcheck, workshop, risk assessment program ed attività inerenti, al fine di migliorare lo stato di operatività dei prodotti e delle tecnologie;
- Il servizio dovrà disporre di una figura di coordinamento di tipo «Service delivery management», per il coordinamento del personale tecnico con il fornitore Microsoft al fine di: gestire ed indirizzare correttamente l'escalation delle chiamate di supporto Reattivo, pianificare ed ingaggiare le corrette figure professionali per ciascun intervento, verificare e misurare con report periodici l'impiego dei supporti Reattivo e Proattivo.

## 2. Costi attesi

€ 190.000,00 oltre I.V.A.

Per l'effetto di quanto precede, sulla base delle proposte che saranno ricevute dalle Società partecipanti alla presente consultazione e indipendentemente dalle stime sopra identificate, Informatica Alto Adige S.p.A. - procederà ad avviare una procedura di acquisto coerente con i risultati dell'indagine stessa, al fine di ottenere la soluzione il più possibile rispondente alle proprie esigenze.

In proposito, si precisa che, ove all'esito della presente consultazione risultassero sussistenti i presupposti di cui all'art. 63 del D. Lgs. n. 50/2016, Informatica Alto Adige S.p.A. si riserva sin d'ora di procedere all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Le domande sotto riportate riguardano i servizi di supporto indicati nel Fabbisogno.

## 3. Domande

1. Qual è il fatturato annuo medio realizzato dall'Azienda nell'ultimo biennio relativamente alla vendita di servizi di manutenzione di prodotti software sia nel mercato Italiano che, nello specifico, nel mercato della Pubblica Amministrazione?

**Risposta:**

---

---

---

---



2. Qual è il fatturato annuo medio realizzato dall’Azienda nell’ultimo biennio relativamente alla vendita di servizi di manutenzione Microsoft sia nel mercato Italiano che, nello specifico, nel mercato della Pubblica Amministrazione?

**Risposta:**

---

---

---

3. Si chiede di elencare le precedenti e principali forniture di servizi di manutenzione software dell’Azienda e descrivere le loro principali caratteristiche:

**Risposta:**

---

---

---

4. Descrivere il mercato di riferimento, chi sono i clienti e quali sono i segmenti di mercato coperti.

**Risposta:**

---

---

---

5. Descrivere le modalità di distribuzione sul mercato, descrivere la filiera ed indicare come arriva il prodotto/servizio al mercato (vendita diretta, distributori, retail ecc.). Quali sono i punti di forza rispetto alla concorrenza?

**Risposta:**

---

---

---

6. Quali sono le certificazioni di qualità, di processo, ambientali, ecc. di cui dispone la Vostra azienda? Quali elementi dei vostri prodotti e servizi vengono valorizzati da tali certificazioni? Perché?



**Risposta:**

---

---

---

---

7. L'operatore economico può fornire i prodotti e servizi Microsoft descritti al paragrafo "Oggetto dell'iniziativa"? Se sì, fornire evidenze documentali degli accordi commerciali in virtù dei quali è prevista la fornitura di tali beni e servizi.

**Risposta:**

---

---

---

---

8. L'operatore economico, all'interno della propria offerta di servizi professionali volti al supporto dei prodotti e delle soluzioni offerte, dispone di personale con le caratteristiche sopra indicate e descritte alla voce "Dedicated Support Engineering" per ciò che attiene ai requisiti richiesti e descritti sopra?

**Risposta:**

---

---

---

---

9. Si chiede di precisare, con riferimento alle risorse che di norma sono impiegate nell'esecuzione delle attività descritte nel presente documento (distinguendo tra manutenzione e supporto specialistico), la natura del rapporto di lavoro intercorrente con la Vostra azienda (es. lavoro subordinato, lavoro autonomo a partita IVA, ecc.). In caso di ricorso a risorse esterne, si chiede altresì di specificare la percentuale ed il tipo di attività erogate da personale alle dipendenze di soggetti terzi.

**Risposta:**

---

---

---

---



10. Anche ai fini dell'art. 23, comma 16, penultimo periodo, del D. Lgs. n. 50/2016 (così come modificato dal D. Lgs. n. 56/2017), si chiede di precisare, con riferimento alle risorse che di norma sono impiegate nell'esecuzione delle attività descritte nel presente documento (distinguendo tra manutenzione e supporto specialistico):

- il contratto collettivo applicato, specificando il relativo settore merceologico;
- il/i livello/i di inquadramento;
- le retribuzioni medie e/o (per esempio in caso di incarichi di lavoro autonomo a partita IVA) i compensi medi, corrisposti per ciascuna figura professionale.

**Risposta:**

---

---

---

**Firma Fornitore**

---