

## **Marktrecherche zwecks Ankaufs einer spezialisierten Support-Dienstleistung für Oracle Database Software und Oracle Exadata Systeme**

### **Dokument der Marktrecherche**

**Südtiroler Informatik AG, Werner Von Siemens-Straße 29**  
**39100 Bozen**  
PEC: [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it)  
<http://www.siag.it>

Bozen, 09.03.2021

## VORWORT

Die gegenständliche Marktrecherche betrifft den Ankauf einer spezialisierten Support-Dienstleistung für Oracle Database Software und Oracle Exadata Systeme in Bezug auf sich bereits bei der Südtiroler Informatik AG im Einsatz befindliche Oracle Systeme. Dieser Support wurde in einem vorhergehenden Vertrag durch Oracle ACS (Advanced Customer Support) geleistet.

Im Rahmen der Bereitstellung der fachspezifischen Unterstützung wurde der Service "Oracle Business Critical Assistance for Software 8X5 (Part Number: B86700)" (Servicekatalog Oracle ACS) identifiziert, die folgenden Anforderungen abdeckt:

- a) dedizierter Technical Account Manager (TAM);
- b) Unterstützung im Umgang mit Service Request ("SR") auf MOS Oracle
  - a. Escalationmanagement (inkl. Severity 1)
  - b. Unterstützung in der Analyse der SR
  - c. Unterstützung bei der Erstellung von Test Cases für den Oracle (MOS) Support
  - d. Unterstützung bei der Identifikation und Reproduktion von Problemen
  - e. Unterstützung bei der Ermittlung möglicher Workarounds für aufgetretene Probleme
- c) dedizierter Techniker Team, vom TAM verwaltetet
- d) Unterstützung und Analyse bei der Lösung von Performanceproblemen
- e) SLA 8x5

Die vorliegende Marktrecherche verfolgt das Ziel:

- eine bestmögliche Bekanntmachung der Initiative und eine möglichst umfassende Verbreitung der Informationen zu gewährleisten;
- eine bestmögliche Beteiligung aller betroffenen Akteure zu haben;
- die qualitativen und technischen Merkmale der zu analysierenden Waren und Dienstleistungen dieser Marktrecherche optimal bekanntzumachen;
- Stellungnahmen und Anregungen der betroffenen Akteure zur Erlangung einer besseren Marktübersicht zu erhalten. Dies auch, um das Vorhandensein der Voraussetzungen zu bestätigen, die gemäß den Artikeln 25 L.P. 16/2015 und 63 von D. Lgs. n. 50/2016 die Anwendung des Verhandlungsverfahrens ohne Veröffentlichung der Bekanntmachung oder die Ermittlung alternativer Lösungen vorsehen; wie in den Leitlinien für die Anwendung von



Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung im Falle von Lieferungen und Dienstleistungen, die als nicht geeignet angesehen werden, dargelegt ist.

Bitte senden Sie Ihren Beitrag – nach vorhergehender Einsicht der unten angeführten Datenschutzerklärung – mittels Zusendung des ausgefüllten Fragebogens innerhalb **29.03.2021 um 18:00 Uhr** an die zertifizierte E-Mail-Adresse [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it).

Alle Informationen, die Sie mit diesem Dokument liefern, werden ausschließlich im Rahmen der Ziele der gegenständlichen Initiative verwendet.

Die Südtiroler Informatik AG verpflichtet sich, die in diesem Dokument erhaltenen Informationen nicht an Dritte weiterzugeben, sofern nicht explizit in der Datenschutzerklärung vorgesehen.

Die Zustellung des Dokuments an unsere Adresse beinhaltet die Einwilligung zur Verarbeitung der gelieferten Daten.

Bozen, 09.03.2021



## Daten des Unternehmens

---

*Unternehmen*

---

*Adresse*

---

*Name und Nachname Ansprechperson*

---

*Rolle im Unternehmen*

---

*Telefon*

---

*Fax*

---

*E-Mail*

---

## DATENSCHUTZERKLÄRUNG NACH ART. 13 DER VERORDNUNG (EU) 2016/679

Gemäß den Artikeln 13 ff. der GDPR - EU-Verordnung 2016/679 sind Sie eingeladen, die Informationen unter folgendem Link einzusehen: <https://assets-eu-01.kc-usercontent.com/482bf257-c7e4-01f3-0b5d-5f9ff7229638/47dea7fd-fa1b-4840-b1f3-f0aa1a02f787/informativa-supply-siag-de.pdf>

## Kurze Beschreibung der Initiative

Vorgesehen ist der Abschluss eines Vertrags für die Bereitstellung von fachspezifischer Unterstützung für Oracle Database Software und Oracle Exadata Systeme in Bezug auf sich bereits bei der Südtiroler Informatik AG im Einsatz befindlichen Oracle Systeme.

## Informationsschreiben der Vergabestelle

Die Südtiroler Informatik AG informiert den Markt, im Sinne der Richtlinien der Anac "*Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili*", hinsichtlich der Lieferung der folgend angeführten Elemente.

## Anforderungen

Im Rahmen der Bereitstellung der fachspezifischen Unterstützung wurde der Service "Oracle Business Critical Assistance for Software 8X5 (Part Number: B86700)" (Servicekatalog Oracle ACS) identifiziert, der folgende Anforderungen abdeckt:

- a) dedizierter Technical Account Manager (TAM);
- b) Unterstützung im Umgang mit Service Request ("SR") auf MOS Oracle
  - a. Escalationmanagement (inkl. Severity 1)
  - b. Unterstützung in der Analyse der SR
  - c. Unterstützung bei der Erstellung von Test Cases für den Oracle (MOS) Support



- d. Unterstützung bei der Identifikation und Reproduktion von Problemen
- e. Unterstützung bei der Ermittlung möglicher Workarounds für aufgetretene Probleme
- c) dedizierter Techniker Team, vom TAM verwaltetet
- d) Unterstützung und Analyse bei der Lösung von Performanceproblemen
- e) SLA 8x5

Die Laufzeit des Vertrages ist vom 31.08.2021 bis 30.08.2024.

Die jährlichen Kosten belaufen sich auf 70.000,00 € ohne MwSt. bei Gesamtkosten für drei Jahre von 210.000,00 € zuzüglich MwSt.

### **Erwartete Kosten**

Es werden Gesamtkosten in Höhe von € 210.000,00 zzgl. MwSt. geschätzt.

Auf der Grundlage der Vorschläge, welche von den an dieser Marktrecherche teilnehmenden Unternehmen eintreffen sollten, und unabhängig von den oben genannten Schätzungen, wird die Südtiroler Informatik AG ein Kaufverfahren in Übereinstimmung mit den Ergebnissen der Umfrage anstrengen, um ein Ergebnis zu erhalten, das ihren Bedürfnissen so gut wie möglich entspricht.

In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass, sobald das Ergebnis dieser Umfrage vorliegt und die in die gemäß Art.25 L.P 16/2015 und 63 des D.Lgs. n. 50/2016 genannten Bedingungen erfüllt sind, die Südtiroler Informatik A.G. sich das Recht vorbehält, den Ankauf als Verhandlungsverfahren ohne Veröffentlichung der Mitteilung fortzusetzen.

Die folgenden Fragen beziehen sich auf das in den Anforderungen definierte Softwarepaket.

### **Fragen**

1. Referenzmarkt (das antwortende Unternehmen muss den Nachweis über seine Marktpräsenz in Bezug auf die von den Anforderungen abgedeckten Lieferungen und Dienstleistungen nachweisen).

### **Antwort:**

---

---

---

---

2. Durchschnittliche Preiskonditionen (Listenpreise, Art der Preisnachlässe für Lizenzen, Wartung, Preise und Rabatte für alle angeforderten Dienste), die für alle Anforderungen im vorherigen Kapitel 1 - Anforderungen aufgeführt sind.



**Antwort:**

---

---

---

3. Eventuelle vorzeigbare Referenzen hinsichtlich der Lieferung des oben angeführten Oracle ACS Dienstes an große zentrale oder lokale öffentliche Verwaltungen in den letzten 3 Jahren anführen.

**Antwort:**

---

---

---

4. Mit welcher Vertragsform wird das Unternehmen an der Marktrecherche teilnehmen? (Bitte geben Sie an, ob Sie als Produzent, Händler, exklusiv oder nicht exklusiv teilnehmen wollen). Im Falle einer Beteiligung als Händler wird das Unternehmen aufgefordert, Nachweise für etwaige Geschäftsvereinbarungen mit dem Hersteller in Bezug auf Verkauf/Vertrieb, Wartung und damit verbundene Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Lizenzen, die Gegenstand des Bedarfs sind, vorzulegen.

**Antwort:**

---

---

---

5. Beschreibung der Firmensituation hinsichtlich der Verteilung der Standorte über das nationale Territorium sowie der Möglichkeit und Modalität der Bereitstellung des Services am Sitz der Südtiroler Informatik AG.

**Antwort:**

---

---

---



6. Anführen eventueller für den angeforderten Service relevanter Zertifikate.

**Antwort:**

---

---

---

---

**Unterschrift Lieferant**

---