



Südtiroler Informatik AG
Informatica Alto Adige SPA

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
e-mail: siag@legalmail.it
PEC: siag@legalmail.it
<http://www.siag.it>**

Bolzano, 03.05.2019



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 del 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, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016 il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

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 10.05.2019 dalla data odierna all'indirizzo e-mail siag@legalmail.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, 03.05.2019



Dati Azienda

Azienda

Indirizzo

Nome e Cognome del referente

Ruolo in azienda

Telefono

Fax

Indirizzo e-mail

Titolare del trattamento dei dati personali è l'ente committente Informatica Alto Adige S.p.a.

Responsabile del trattamento ex art. 28 RGPD è Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29, 39100 Bolzano, e-mail: info@siag.it; PEC: siag@legalmail.it. Il legale rappresentante di Informatica Alto Adige è il Presidente Paolo Berlanda.

Sub-responsabili del trattamento ex art. 28, par. 4 RGPD sono i soggetti terzi fornitori di servizi per Informatica Alto Adige con compiti di gestione operativa inerenti alla procedura di gara, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale unicamente per le finalità sotto descritte.

Responsabile della protezione dei dati (RPD): Filippo Trella, e-mail: dpo@siag.it

Origine dei dati: I dati vengono raccolti presso l'interessato (concorrenti) e presso archivi, registri, albi ed elenchi tenuti da soggetti pubblici ai sensi della legge.

Categorie dei dati: I dati raccolti sono: dati identificativi e dati giudiziari (relativi a condanne, sanzioni e comunque provvedimenti derivanti da illeciti di natura penale, civile, amministrativa, previdenziale, contributiva e tributaria di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016). In particolare, tale trattamento risulta necessario al fine del corretto espletamento della procedura di gara. In caso di mancato conferimento la procedura stessa non potrà essere portata a buon fine.

Finalità e natura del trattamento:

I dati forniti vengono raccolti e trattati da Informatica Alto Adige, anche in forma elettronica, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica, unicamente ai fini dell'espletamento della procedura di gara, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa applicabile rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento dei compiti amministrativi richiesti. Il rifiuto può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.



Comunicazione e destinatari dei dati:

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti incaricati del trattamento che a vario titolo operano nell'ambito di Informatica Alto Adige e a cui sono impartite per iscritto le dovute istruzioni per un lecito trattamento dei dati;
- altre Amministrazioni e Autorità pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di valutazione di volta in volta costituite;
- legali incaricati per la tutela di Informatica Alto Adige in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate da Informatica Alto Adige nel rispetto di quanto previsto Regolamento UE/2016/679 (RGPD).

I dati non saranno in alcun modo diffusi e comunicati a soggetti non autorizzati e in linea di massima non saranno trasferiti né comunicati all'estero. L'eventuale trasferimento di dati personali verso Paesi extra UE o organizzazioni internazionali che si renda necessario nell'ambito dei trattamenti specificati per le finalità precedentemente descritte avverrà esclusivamente nei termini previsti dagli artt. 46 e 47 del Regolamento Generale 2016/679".

Diffusione: Laddove la diffusione dei dati sia obbligatoria per adempiere a specifici obblighi di pubblicità previsti dall'ordinamento vigente, rimangono salve le garanzie previste da disposizioni di legge a protezione dei dati personali che riguardano l'interessato/l'interessata.

Durata: I dati conferiti saranno conservati secondo quanto stabilito dalla vigente normativa.

Diritti dell'interessato: In base alla normativa vigente l'interessato/l'interessata ha diritto di ottenere in ogni momento, con richiesta, l'accesso ai propri dati; qualora li ritenga inesatti o incompleti, può richiederne rispettivamente la rettifica e l'integrazione; ricorrendone i presupposti di legge opporsi al loro trattamento, richiederne la cancellazione ovvero la limitazione del trattamento. In tale ultimo caso, esclusa la conservazione, i dati personali, oggetto di limitazione del trattamento, potranno essere trattati solo con il consenso del/della richiedente, per l'esercizio giudiziale di un diritto del Titolare, per la tutela dei diritti di un terzo ovvero per motivi di rilevante interesse pubblico.

Rimedi: In caso di mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta, salvo proroga motivata fino a 60 giorni per ragioni dovute alla complessità o all'elevato numero di



richieste, l'interessato/l'interessata può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati o inoltrare ricorso all'autorità giurisdizionale.

Breve descrizione dell'iniziativa

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

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.

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.



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
