

Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione di un servizio di supporto specialistico su software Oracle Database e sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata Database Machine per una durata di 36 mesi

Documento di Consultazione del Mercato

Bolzano, 26.07.2018

PREMESSA

La consultazione in oggetto è relativa all'acquisizione di un servizio di supporto specialistico su software Oracle Database e sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata Database Machine in relazione a sistemi Oracle già in uso presso Informatica Alto Adige S.p.A. per una durata di 36 mesi. Tale supporto è stato fornito in un precedente contratto da Oracle ACS (Advanced Customer Support).

Nell'ambito della fornitura di un servizio di supporto specialistico è stato individuato il servizio "Oracle Business Critical Assistance for Software 8X5 (Part Number: B86700)" (servizio a catalogo Oracle ACS) che copre i seguenti requisiti:

- a) Technical Account Manager (TAM) dedicato;
- b) Assistenza alla gestione di Service Request ("SR") su MOS Oracle;
 - a. Gestione escalation (incl. Severity 1)
 - b. Assistenza nell'analisi di SR
 - c. Assistenza nella creazione di test case necessari per il supporto Oracle (MOS)
 - d. Assistenza nell'identificazione e riproduzione di problemi
 - e. Assistenza nel determinare un possibile workaround ad un problema riscontrato
- c) Team di tecnici dedicati gestiti dal TAM;
- d) Assistenza nell'analisi e risoluzione di problemi di performance
- e) SLA 8x5

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 **10.08.2018** 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, 26 luglio 2018

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

Si prevede di stipulare un contratto per la fornitura di un servizio di supporto specialistico su software Oracle Database e sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata Database Machine in relazione a sistemi Oracle già in uso presso Informatica Alto Adige S.p.A. per una durata di 36 mesi.

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 S.p.a. informa il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati.

1. Domande

1. Definire il mercato di riferimento PAC e/o PAL (l'Azienda che risponde deve indicare il proprio mercato di riferimento e il relativo fatturato annuo per servizi di supporto Oracle ACS).

Risposta:

2. Descrivere gli eventuali accordi commerciali intrapresi con Oracle Corporation o sue dirette controllate o distributori delegati a stipulare tali accordi che consentono di potere operare sul mercato italiano per il tipo di fornitura in questione.

Risposta:

3. Indicare le eventuali referenze dimostrabili per la fornitura di servizi Oracle ACS a Pubbliche Amministrazioni Centrali o Locali italiane di grandi dimensioni negli ultimi 3 anni.

Risposta:

4. Descrivere la situazione aziendale relativa alle sedi distribuite per il territorio nazionale e la possibilità e la modalità di erogazione del servizio richiesto presso Informatica Alto Adige S.p.A..

Risposta:

5. Indicare eventuali certificazioni relative al servizio richiesto.

Risposta:

Firma Fornitore

Konsultation des Marktes zwecks Ankauf von Support durch Spezialisten für die Software Oracle Database und die Systeme Oracle Exadata Database Machine für eine Dauer von 36 Monaten

Dokument der Marktkonsultation

Bozen, 26.07.2018

Vorwort

Die gegenständliche Konsultation betrifft den Ankauf von Support durch Spezialisten für die Software Oracle Database und die Systeme Oracle Exadata Database Machine in Bezug auf sich bereits bei der Südtiroler Informatik AG im Einsatz befindliche Oracle Systeme für eine Dauer von 36 Monaten. Dieser Support wurde in einem vorhergehenden Vertrag durch Oracle ACS (Advanced Customer Support) geleistet.

Im Rahmen der Bereitstellung des Spezialistensupports wurde der Service "(Oracle Business Critical Assistance for Software 8X5 (Part Number: B86700)" (Service nach Katalog 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. Behandlung Escalations (inkl. Severity 1)
 - b. Unterstützung in der Analyse der SR
 - c. Unterstützung bei der Erstellung von für den Oracle (MOS) Support nötigen Test Cases
 - d. Unterstützung bei der Identifikation und Reproduktion von Problemen
 - e. Unterstützung bei der Ermittlung möglicher Workarounds für aufgetretene Probleme
- c) Team vom TAM verwalteter, dedizierter Techniker
- d) Unterstützung und Analyse bei der Lösung von Performanceproblemen
- e) SLA 8x5

Das vorliegende Dokument zur Marktkonsultation verfolgt das Ziel:

- Sicherstellung der maximalen Publikation der Initiative zur Sicherstellung der breitestmöglichen Verbreitung der Informationen;
- Erzielung der bestmöglichen Beteiligung aller interessierter Subjekte;
- Bestmögliche Publizierung der qualitativen und technischen Charakteristika der Güter und Services der gegenständlichen Analyse;
- Erhalt von Bemerkungen und Empfehlungen seitens der interessierten Subjekte zur Erlangung einer besseren Marktübersicht. Dies auch mit dem Ziel der Bestätigung (oder nicht) der Existenz der Voraussetzungen, welche – nach Art.63, Komma 1 des D.Lgs. n. 50/2016 – ein Verhandlungsverfahren ohne vorherige Publikation der Ausschreibung erlauben.

Wir bitten um Lieferung Ihres Beitrags – nach vorhergehender Einsicht in die unten angeführte Datenschutzerklärung – mittels Zusendung des ausgefüllten Fragebogen innerhalb 10.08.2018 an die E-Mail-Adresse siag@legalmail.it.

Sämtliche von Ihnen mittels dies Dokuments gelieferten Informationen werden ausschließlich im Rahmen der Ziele der gegenständlichen Initiative verwendet.

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

Das Senden des Dokument an unsere Adresse impliziert das Einverständnis hinsichtlich der Behandlung der gelieferten Daten.

Bozen, 26 Juli 2018

Firmendaten

Firmen

Adresse

Name und Nachname des Referenten

Rolle in der Firma

Telefon

Fax

E-mail

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist die Auftrag gebende Körperschaft (siehe Ausschreibungsbedingungen).

Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO ist Südtiroler Informatik AG, Siemensstraße 29, 39100 Bozen, E-Mail: info@siag.it; PEC: siag@legalmail.it. Der gesetzliche Vertreter ist Der Präsident Paolo Berlanda.

Unter-Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28, Abs. 4 DSGVO sind Drittanbieter von Dienstleistungen für Südtiroler Informatik AG mit Aufgaben zur operativen Abwicklung bezüglich des Ausschreibungsverfahrens, oder jedenfalls solche, welche vertraglich an sie gebunden sind, und zwar ausschließlich zum unten angeführten Zweck.

Datenschutzbeauftragter (DSB): Filippo Trella, E-Mail: dpo@siag.it

Herkunft der Daten: Die Daten werden beim Interessierten (Mitbewerber) gesammelt und in Archiven, Registern, Listen und Verzeichnissen von öffentlichen Rechtsträgern im Sinne der Rechtsvorschrift aufbewahrt.

Kategorie der Daten: Die eingehobenen Daten sind: Identifizierungsdaten und gerichtliche Daten (bezüglich Verurteilungen, Strafen und jedenfalls Maßnahmen infolge von Vergehen straf-, bürger-, verwaltungs-, sozial-, beitrags-, und steuerrechtlicher Natur im Sinne des Art. 80 GVD Nr. 50/2016). Besagte Datenverarbeitung ist insbesondere zum Zweck der korrekten Ausführung des Ausschreibungsverfahrens notwendig. Im Falle der fehlenden Übermittlung kann das Verfahren nicht vollendet werden.

Zweck und Art der Verarbeitung:

Die übermittelten Daten werden von der AOV, auch in elektronischer Form, für die Erfüllung von bestimmten gesetzlichen Verpflichtungen, welche durch die Rechtsvorschriften im Bereich Ausschreibungen und öffentlichem Vertragswesen entstehen, einzig für die Durchführung des Ausschreibungsverfahrens, sowie den damit verbundenen und sich ergebenden Tätigkeiten, gesammelt und verarbeitet.

Die Verarbeitung der gerichtlichen Daten erfolgt ausschließlich für die Bewertung der Erfüllung der Anforderungen, gemäß den anwendbaren, geltenden gesetzlichen Bestimmungen vom Garanten zum Schutz personenbezogener Daten ausgestellt. Die Mitteilung der Daten ist unerlässlich, damit die

beantragten Verwaltungsaufgaben erledigt werden können. Die Verweigerung kann die Durchführung des entsprechenden Untersuchungsverfahrens verhindern.

Mitteilung und Datenempfänger:

Die gesammelten Daten können ferner folgenden Subjekten mitgeteilt werden:

- den zur Verarbeitung beauftragten Subjekten, die aus verschiedenen Gründen im Auftrag der Südtiroler Informatik AG arbeiten und denen schriftlich die entsprechenden Anweisungen zur berechtigten Verarbeitung der Daten erteilt wurde;
 - anderen öffentlichen Verwaltungen und Behörden, denen die Daten im Rahmen ihrer institutionellen Aufgaben mitgeteilt werden können;
 - anderen Bietern, die Anfrage um Zugang zu den Ausschreibungsunterlagen stellen, gemäß den Modalitäten und im Rahmen dessen, was in diesem Bereich von den geltenden Bestimmungen vorgesehen ist;
 - externen Subjekten, deren Namen den Interessierten zur Verfügung stehen, da sie Teil der Bewertungskommissionen sind, die von Mal zu Mal gebildet werden;
 - Rechtsanwälten, welche mit der Verteidigung der Südtiroler Informatik AG vor Gericht beauftragt sind.
- Auf jeden Fall kann die Übermittlung von persönlichen Daten, mit Ausnahme der sensiblen und gerichtlichen Daten, von der Südtiroler Informatik AG im Sinne der Verordnung EU/2016/679 (DSGVO) durchgeführt werden.

Die Daten werden in keiner Weise nach Außen übermittelt und mitgeteilt und werden in keiner Weise verbreitet und an nicht autorisierte Subjekte mitgeteilt.

Eine eventuelle Übertragung personen-bezogener Daten in Länder außerhalb der EU oder an internationale Organisationen, die im Rahmen der Verarbeitung für die oben beschriebenen Zwecke erforderlich sein kann, erfolgt ausschließlich in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Artikel 46 und 47 der Allgemeinen Verordnung 2016/679 ".

Verbreitung: Ist die Verbreitung der Daten unerlässlich, um bestimmte von der geltenden Rechtsordnung vorgesehene Veröffentlichungspflichten zu erfüllen, bleiben die von gesetzlichen Bestimmungen vorgesehenen Garantien zum Schutz der personenbezogenen Daten der betroffenen Person unberührt.

Dauer: Die übermittelten Daten werden für die von den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Dauer aufbewahrt.

Rechte der betroffenen Person: Gemäß den geltenden Bestimmungen hat die betroffene Person, auf Antrag, jederzeit das Recht, Zugang zu den sie betreffenden Daten zu erhalten und es steht ihr das Recht auf Berichtigung oder Vervollständigung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu; sofern die gesetzlichen Voraussetzungen gegeben sind, kann sie sich der Verarbeitung widersetzen oder die Löschung der Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung verlangen. Im letztgenannten Fall dürfen die personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Einschränkung der Verarbeitung sind, von ihrer Speicherung abgesehen, nur mit Einwilligung der betroffenen Person, zur Geltendmachung, Ausübung

oder Verteidigung von Rechtsansprüchen des Verantwortlichen, zum Schutz der Rechte Dritter oder aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses verarbeitet werden.

Rechtsbehelfe: Erhält die betroffene Person auf ihren Antrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach Eingang – diese Frist kann um weitere 60 Tage verlängert werden, wenn dies wegen der Komplexität oder wegen der hohen Anzahl von Anträgen erforderlich ist – eine Rückmeldung, kann sie Beschwerde bei der Datenschutzbehörde oder Rekurs bei Gericht einlegen.

Kurze Beschreibung der Initiative

Es ist der Abschluss eines Vertrags für die Bereitstellung von Support durch Spezialisten für die Software Oracle Database und die Systeme Oracle Exadata Database Machine in Bezug auf sich bereits bei der Südtiroler Informatik AG im Einsatz befindliche Oracle Systeme für eine Dauer von 36 Monaten vorgesehen.

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.

1. Frage

1. Definition des Referenzmarktes PAC und/oder PAL (antwortende Firmen müssen ihren Referenzmarkt und den relativen, jährlichen Umsatz für Oracle ACS-Support Services angeben))

Antwort:

2. Frage:

2. Beschreibung eventueller vertraglicher Vereinbarungen mit der Oracle Cooperation oder von ihr kontrollierte Körperschaften oder delegierter Vertriebspartner hinsichtlich des Abschluss von Verträgen, welche die Bereitstellung der geforderten Service auf dem italienischen Markt erlauben.

Antwort:

3. Frage:

3. Anführen eventueller vorzeigbare Referenzen hinsichtlich der Lieferung des Services Oracle ACS an zentrale oder lokale öffentliche Verwaltungen großer Dimension in den letzten 3 Jahren.

Antwort:

4. Frage:

4. 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:

5. Frage:

5. Anführen eventueller für den angeforderten Service relevanter Zertifikate.

Antwort:

Unterschrift Lieferant
