



Südtiroler Informatik<sup>AG</sup>  
Informatica Alto Adige<sup>SPA</sup>

## **Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione di un servizio di supporto specialistico su software Oracle Database e sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata Database Machine**

### **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, 09.03.2021

vers. 3– in vigore dal 22.07.2020

Informatica Alto Adige S.p.A. – Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione di Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione di un servizio di supporto specialistico su software Oracle Database e sistemi ingegnerizzati Oracle Exadata Database Machine

## 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.. 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 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 degli artt. 25 L.P. 16/2015 e 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.



Südtiroler Informatik<sup>AG</sup>  
Informatica Alto Adige<sup>SPA</sup>

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 **29.03.2021 ore 18:00**, 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, 09.03.2021



## 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: <https://assets-eu-01.kc-usercontent.com/482bf257-c7e4-01f3-0b5d-5f9ff7229638/94a355de-c818-4689-aada-1bdc498b7611/informativa-supply-siag-it.pdf>

## 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.

## 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

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

La durata dello stipulando contratto è fissata dal 31.08.2021 al 30.08.2024

## 2. Costi attesi

Il costo annuo ammonta a 70.000,00€ escl. IVA per un costo complessivo triennale di 210.000,00 € oltre IVA.

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 agli artt. 25 L.P. 16/2015 e 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 la suite software indicata nel Fabbisogno.

## 3. Domande

1. Mercato di riferimento (l'Azienda che risponde deve dare evidenza della sua presenza sul mercato relativamente alle forniture ed ai servizi oggetto del fabbisogno).

### Risposta:

---

---

---

---

2. Condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi e sconti per tutti i servizi richiesti) dettagliata per ogni esigenza elencata nel precedente Capitolo 1 – Fabbisogno.



**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. Qual è la veste contrattuale con cui l'Azienda intende partecipare? (specificare se si intende partecipare in veste di produttore, di distributore, in esclusiva o non in esclusiva). Nell'ipotesi di partecipazione in qualità di distributore, si chiede all'Azienda di fornire evidenza degli eventuali accordi commerciali col produttore in ordine alla vendita/distribuzione, alla manutenzione e ai servizi connessi relativamente alle licenze oggetto del fabbisogno.

**Risposta:**

---

---

---

5. 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:**

---

---

---

6. Indicare eventuali certificazioni relative al servizio richiesto.

**Risposta:**

---

---



Südtiroler Informatik<sup>AG</sup>  
Informatica Alto Adige<sup>SPA</sup>

---

---

**Firma Fornitore**

---