

Marktrecherche für den Ankauf von Dienstleistung und Wartung der Digital Signage-Lösungen der Provinz Bozen.

Dokument für die Marktrecherche

Südtiroler Informatik AG, Werner-Von-Siemens-Straße 29
39100 Bozen
PEC: supply@pec.siaq.it
<http://www.siaq.it>

Bozen, 04.12.2025

VORWORT

Die vorliegende Marktrecherche im Rahmen des Digital Signage-Dienstes, der in der Provinz Bozen erbracht wird, bezieht sich auf folgende Notwendigkeiten:

- Gewährleistung der Kontinuität für 36 Monate des Digital Signage-Dienstes „Private Cloud Infinitys“, der derzeit in den Provinzgebäuden und öffentlichen Einrichtungen der Provinz Bozen für die Verwaltung von Informationsanzeigen, digitalen Anschlagtafeln, Warteschlangensystemen am Schalter mit Buchungsmodul und Lösungen zur Kundenzufriedenheit eingesetzt wird;
- Gewährleistung der Kontinuität für denselben Zeitraum des Support- und Wartungsdienstes für Hardware/Software der installierten Lösungen und Komponenten.
- Ab dem zweiten Jahr Integration des Supports und der Wartung der Infopoint-Stationen, die im Multisprachenzentrum Bozen, im Multisprachenzentrum Meran und im Audiovisuellen Zentrum Bozen in Betrieb sind;
- Aktualisierung, Überarbeitung und gegebenenfalls Austausch veralteter Hardwaregeräte;
- Gewährleistung der Verfügbarkeit für die Erbringung von Spezialleistungen, die über die ordentliche Wartung hinausgehen.

Gemäß Art. 25 L.P. 16/2015 i.g.F. und Art. 77 des Gesetzesdekrets Nr. 36/2023 verfolgt diese Marktrecherche folgendes Ziel:

- bestmögliche Bekanntmachung der Initiative und eine möglichst umfassende Verbreitung der Informationen zu gewährleisten;
- die bestmögliche Beteiligung aller betroffenen Akteure zu haben und die tatsächliche Existenz mehrerer interessierter Wirtschaftsteilnehmer zu überprüfen;
- 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.

Es wird darauf hingewiesen, dass für die betreffende Lieferung/Dienstleistung, für die technischen Spezifikationen, die aufgrund der besonderen Anforderungen zu erfüllen sind, eine Situation der Nichtzulässigkeit im Sinne der ANAC-Leitlinien Nr. 8 für die Anwendung von Verhandlungsverfahren ohne vorherige Veröffentlichung einer Bekanntmachung vorliegt. Gemäß den Bestimmungen derselben Leitlinien ist Folgendes zu beachten:

- die Anforderungen und die Mittel, um diese zu erfüllen, finden Sie in Punkt 1 "Anforderungen" dieses Dokuments;
- die voraussichtlichen Gesamtkosten für den Erwerb der Lieferung/Dienstleistung können grob auf € **160.000,00** ohne MwSt. geschätzt werden, wie in Punkt 2 "Erwartete Kosten" dieses Dokuments angegeben;
- der Auftraggeber wird alle vernünftigen Alternativlösungen bewerten, die im Zusammenhang mit den bereitgestellten Beiträgen vorgeschlagen werden;
- die eventuelle Vergabe - wenn nach Abschluss der Beweisaufnahme festgestellt wird, dass die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sind und daher die eventuell vorgeschlagenen vernünftigen Alternativlösungen als nicht durchführbar angesehen werden - erfolgt gemäß Artikel 25 L.P. 16/2015 i.g.F. und 76 des Gesetzesdekrets Nr. 36/2023.

Bitte senden Sie Ihren unentgeltlichen Beitrag – nach vorhergehender Einsicht der unten angeführten Datenschutzerklärung – mittels Zusendung des ausgefüllten Fragebogens innerhalb **19.12.2025** an die zertifizierte E-Mail-Adresse supply@pec.siag.it.

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

Bitte geben Sie an, ob Ihre Beiträge Informationen und/oder Daten enthalten, die durch Patentrechte geschützt sind oder andere Geschäfts-, Handels- oder Betriebsgeheimnisse offenbaren, sowie sonstige vertrauliche Informationen darlegen, die Rückschlüsse auf Ihre Marktposition und/oder Ihr Fachwissen in dem von dieser Marktrecherche erfassten Tätigkeitsbereich zulassen.

Da auch andere Wirtschaftsteilnehmer Zugang zu den Ergebnissen dieser Marktrecherche haben könnten, möchten wir Sie außerdem bitten anzugeben, ob die in Ihren Beiträgen enthaltenen Informationen in anonymer Form veröffentlicht werden sollen.

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

Bozen,

Daten des Unternehmens

Name des Unternehmens

St.-Nr.

MwSt-Nr.

Adresse

PEC

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

Südtiroler Informatik AG verwaltet im Auftrag der Provinz Bozen den Dienst „Digital Signage“, der auf die digitale Nahbereichskommunikation, die Verwaltung von Infopoint-Auskunftsstellen, die Verwaltung von Online-Terminvereinbarungen für Beratungen, die Verwaltung der Besucherzahlen an den öffentlich zugänglichen Schaltern und die Erfassung der Zufriedenheit der Bürger mit den Schalterdienstleistungen der öffentlichen Verwaltung abzielt.

Der Dienst, der sich in erster Linie an die Bürger richtet und 2023 im Rahmen eines öffentlichen Verfahrens erworben wurde, basiert vollständig auf der von der Firma ACS Data Systems entwickelten Plattform „Private Cloud Infinitys“.

Die Lösung „Private Cloud Infinitys“ ermöglicht eine effektive Verwaltung der zahlreichen Geräte und Lösungen innerhalb der öffentlichen Verwaltung in Bezug auf Nahverkehrsdienste, Online-Buchungen und die Verwaltung der Besucherzahlen an den Schaltern sowie die Erfassung statistischer Daten zur Zufriedenheit der Bürger mit den angebotenen Schalterdienstleistungen.

Angesichts der Komplexität der Plattform und der hohen Anzahl der derzeit verwalteten Geräte möchte die SIAG die Kontinuität der derzeit auf der Plattform „Private Cloud Infinitys“ aktiven Dienste gewährleisten. Insbesondere erfüllt diese Plattform in Verbindung mit den Informationsbildschirmen, den

Infopoint-Lösungen, den „Warteschlangen-Lösungen“ und den „Kundenzufriedenheitslösungen“, die in den Provinzbehörden, Bibliotheken und Agenturen installiert sind, vielfältige und spezifische Funktionen, die eine korrekte Kommunikation mit den Bürgern, eine korrekte Verwaltung der Besucherzahlen und eine korrekte Erfassung statistischer Daten gewährleisten. Die Lösung umfasst speziell entwickelte und an die spezifischen Anforderungen der Behörde angepasste IT-Module.

Daraus folgt, dass die Nichtfortführung des Dienstes auf der Plattform „Private Cloud Infinitys“ die Notwendigkeit einer komplexen Überarbeitung aller Lösungen und den Austausch aller derzeit verwendeten Geräte sowie die Überarbeitung der einzelnen definierten Prozesse mit sich bringen würde. Ebenso einschneidend wäre die Notwendigkeit, alle Schulungsmaßnahmen für zahlreiche Mitarbeiter, die mit der Verwaltung von Informationsinhalten betraut sind, Berater und Schalterbeamte zu wiederholen, was mit hohen Kosten und einem hohen Aufwand verbunden wäre, ohne dass die Gewissheit bestünde, die derzeit verwendeten Prozesse wiederherstellen zu können.

Angesichts der Sensibilität des Dienstes ist es außerdem wichtig, die Aktivitäten in der derzeitigen Form fortzusetzen, um jegliche Art von Störung zu vermeiden, die den Bürgern, die Zugang zu den öffentlich zugänglichen Einrichtungen der Provinz oder zu Beratungsdiensten benötigen, erhebliche Probleme bereiten könnte.

Mit dieser Konsultation soll außerdem die Kontinuität der Erbringung der damit verbundenen Dienstleistungen gewährleistet werden, darunter die Überwachung, Unterstützung und Wartung der Hardware- und Softwarekomponenten sowie die Verfügbarkeit eines speziellen „Service Desk“.

Der Dienst muss außerdem die Erbringung der folgenden Dienstleistungen und Tätigkeiten gewährleisten:

- Support und Wartung ab dem zweiten Jahr für die Infopoint-Stationen, die derzeit im Multisprachenzentrum in Bozen, im Multisprachenzentrum in Meran und im Audiovisuellen Zentrum in Bozen in Betrieb sind;
- Überprüfung, Aktualisierung und gegebenenfalls Austausch aller PC-Hardwaregeräte, die als veraltet und nicht kompatibel mit dem erforderlichen Update auf das Betriebssystem Windows 11 gelten;
- Erwerb eines Pakets von 300 Mannstunden nach Verbrauch für die Durchführung von Spezialaufgaben auf Anfrage des Auftraggebers während der gesamten Vertragslaufzeit.

1. Anforderungen

Mit den neuen Anschaffungen sollen folgende Anforderungen abgedeckt werden:

1. Bereitstellung der Digital Signage-Plattform „Private Cloud Infinitys“ für 36 Monate;

2. Bereitstellung des Support- und Wartungsdienstes für Hardware/Software der installierten Digital Signage-Lösungen und -Komponenten sowie des dedizierten „Service Desk“-Dienstes für 36 Monate;
3. Bereitstellung von Support und Wartung für die Infopoint-Stationen in den Multisprachenzentren in Bozen (5 Stationen) und Meran (5 Stationen) sowie im Audiovisuellen Zentrum in Bozen (2 Stationen) ab dem zweiten Jahr für 24 Monate;
4. Austausch der PC-Hardware und Aktualisierung des Betriebssystems auf Windows 11 für folgende Geräte:
 - AAR Alto Adige Riscossioni - QMS eliminacode
 - R.19 AVZ Centro Mediazione lavoro Gries-BZ - QMS eliminacode
 - R.19 AVZ Centro Mediazione lavoro Meran - QMS eliminacode
 - R.19 AVZ Centro Mediazione lavoro Brixen - QMS eliminacode
 - R.19 AVZ Centro Mediazione lavoro Bozen - QMS eliminacode
 - R.25 UPEA Edilizia Abitativa Bolzano - QMS eliminacode
 - R.38 CRV - Centro Revisione Veicoli BZ – QMS eliminacode
 - R.31 UMA Ufficio Meccanizzazione Agricola - QMS eliminacode
 - R.38 Mobilità RIBO Center Kiosk Privati - QMS eliminacode
 - R.38 Mobilità RIBO Center Kiosk Agenzie - QMS eliminacode
 - R.41 Catasto - Infoscreen Esterno Uffici DX
 - R.15.3.1 - Multilingue BZ – Infopoint - PC-1192180
 - R.15.3.1 - Multilingue BZ – Infopoint - PC-1192178
 - R.15.3.1 - Multilingue BZ – Infopoint - PC-1192179
 - R.15.3.1 - Multilingue BZ – Infopoint - PC-1192182
 - R.15.3.1 - Multilingue BZ – Infopoint - PC-1192181
 - R.15.3.1 - Multilingue MR – Infopoint - PC-1192183
 - R.15.3.1 - Multilingue MR – Infopoint - PC-1192184
 - R.15.3.1 - Multilingue MR – Infopoint - PC-1192185
 - R.15.3.1 - Multilingue MR – Infopoint - PC-1192186
 - R.15.3.1 - Multilingue MR – Infopoint - PC-1192187
 - R.15.3.1 - CentroAudiovisiviBZ – Infopoint - PC-1192188
 - R.15.3.1 - CentroAudiovisiviBZ – Infopoint - PC-1192189
5. Überprüfung der PC-Hardware und Aktualisierung des Betriebssystems auf Windows 11 oder Windows 10LTSC für folgende Geräte:
 - Palazzo 1 player Maxi Videowall Cortile interno
 - Palazzo 6 Infoscreen Ingresso
 - Palazzo 11 Infoscreen Ingresso
 - Protezione Civile BZ Display player Infoscreen Esterni
 - Protezione Civile BZ Display player Infoscreen Interni
 - Protezione Civile BZ info-Totem
 - Centro Trevi Infoscreen Atrio
 - R.25 UPEA-BZ QMS Display Riepilogativo
 - R.25 UPEA-BZ Totem Customer Satisfaction
 - R.38 CRV - Centro Revisione Veicoli BZ - QMS Display Riepilogativo Atrio
 - R.38 CRV - Centro Revisione Veicoli BZ - QMS Display Riepilogativo Colonna

- R.31 UMA - QMS Display Riepilogativo
- R.19 AVZ-BZ - QMS Display Riepilogativo
- R.19 AVZ-BX - QMS Display Riepilogativo
- R.19 AVZ-ME - QMS Display Riepilogativo
- R.9 Informatica – Bacheca Digitale
-

6. Bereitstellung von Fachdienstleistungen nach Verbrauch bis zu maximal 300 Mannstunden für die Weiterentwicklung oder zusätzliche dienstbezogene Aktivitäten.

2. Erwartete Kosten

Die geschätzten Gesamtkosten belaufen sich auf 160.000,00 € ohne MwSt. und Sicherheitskosten aufgrund von Interferenzrisiken für eine Dauer von 36 Monaten.

Die geschätzten Kosten sind:

Dienstleistung/Lieferung	Menge	Einheitsbetrag	Betrag
Plattformdienst „Digital Signage – Private Cloud Infinity“	36 monate	1.250,00 €	45.000,00 €
Support und Wartung von Digital Signage-Lösungen und Service Desk	36 monate	1.000,00 €	36.000,00 €
Support- und Wartungsdienst ab dem zweiten Jahr für die Infopoint-Lösungen, die im Mehrsprachigen Zentrum Bozen, im Mehrsprachigen Zentrum Meran und im Audiovisuellen Zentrum Bozen zum Einsatz kommen.	24 monate	1.000,00 €	24.000,00 €
Ersatz veralteter PC-Hardwaregeräte und Überprüfung kompatibler PC-Hardwaregeräte. Upgrade des Betriebssystems auf Win 11	nach Verbrauch	28.000,00 €	28.000,00 €
Entwicklungsaktivitäten und fachliche Unterstützung nach Bedarf, die während der Vertragslaufzeit für die folgende Fachkraft angefordert werden können: - Senior-Produkt-/Technologiespezialist	300 mannstunden	90,00 €	27.000,00 €
Gesamtbetrag			€ 160.000,00

Auf der Grundlage der Vorschläge, welche von den an dieser Marktrecherche teilnehmenden Unternehmen eintreffen werden, 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 i.g.F. und 76 des D.Lgs. n. 36/2023 genannten Bedingungen erfüllt sind, die Südtiroler Informatik A.G. sich das Recht vorbehält, den Ankauf als Verhandlungsverfahren ohne Veröffentlichung der Mitteilung fortzusetzen.

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. 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 Teilnahme aufgrund von Exklusivrechten muss der Lieferant das Exklusivrecht nachweisen. Im Falle einer Teilnahme als Händler wird das Unternehmen aufgefordert, alle Nachweise über 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:

3. 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:

4. Welche Vertragsbedingungen gelten für Nutzungslizenzen, Wartung, Herstellung von Folgeprodukten bei Softwarelösungen, interne Verteilung, Quellcode-Aufnahme, Nichtdiskriminierung nach Anwendungsbereich; Einschränkungen anderer Software und Technologieneutralität?

Antwort:

5. Auf welche Weise wäre das Unternehmen bereit, Entwicklungen bei den angebotenen Produkten im Hinblick auf eine Erhöhung und/oder Änderung der Lizenzen während des vorgesehenen Lieferzeitraums von 24 Monaten zu bewältigen?

Antwort:

Unterschrift Lieferant
