



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

## **Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione dei servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise**

### **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, 09.04.2026

## **PREMESSA**

La presente iniziativa di consultazione di mercato è relativa all'acquisto di servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise.

Informatica Alto Adige S.p.A e Azienda Sanitaria della Provincia di Bolzano utilizzano i prodotti Microsoft all'interno dell'infrastruttura informatica per numerosi sistemi presenti 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.

Ai sensi degli artt.25 L.P. 16/2015 e ss.mm.ii. e dell'artt. 77 del D. Lgs. n. 36/2023, 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 e di verificare l'effettiva esistenza di più operatori economici 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.

Si evidenzia che per il servizio in oggetto, per le specifiche tecniche richieste in ragione delle peculiari esigenze da soddisfare, si ritiene sussistente una situazione di infungibilità quale definita dalle Linee Guida dell'ANAC n. 8 per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili. Ai sensi di quanto previsto dalle medesime Linee Guida, si rappresenta che:

- il fabbisogno e gli strumenti per farvi fronte sono rilevabili al punto 1 "Fabbisogno" del presente documento;
- il costo indicativo complessivo per l'acquisizione del servizio è stimabile indicativamente in € 975.000,00 escl. IVA, come specificato al punto 2 "Costi attesi" del presente documento;
- la Stazione appaltante valuterà le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte nel contesto dei contributi forniti;
- l'eventuale affidamento, qualora a conclusione dell'istruttoria venga ravvisata la sussistenza dei relativi presupposti e non si ritengano quindi percorribili le soluzioni alternative ragionevoli



eventualmente proposte, sarà effettuato ai sensi degli artt. 25 L.P. 16/2015 e ss.mm.ii. e 76 del D. Lgs. n. 36/2023.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro il **24.04.2026** 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.

Si prega di indicare se i contributi contengono informazioni e/o dati protetti da diritti di privati o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazioni riservata utile a ricostruire la Vostra posizioni nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo delle attività di cui alla presente consultazione.

Si chiede, altresì, di precisare, in vista dell'eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

L'invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Bolzano, 09.04.2026

## Dati Azienda

---

*Ragione Sociale*

---

*C.F. /*

---

*P.IVA*

---

*Indirizzo*

---

*PEC*

---

*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

Informatica Alto Adige necessita del supporto Unified Enterprise Microsoft con contratto annuale a copertura del supporto specialistico con tempi di reazione rapidi; unitamente all'analisi dei sistemi per migliorare la stabilità, la sicurezza e la ridondanza. Inoltre, il fabbisogno include un consulente personale presso Microsoft ("TAM") dedicato a IAA, insieme a pacchetti di formazione che consentono personalizzazioni e consulenze specifiche.

### 1. Fabbisogno

- «Supporto Proattivo», per erogare attività e procedure best practices in materia di sviluppo, utilizzo e gestione delle specifiche infrastrutture tecnologiche di software Microsoft; supporto all'evoluzione tecnologica delle piattaforme, supporto specialistico in ambito di Intelligenza Artificiale, supporto specialistico in ambito della Cyber Security e CRM.

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, SQL Server, Exchange Server, SharePoint, Teams, Intelligenza Artificiale, Cyber Security, CRM, utilizzando gli strumenti basati a tali scopi da Microsoft Corporation.



- «Supporto Reattivo», per garantire 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, 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 al codice sorgente e alla "knowledge base" dei prodotti Microsoft.
- 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.

## 2. Costi attesi

I costi attesi ammontano a € 975.000,00 oltre iva per 12 mesi.

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 ss.mm.ii. e del 76 D. Lgs. n. 36/2023, Informatica Alto Adige S.p.A. si riserva sin d'ora di procedere all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

## 3. 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"? Nelle ipotesi di partecipazione in virtù di diritti esclusivi il fornitore dovrà dare evidenza del diritto esclusivo (v. fac simile allegato). Nell'ipotesi di partecipazione in qualità di distributore, si chiederà 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:**

---

---

---

---

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:**

---

---

---

---

**Firma Fornitore**

---