

Consultazione di mercato finalizzata all'acquisto del servizio e manutenzione delle soluzioni Digital Signage della Provincia di Bolzano.

Documento di Consultazione del Mercato

**Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29
39100 Bolzano**
PEC: supply@pec.siag.it
<http://www.siag.it>

Bolzano, 04.12.2025

PREMESSA

La presente iniziativa di consultazione di mercato nell'ambito del servizio Digital Signage erogato presso la Provincia di Bolzano, si riferisce alla necessità di:

- Garantire continuità per 36 mesi del servizio Digital Signage "Private Cloud Infinitys" oggi in uso presso i palazzi Provinciali e luoghi pubblici della Provincia di Bolzano, per la gestione dei display informativi, bacheche digitali, dispositivi eliminacode allo sportello con modulo booking e soluzioni Customer Satisfaction;
- Garantire continuità per lo stesso periodo del servizio di supporto e manutenzione hardware/software delle soluzioni e componenti installate.
- Integrare a partire dal secondo anno il supporto e la manutenzione delle postazioni Infopoint operative presso il Centro multilingue di Bolzano, il Centro multilingue di Merano ed il Centro Audiovisivi di Bolzano;
- Aggiornare, revisionare e se necessario sostituire i dispositivi hardware obsoleti;
- Garantire disponibilità per l'erogazione di attività specialistiche extra manutenzione ordinaria.

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 la fornitura/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 della fornitura/servizio è stimabile indicativamente in **€ 160.000,00 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 **19.12.2025**, all'indirizzo e-mail 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 posizione 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,

Dati Azienda

Ragione Sociale Azienda

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 gestisce per conto della Provincia di Bolzano il servizio "Digital Signage", volto alla comunicazione digitale di prossimità, alla gestione di postazioni infopoint di consultazione, alla gestione delle prenotazioni online di appuntamenti per consulenze, alla gestione dell'affluenza dei cittadini presso gli sportelli aperti al pubblico ed alla raccolta del grado di soddisfazione dei cittadini relativamente ai servizi di sportello svolti dalla pubblica amministrazione.

Il servizio, rivolto prevalentemente al cittadino ed acquisito tramite procedura pubblica nel 2023, si basa interamente sulla piattaforma "Private Cloud Infinity" sviluppata dalla ditta ACS Data Systems.

La soluzione "Private Cloud Infinity" consente una gestione efficace dei molteplici dispositivi e soluzioni all'interno della pubblica amministrazione in riferimento ai servizi alla comunicazione di prossimità, alla prenotazione online e gestione dell'affluenza agli sportelli ed alla raccolta di dati statistici sul grado di soddisfazione del cittadino in relazione ai servizi di sportello offerti.

Data la complessità della piattaforma ed il numero elevato di dispositivi attualmente gestiti, IAA intende garantire continuità nell'erogazione dei servizi oggi attivi sulla piattaforma "Private Cloud Infinity". Nello specifico tale piattaforma abbinata agli schermi informativi, alle soluzioni infopoint, alle soluzioni "eliminacode" ed alle soluzioni "Customer Satisfaction" installate presso le strutture Provinciali, le biblioteche e le agenzie, svolge molteplici e specifiche funzioni che garantiscono la corretta

comunicazione rivolta al cittadino, la corretta gestione dell'affluenza e la corretta raccolta dei dati statistici. La soluzione include moduli informatici appositamente sviluppati e customizzati secondo le specifiche richieste dall'ente.

Ne consegue che il mancato proseguimento del servizio sulla piattaforma "Private Cloud Infinitys" comporterebbe la necessità di avviare una complessa attività di revisione di tutte le soluzioni e sostituzione di tutti i dispositivi oggi in uso oltre alla revisione dei singoli processi definiti. Aspetto altrettanto impattante sarebbe la necessità di ripetere tutte le attività di formazione per numerosi operatori addetti alla gestione dei contenuti informativi, consulenti ed operatori di sportello con conseguenti costi elevati ed impegno elevato senza certezza di ricreare i processi oggi in uso.

Inoltre, data la sensibilità del servizio, è rilevante poter proseguire le attività nelle modalità oggi utilizzate al fine di evitare in tutti i modi possibili qualsiasi tipo di disservizio che potrebbe causare notevoli problemi ai cittadini che devono accedere presso le strutture Provinciali aperte al pubblico o accedere ai servizi di consulenza.

Con la presente consultazione si intende inoltre garantire continuità nell'erogazione dei servizi correlati tra cui il monitoraggio, il supporto e la manutenzione delle componenti hardware e software oltre che la disponibilità di un servizio di "Service Desk" dedicato.

Il servizio dovrà inoltre garantire l'erogazione dei seguenti servizi ed attività:

- Supporto e manutenzione a partire dal secondo anno per le postazioni Infopoint oggi operative presso il Centro multilingue di Bolzano, il Centro multilingue di Merano ed il Centro Audiovisivi di Bolzano;
- Revisione, aggiornamento e sostituzione ove necessario di tutti i dispositivi Hardware PC ritenuti obsoleti e non compatibili con il necessario aggiornamento al Sistema Operativo Windows 11;
- Acquisizione di un pacchetto di 300 ore/uomo a consumo per lo svolgimento di attività specialistiche su richiesta del committente durante tutto il periodo contrattuale.

1. Fabbisogno

Con i nuovi acquisti si vuole dare copertura alle seguenti esigenze:

1. Erogazione per 36 mesi della piattaforma Digital Signage "Private Cloud Infinitys";
2. Erogazione per 36 mesi del servizio di supporto e manutenzione hardware/software delle soluzioni e componenti Digital Signage installate e del servizio di "Service Desk" dedicato;
3. Erogazione a partire dal secondo anno per 24 mesi del supporto e della manutenzione delle postazioni Infopoint operative presso i Centri multilingue di Bolzano (5 postazioni) e Merano (5 postazioni), ed il Centro Audiovisivi di Bolzano (2 postazioni);

4. Sostituzione dell'hardware PC ed aggiornamento del Sistema Operativo a Windows 11 per i seguenti dispositivi:

- 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. Revisione Hardware PC ed aggiornamento del Sistema Operativo a Windows 11 oppure Windows 10LTSC per i seguenti dispositivi:

- 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. Erogazione a consumo di attività specialistiche fino ad un massimo di 300 ore/uomo per lo sviluppo evolutivo o attività extra correlate al servizio.

2. Costi attesi

Il costo stimato complessivo atteso ammonta a **€ 160.000,00 oltre IVA** e costi per la sicurezza derivanti da rischi interferenziali, per la durata di 36 mesi.

I costi stimati sono:

Servizio/Fornitura	Quantità	Importo unitario	Importo
Servizio piattaforma "Digital Signage - Private Cloud Infinitys"	36 mesi	1.250,00 €	45.000,00 €
Servizio di supporto e manutenzione delle soluzioni Digital Signage e Service Desk	36 mesi	1.000,00 €	36.000,00 €
Servizio di supporto e manutenzione a partire dal secondo anno per le soluzioni Infopoint operanti presso il Centro multilingue di Bolzano, il Centro multilingue di Merano ed il Centro Audiovisivi di Bolzano.	24 mesi	1.000,00 €	24.000,00 €
Sostituzione dispositivi Hardware PC obsoleti e revisione dispositivi hardware PC compatibili. Upgrade del Sistema Operativo a Win 11	A corpo	28.000,00 €	28.000,00 €
Attività di sviluppo e supporto specialistico a consumo richiedibili durante il periodo contrattuale per la seguente figura professionale: - Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia	300 ore/uomo	90,00 €	27.000,00 €
Importo totale			€ 160.000,00

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. 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. 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. Nelle ipotesi di partecipazione in virtù di diritti esclusivi il fornitore dovrà dare evidenza del diritto esclusivo, 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:

3. Condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi di listino, tipologia di sconti praticati per le licenze, la manutenzione, prezzi e sconti per tutti i servizi richiesti) dettagliata per ogni esigenza elencata nel precedente Capitolo 1 – Fabbisogno.

Risposta:

4. Quali sono le condizioni contrattuali inerenti alle licenze d'uso, la manutenzione, la creazione di prodotti derivati, la distribuzione interna, l'inclusione del codice sorgente, la non discriminazione per campo di applicazione, i vincoli su altri software e la neutralità rispetto alle tecnologie?

Risposta:

5. Secondo quali modalità l'Azienda sarebbe disponibile a far fronte ad evoluzioni dei prodotti offerti in termini di incremento e/o variazioni delle licenze durante il periodo di 24 mesi previsti di fornitura?



Südtiroler Informatik^{AG}
Informatica Alto Adige^{SPA}

Risposta:

Firma Fornitore
