



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

Marktrecherche für den Ankauf von “Microsoft Unified Enterprise Support Services”

Dokument für die Marktrecherche

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

Bozen, 09.04.2026

VORWORT

Die vorliegende Markterkundungsinitiative betrifft den Erwerb von Microsoft Unified Enterprise Support-Dienstleistungen.

Die Südtiroler Informatik AG und der Sanitätsbetrieb der Autonomen Provinz Bozen nutzen Microsoft-Produkte innerhalb der IT-Infrastruktur sowohl für zahlreiche Systeme im Rechenzentrum als auch für alle Arbeitsplätze der Landesverwaltung der Autonomen Provinz Bozen. Alle oben genannten Arbeitsplätze verwenden zudem die Office 365-Plattform.

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 € 975.000,00 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 **24.04.2026** 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, 09.04.2026



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

Die Südtiroler Informatik AG benötigt den Unified Enterprise Support von Microsoft mit einem Jahresvertrag, der fachliche Unterstützung mit schnellen Reaktionszeiten, aber auch Systemanalysen zur Verbesserung der Stabilität, Sicherheit und Redundanz abdeckt. Darüber hinaus umfasst die Anforderung einen persönlichen Berater bei Microsoft („TAM“), der für die SIAG zuständig ist, sowie Schulungspakete, die eine Anpassung und spezifische Beratung ermöglichen.

1. Anforderungen

- Proaktive Unterstützung": Bereitstellung von Best-Practice-Aktivitäten und -Verfahren für die Entwicklung, Nutzung und Verwaltung spezifischer Microsoft-Softwaretechnologie-Infrastrukturen, Unterstützung für die technologische Entwicklung von Plattformen, fachliche Unterstützung im Bereich der künstlichen Intelligenz, der Cyber Security und des CRM.

Im Rahmen dieses Dienstes muss der Anbieter in der Lage sein, einen Gesundheitscheck, eine Risikobewertung der Schwachstellen und einen Sanierungsplan für Technologien wie: Active Directory, SQL-Server, Exchange Server, SharePoint, Teams, Künstliche Intelligenz, Cyber



Security, CRM, unter Verwendung der für diese Zwecke von der Microsoft Corporation entwickelten Tools

- "Reaktiver Support": Um die Kontinuität des Betriebs zu gewährleisten (rechtzeitige Lösung offener technischer Probleme: Zwischenfälle), muss der Support an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden am Tag und 365 Tagen im Jahr zur Verfügung stehen und für die Übernahme und Lösung der gemeldeten Probleme geltende Zeitpläne haben.

Um mit maximaler Effektivität und Effizienz arbeiten zu können, muss der Dienst direkten Zugang zum Quellcode und zur Wissensbasis der Microsoft-Produkte haben.

- Der Dienst "DSE" (Dedicated Support Engineering) für die Vorbeugung/Lösung von Problemen auf Plattformen, Supportability Reviews, Healthchecks, Workshops, Risikobewertungsprogramme und damit verbundene Aktivitäten, um den Betriebsstatus von Produkten und Technologien zu verbessern.
- Der Dienst muss über eine "Service Delivery Management"-Koordinationsstelle verfügen, die das technische Personal mit dem Microsoft-Lieferanten koordiniert, um: die Eskalation von reaktiven Supportanfragen korrekt zu verwalten und zu leiten, die richtigen Fachleute für jeden Einsatz zu planen und zu engagieren, die Nutzung von reaktivem und proaktivem Support anhand regelmäßiger Berichte zu überprüfen und zu messen.

2. Erwartete Kosten

Die erwarteten Kosten belaufen sich auf 975.000,00 € ohne MwSt. für 12 Monate.

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. Wie hoch ist der durchschnittliche Jahresumsatz, den das Unternehmen in den letzten zwei Jahren in Bezug auf den Verkauf von Softwarewartungsdienstleistungen sowohl auf dem italienischen Markt als auch speziell auf dem Markt für öffentliche Verwaltung erzielt hat?

Antwort:

2. Wie hoch ist der durchschnittliche Jahresumsatz, den das Unternehmen in den letzten zwei Jahren in Bezug auf den Verkauf von Microsoft-Wartungsdienstleistungen sowohl auf dem italienischen Markt als auch speziell auf dem Markt für öffentliche Verwaltung erzielt hat?

Antwort:

3. Bitte listen Sie die bisherigen und wichtigsten Softwarewartungsangebote des Unternehmens auf und beschreiben Sie deren Hauptfunktionen.

Antwort:

4. Beschreiben Sie den Zielmarkt, wer sind die Kunden und welche Marktsegmente werden abgedeckt?

Antwort:



5. Beschreiben Sie, wie das Produkt/Dienstleistung auf dem Markt vertrieben wird, beschreiben Sie die Lieferkette und geben Sie an, wie sie den Markt erreicht (Direktvertrieb, Vertriebspartner, Einzelhändler usw.) Wo liegen die Stärken im Vergleich zum Konkurrenten?

Antwort:

6. Welche Qualitäts-, Prozess-, Umwelt-, etc. Zertifizierungen stehen Ihrem Unternehmen zur Verfügung? Welche Elemente Ihrer Produkte und Dienstleistungen werden durch diese Zertifizierungen verbessert? Warum?

Antwort:

7. Kann der Wirtschaftsteilnehmer die im Abschnitt „Gegenstand der Initiative“ beschriebenen Microsoft-Produkte und -Dienstleistungen bereitstellen? Im Falle einer Teilnahme aufgrund von Exklusivrechten muss der Anbieter das ausschließliche Recht nachweisen (siehe beigefügtes Musterformular). Im Falle einer Teilnahme als Vertriebspartner wird das Unternehmen gebeten, Nachweise über etwaige kommerzielle Vereinbarungen mit dem Hersteller in Bezug auf den Verkauf/Vertrieb, die Wartung sowie die damit verbundenen Dienstleistungen für die betreffenden Lizenzen vorzulegen.

Antwort:



8. Verfügt der Wirtschaftsteilnehmer im Rahmen seines Angebots an professionellen Dienstleistungen zur Unterstützung der angebotenen Produkte und Lösungen über Personal mit den oben genannten und unter "Dedicated Support Engineering" beschriebenen Eigenschaften für die Anforderungen und die oben beschriebenen Anforderungen?

Antwort:

Unterschrift Lieferant
