

**E-PROC3: PROCEDURA APERTA PER IL
SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO CONTRATTI PUBBLICI IN
MODALITÀ SAAS****LOTTO 1 Gestione della piattaforma SICIP 69489273F7****Servizio di Call Center e Help****LOTTO 2 Desk di assistenza alle stazioni
appaltanti 6948931743****E-PROC3: OFFENES VERFAHREN FÜR
DEN VERWALTUNGSDIENST DES
INFORMATIONSSYSTEMS ÖFFENTLICHE
VERTRÄGE IN SAAS – MODALITÄT****LOS 1 Verwaltungsdienst der ISOV –
Plattform****LOS 2 Dienstleistung Call Center Help
Desk zur Unterstützung
der Vergabestellen****Chiarimento n. 18****Klarstellung Nr. 18****Quesito n. 18****Con riferimento al lotto 1**, si chiede:

- se con "Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica" sono da intendersi le attività di consulenza e assistenza tecnica sulle funzionalità delle soluzioni agli utenti della piattaforma e di assistenza tecnica relativa alla risoluzione di problematiche.
- se, in caso di risposta positiva al precedente punto, è possibile dimostrare il requisito indicando una % del corrispettivo totale dei contratti utilizzati a conferma del requisito stesso (in molti casi il contratto, pur riferendosi anche ai servizi di consulenza e assistenza tecnica, non presenta una dichiarata suddivisione degli stessi ma indica un canone comprensivo di setup, assistenza tecnica, formazione e servizio di call center ed help desk).

Risposta n. 18

- Con "Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica" sono da intendersi sia le attività di consulenza e assistenza tecnica sulle funzionalità delle soluzioni agli utenti della piattaforma e di assistenza tecnica relativa alla risoluzione di problematiche, sia le attività di consulenza, di programmazione e le altre attività correlate, per l'implementazione ed il controllo di

Frage Nr. 18

Mit Bezug zum Los 1 haben wir folgende Fragen:

- versteht man unter „Beraterdienst für Informationssysteme und technische Assistenz“ die Beratungstätigkeit und technische Assistenz zu den Funktionalitäten der Lösungen für die Benutzer der Plattform und der technischen Assistenz für die Lösung der Problematiken?
- sollte die Antwort auf den vorherigen Punkt positiv ausfallen, wäre es möglich die Anforderung aufzuzeigen, indem ein Prozentsatz des Gesamtentgeltes der verwendeten Verträge, um die Anforderung derselben zu bestätigen (in vielen Fällen beinhaltet der Vertrag, obwohl er sich auch auf den Beraterdienst und technische Assistenz bezieht, nicht eine angegebene Aufteilung derselben, aber er gibt eine Gesamtgebühr für Setup, technische Assistenz, Weiterbildung und Call-Centerdienst und Help Desk an)

Antwort Nr. 18

- Unter „Beraterdienst für Informationssysteme und technische Assistenz“ versteht man sowohl die Beratungstätigkeit und technische Assistenz zu den Funktionalitäten der Lösungen für die Benutzer der Plattform und technische Assistenz bezüglich der Lösung von Problemen, als auch die Beratertätigkeit, der Planung und alle



altri sistemi.

- È possibile dimostrare il requisito indicando una % del corrispettivo totale dei contratti utilizzati, accompagnando il valore percentuale con una descrizione dei servizi sufficientemente dettagliata da permettere la valutazione della effettiva congruità a quanto richiesto.

anderen damit verbundenen Tätigkeiten, für die Implementierung und die Kontrolle anderer Systeme.

- es ist möglich, die Anforderung aufzuzeigen, indem ein Prozentsatz des Gesamtentgeltes der verwendeten Verträge angegeben wird, indem der Prozentsatz mit einer genug detaillierten Leistungsbeschreibung verbunden wird, um eine Bewertung der tatsächlichen Angemessenheit wie gefordert zu ermöglichen.