



**Kode der Ausschreibung**  
**AOV/SUA-SF 006/2018**  
**Südtiroler Einzugsdienste - Informatische**  
**Dienstleistungen**

**Erkennungskode CIG:**  
**Los 1: 7329784919**  
**Los 2: 73299745E5**

**Codice gara**  
**AOV/SUA-SF 006/2018**  
**Alto Adige Riscossioni - Servizi**  
**informatici**

**Codice CIG:**  
**Lotto 1: 7329784919**  
**Lotto 2: 73299745E5**

**Frage 1:**

Unter Bezugnahme auf die Angaben in den Ausschreibungsbedingungen wird nachgefragt, ob hinsichtlich des zu den einzureichenden technischen Unterlagen gehörenden technischen Berichts – Funktionen der Kategorie B, in dem vorgesehenen Höchstlimit von 60 Seiten auch die Bilder zu den Screenshots inbegriffen sind, oder nicht. Für den Fall, dass diese ausgeklammert sein sollten, wird angefragt, ob diese mit einer speziellen Anlage einzureichen sind.

**Antwort 1:**

Im Höchstlimit von 60 Seiten sind die Abbildungen, welche sich auf die „Screenshots“ beziehen, als nicht inbegriffen zu betrachten. Dieselben sind in einer eigenen Anlage innerhalb der Höchstanzahl der Screenshots, so wie im technischen Leistungsverzeichnis unter den einzelnen Punkten bestimmt, abzugeben.

**Frage 2:**

Es wird um Bestätigung darüber angesucht, dass „der Lokalausweis nur für die Teilnahme an Los 2 zwingend vorgesehen ist“.

**Antwort 2:**

Ja, wird bestätigt.

**Frage 3:****Quesito 1:**

Con riferimento a quanto indicato nel Disciplinare di Gara, si richiede se per la Relazione Tecnica - Funzionalità Categoria B di cui alla Documentazione Tecnica da presentare, nel limite massimo di pagine pari a 60 sono da considerarsi incluse o meno le immagini relative agli Screenshots. Nel caso in cui, poi, siano escluse, si richiede se bisogna fornirle in un apposito allegato.

**Risposta 1:**

Nel limite massimo di pagine pari a 60 sono da considerarsi non incluse le immagini relative agli “Screenshots”, le quali sono da fornire in un apposito allegato, entro la misura massima di Screenshots indicata nei singoli punti del capitolato tecnico.

**Quesito 2:**

Si chiede conferma che "il sopralluogo è obbligatorio solo per la partecipazione al lotto 2".

**Risposta 2:**

Si conferma.

**Quesito 3:**



Hinsichtlich des Bewertungskriteriums Kriterium IV – Verbesserung SLA in Dokument L2-scheda griglia valutazione – Bewertungsschema wird um Spezifizierung angefragt, welche die zum Vergleich zu berücksichtigenden Mindest-SLA zu den folgenden Unterkriterien sind:

- a) Zeit für die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit wobei kein Software-Release vorgesehen ist und im Fall des folgenden Unterkriteriums
  - a. Zeiten für den Software-Release zur Wiederherstellung der normalen Funktionen
  - b. Zeiten für die Behebung von Softwarefehlern.

Antwort 3:

Die zum Vergleich zu berücksichtigenden Mindest-SLA, die für jedes der angegebenen Unterkriterien gelten, sind im Vertragsentwurf zu Los 2 wiedergegeben.

Diese befinden sich in:

- Artikel 6S: Planmäßige Wartung, Application Management (Korrektive und anpassende Wartung MCA/MAA) und entsprechende Servicestufen (SLA).

Es wird außerdem darauf hingewiesen, dass die in Art. 6S der im Vertragsschema verwendeten Begriffe „Probleme“ und „Problemstellungen“ für das Los 2 mit Bezugnahme auf die verschiedenen SLA sich nicht nur auf die Unterkriterien a) und c), welche sich auf die mangelnde Funktionstüchtigkeit beziehen, sondern auch auf das Unterkriterium b). In der Tat wird präzisiert, dass dieselben SLA auch die Fälle von Wiederherstellung der normalen Funktionen nach Aussetzung/Blockierung derselben beinhalten, welche wiederum auf Implementierungen durch verbessernde und/oder zusätzliche Eingriffe am System (wie unter dem Unterkriterium b) zurückgehen.

Frage 4:

In merito al criterio di valutazione Criterio IV – Miglioramento SLA di cui al documento L2-scheda griglia valutazione – Bewertungsschema si chiede di specificare quali siano gli SLA minimi di riferimento nel caso dei seguenti Sottocriteri:

- a) Tempi di ripristino delle funzionalità che non prevede rilascio di software e nel caso del Sottocriterio
  - a. Tempi di rilascio software per il ripristino delle normali funzionalità
  - b. Tempi di risoluzione difettosità del software.

Risposta 3:

Gli SLA minimi di riferimento, validi per ognuno dei sottocriteri citati, si trovano nello Schema contratto parte speciale per il lotto 2.

In specifico nella parte:

- Articolo 6S: Servizio di manutenzione ordinaria, Application Management (MAC e MAA) e relativi livelli di servizio (SLA).

Si fa inoltre presente, che i termini “problemi” e “problematiche” utilizzati all’art. 6S dello schema di contratto parte speciale per il lotto 2 con riferimento ai vari SLA, non si riferiscono solo ai sottocriteri a) e c), che prendono in considerazione fattispecie di malfunzionamento, ma anche al sottocriterio b). Infatti si precisa che i medesimi SLA ricomprendono anche ipotesi di ripristino delle normali funzionalità a seguito di sospensioni/blocchi delle funzionalità a loro volta dovuti a implementazioni di interventi migliorativi e/o aggiuntivi sul sistema (di cui al sottocriterio b).

Quesito 4:



Hinsichtlich der Anlage D) – Beschreibungsübersicht der notwendigen Fachkräfte, da keine diesbezüglichen Zellen vorgesehen sind, es sich aber um ein offenes Dokument handelt, wird angefragt, ob es bei der Beschreibung möglich ist:

- a) Über die Anzahl an Zeilen, die in der Fußnote mit 5 (fünf) angegeben ist, hinauszugehen;
- b) Die Schriftart „Arial“ oder ähnliches mit Schriftgröße kleiner als 11 zu verwenden.

Antwort 4:

- a) Nein, man muss innerhalb der 5 Zeilen bleiben.
- b) es kann lediglich die Schriftart „Arial“ mit einer Schriftgröße von nicht weniger als „9“ verwendet werden.

In riferimento all'Allegato D) – Scheda di descrizione delle risorse professionali, poiché non sono presenti apposite celle ma si tratta di un documento aperto, si chiede se nella descrizione sia possibile:

- a) Superare il numero delle righe indicate nella nota a piè di pagina, 5 (cinque);
- b) Utilizzare il carattere “Arial” o similare di dimensione inferiore a 11.

Risposta 4:

- a) no, è necessario rimanere nelle 5 righe.
- b) si può utilizzare solo il carattere “Arial” di dimensione non inferiore a “9”.