



G	Code der Ausschreibung: AOV/SUA-SF 011/2020 DIENSTLEISTUNG TICKETING UND ITCS IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN FÜR 7 JAHRE	Codice gara: AOV/SUA-SF 011/2020 SERVIZIO TICKETING E ITCS NEL TRASPORTO PUBBLICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO PER 7 ANNI
	Erkennungskode CIG: 82684458A9	Codice CIG: 82684458A9
	<u>Klarstellung Nr. 16</u>	<u>Chiarimento n. 16</u>
Kap. Fragen zur Ausschreibung		Rif. Quesiti relativi al disciplinare di gara
Frage 1		Quesito 1
Wir bitten um Bestätigung, dass sich die Anforderung 402 einzig und allein auf Transaktionen bezieht, die lokal durch Front-end Geräte während einer eventuellen Zeit ohne Verbindung zum TBE durchgeführt werden, da die übrigen Transaktionen schon online durchgeführt werden und daher bereits im TBE verfügbar sind.	402, 820, 1710, C.Tecn. par 6.7.2 e Pag.9, BS PD ISO-TR 20526-2017 par 7.1.3402, 820, 1710, C. Tecn. par 6.7.2 e Pag. 9, BS PD ISO-TR 20526-2017 par 7.1.3	Si chiede conferma che per il requisito 402 si fa riferimento solo ed esclusivamente a transazioni effettuate in locale sui dispositivi di Front-End durante un eventuale periodo di non connettività verso il centro, in quanto le restanti transazioni sono effettuate in modalità online e quindi già disponibili al centro.
Antwort 1		Risposta 1
Die Anforderung 402 bezieht sich nicht nur auf eventuelle Verbindungsprobleme mit dem TBE. Alle Transaktionen, die von Front-end Geräten müssen immer zum TBE übermittelt und dort gespeichert werden.		Nel requisito 402 non si fa soltanto riferimento a eventuali periodi di non connettività con il TBE. Tutte le transazioni generate dai dispositivi di front-end devono sempre essere trasmesse al TBE e ivi memorizzate.
Frage 2		Quesito 2
Wir bitten um Bestätigung, dass die Typologie des Lieferbestandteils eine Wahl des Anbieters ist, die er gemäß der Integrierbarkeitsanforderung (library, widget, frame, anderes) zu treffen hat.		1419 Si chiede conferma che la tipologia del deliverable è una scelta dell'offerente nel rispetto della richiesta di integrabilità (libreria, widget, frame, altro)



Antwort 2		Risposta 2
Der Auftragnehmer muss alle entsprechenden Anforderungen erfüllen, die im Lastenheft festgelegt sind. Prinzipiell müssen verschiedene technische Lösungen zur Verfügung stehen, um die erforderliche Integration durchführen zu können. Die Wahl der technischen Lösung und die Definition aller Implementierungsdetails werden in Zusammenarbeit mit dem für die Entwicklung der APP verantwortlichen Unternehmen festgelegt.		L'affidatario è tenuto a soddisfare tutti i requisiti corrispondenti indicati nel capitolato tecnico. In linea di principio, devono poter essere disponibili diverse soluzioni tecniche per poter effettuare l'integrazione richiesta. La scelta della soluzione tecnica e la definizione di tutti i dettagli implementativi verrà stabilita in collaborazione con la società incaricata dello sviluppo dell'APP.
Frage 3		Quesito 3
Wir bitten um Bestätigung, dass die vorhandenen Apps, die das im Lieferumfang enthaltene Modul hosten werden, auf der Basis von native Technologie entwickelt wurden.		Si chiede conferma che le App già in uso, e che ospiteranno il modulo ambito della fornitura, siano sviluppate in tecnologia nativa.
Antwort 3		Risposta 3
Nein, die verwendete App ist eine Progressive Web-App.		No, l'applicazione in uso è una Progressive Web-App.
Frage 4		Quesito 4
Wir bitten um Bestätigung, dass die Anforderung 1418 einen Druckfehler enthält, und dass im Kundenportal der Web-Shop Modul implementiert wird.	1418	Si chiede conferma che il requisito 1418 contiene un refuso, e che nel Portale Clienti sarà introdotto il modulo Web Shop.
Antwort 4		Risposta 4
Wir stellen die Anforderung 1418 folgendermaßen richtig: Wenn die vom Auftraggeber verwendete App einen Login mittels Fingerabdruck ermöglicht, muss der App-Baustein des Auftragnehmers diese Information korrekt verarbeiten können.		Il requisito 1418 è da rettificare come segue: se l'app utilizzata dal committente consente il log-in tramite impronta digitale, i componenti dell'app dell'affidatario dovranno essere in grado di elaborare correttamente queste informazioni.
Frage 5		Quesito 5
Wir bitten um Bestätigung, dass das "Kundenportal" vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird, wie aus Seite 2 der Anlage "03_DE_Anlage_3 Systembild" zu entnehmen ist.	03_IT_A allegato 3 immagine del sistema	Si chiede conferma che il "Portale Clienti" sia messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, come si evince a pagina 2 del file "03_IT_Allegato 3 immagine del sistema"



<p>Antwort 5</p> <p>Wir stellen diesbezüglich folgendes richtig: Der Begriff „Kundenportal“ in Anlage 3 wird mit dem Begriff „Mobilitätsportal“ ersetzt. Dieses Mobilitätsportal, bestehend aus App und Website, bildet die Interaktionsgrundlage mit den Kunden. In dieses Mobilitätsportal muss der Auftragnehmer seinen Web-shop für den Fahrscheinkauf und die Kundenprofilverwaltung der Abo integrieren.</p>		<p>Risposta 5</p> <p>A questo proposito vorremmo rettificare come segue: La dicitura “Portale Clienti” nell’allegato 3 viene sostituita dalla dicitura “Portale Mobilità”. Questo portale, composto da app e sito web, costituisce la base dell’interazione con il cliente. L’affidatario deve integrare all’interno del suddetto portale il proprio web-shop per la vendita di titoli di viaggio e un modulo per la gestione degli Abo tramite un profilo utente.</p>
<p>Frage 6</p>		<p>Quesito 6</p>
<p>Wir benötigen weiteren Details über die Prozesse und die dazugehörigen Nutzungskanäle, durch die die Kunden, die Mitarbeiter eines allgemeinen Unternehmers sind, in dessen Auftrag reisen können.</p>	<p>492, 505, 506</p>	<p>Si chiedono maggiori dettagli sui processi, e i relativi canali d'uso, attraverso i quali clienti, che sono dipendenti di una generica azienda, viaggiano per conto di quest'ultima.</p>
<p>Antwort 6</p>		<p>Risposta 6</p>
<p>Ein Unternehmen könnte, als Welfareangebot für die Mitarbeiter oder im Rahmen ihres betrieblichen Mobilitätsmanagements, die gesamten oder einen Teil der Kosten des Abonnements oder die Kosten für einzelne Strecken, die ein Mitarbeiter mit dem ÖPNV zurücklegt, übernehmen.</p>		<p>Un'azienda, come welfare aziendale oppure nell'ambito di soluzioni di mobility management, potrebbe prendersi carico dell'intero costo, oppure di parte del costo dell'abbonamento, oppure del costo di singole tratte effettuate tramite TPL da parte di un dipendente.</p>
<p>Frage 7</p>		<p>Quesito 7</p>
<p>Wir benötigen weiteren Details über die Interaktionstypologien, die das CRM Modul mit Social-Networks haben soll.</p>	<p>507</p>	<p>Si richiedono maggiori dettagli sulle tipologie di interazione deve avere il modulo CRM con i social network.</p>
<p>Antwort 7</p>		<p>Risposta 7</p>
<p>Gleich wie bei den anderen Anwendungsfällen, soll das CRM die Profildaten des Kunden speichern und diese ggf. nutzen, um vorhergehende Kontaktaufnahmen des Kunden zusammenzuführen.</p>		<p>Esattamente come accade negli altri casi di utilizzo, il modulo CRM deve salvare i dati del profilo dell'utente e unificarli agli eventuali dati preesistenti.</p>
<p>Frage 8</p>		<p>Quesito 8</p>
<p>Wir benötigen weiteren Details über die Modalitäten (wie und von welchem Quellen) mit denen das CRM Modul die</p>	<p>507</p>	<p>Si richiedono maggiori dettagli sulle modalità (in che modo e da quali fonti) con le quali il modulo CRM recuperi automaticamente informazioni aggiuntive</p>



	zusätzlichen Informationen automatisch versorgt (wie die letzten Nachrichten über die Aktivitäten des Unternehmers).		(come le ultime notizie sulle attività dell'azienda).
	Antwort 8		Risposta 8
	Die Informationen rund um das Unternehmen stammen aus dem Ticketingsystem selber, dem Mobilitätsportal und einem ICS oder EMS System. Die genaue Abstimmung dieser Abläufe werden in der Pflichtenheftphase zwischen AN und AG abgestimmt.		Le informazioni riguardanti l'azienda provengono dal sistema di ticketing stesso, dal portale della Mobilità, e da un sistema ICS o EMS. L'esatto svolgimento del processo sarà concordato tra committente e affidatario nella fase di definizione delle specifiche tecniche.
	Frage 9		Quesito 9
	Wir bitten um Bestätigung, dass das CRM Modul mit einem bereits vorhandenen Campaign Management Plattform zu integrieren ist. Sollte dies der Fall sein, benötigen wir die Integrationsmodalitäten mit dieser Plattform.	513	Si chiede conferma che il modulo CRM dovrà integrarsi con una piattaforma esterna di Campaign Management già esistente. Si chiedono inoltre le modalità di integrazione con tale piattaforma.
	Antwort 9		Risposta 9
	Das geforderte CRM-Modul muss die Funktionen für die Realisierung spezifischer Marketingkampagnen enthalten. Es ist keine weitere Campaign Management Plattform vorhanden.		Il modulo CRM richiesto deve contenere funzioni per la realizzazione di campagne di marketing specifiche. Non esistono altre piattaforme di Campaign Management.