



Codice gara AOV 002/2014
CIG 55530856B4

Quesito n.1

Con riferimento al punto 1.2. del capitolato tecnico, si chiede quale sia la data da intendersi corretta per l'attivazione del contratto.

Risposta n.1

Inizialmente sarebbe stato previsto un'attivazione del contratto il 1.1.2014. A causa di vari imprevisti in fase di pubblicazione del bando, tale data non è più attuale. La data pianificata, salvo ulteriori slittamenti, dell'attivazione è quindi il 1.7.2014. Si precisa che tale data deve intendersi puramente indicativa e tutte le date ad essa collegate sono da ritenersi adeguate alla data della reale attivazione.

Quesito n.2

Con riferimento ai punti 2.3.1. e 2.3.3. del capitolato tecnico si chiede un chiarimento relativamente al numero di persone richieste poiché al punto 2.3.1. si parla di 3 persone, mentre al punto 2.3.3. si parla di "entrambi" e nel modulo dell'offerta economica si fa riferimento a 2 persone.

Risposta n.2

Nel capitolato tecnico è richiesta la disponibilità di 3 persone, ma la Pubblica Amministrazione garantisce l'impegno contrattuale solo nei confronti di 2 persone. L'impiego della terza è subordinata al diritto di opzione della Pubblica amministrazione. In questo senso in fase di gara sono valutati solo i curricula delle due persone garantite. Per questo motivo si trova la richiesta di tre persone mentre nella parte commerciale si trova il riferimento a due persone, così come indicato al punto 2.3.3 del capitolato tecnico.

Ausschreibungskodex: AOV 002/2014
CIG Code 55530856B4

Frage 1

Technisches Faszikel, Kapitel 1.2
Als Datum für die Aktivierung des Vertrages ist der 01.01.2014 angegeben. Welches ist der korrekte Termin der Aktivierung?

Antwort Nr. 1

Ursprünglich war eine Aktivierung zum 1.1.2014 vorgesehen, was aufgrund der Verzögerungen bei der Publikation nicht mehr möglich ist. Der geplante Termin der Aktivierung, vorbehaltlich weiterer Verzögerungen, ist daher der 1.7.2014. Es wird präzisiert, dass das Datum als unverbindlich zu betrachten ist und alle davon abgeleiteten Daten sich an der realen Aktivierung orientieren.

Frage Nr. 2

Technisches Faszikel, Kapitel 2.3.1/2.3.3.;
Im Kapitel 2.3.1 werden 3 Personen Vollzeit für das Asset-Management gefordert. Kapitel 2.3.3 spricht von den "beiden vom Auftragnehmer gestellten Personen". Im wirtschaftlichen Angebot werden ebenso 2 Personen gefordert. Welches ist die korrekte Anforderung?

Antwort Nr. 2

Im Technischen Faszikel wird die Verfügbarkeit von 3 Personen gefordert. Allerdings garantiert die öffentliche Verwaltung vertragliche Beauftragung von 2 Personen. Die dritte Person wird bei Bedarf als Option zusätzlich verpflichtet. Es werden daher im Rahmen der Ausschreibung auch nur die Curricula der beiden garantiert übernommenen Personen bewertet. Aus diesem Grunde findet sich die Forderung nach drei Personen, im wirtschaftlichen Teil wird aber von 2 Personen gesprochen ebenso wie in 2.3.3. des Technischen Faszikels.

**Quesito n.3**

Con riferimento ai punti 2.8.1. e 2.8.3. del capitolato tecnico, si chiede se gli spazi per i corsi devono essere messi a disposizione dall'appaltatore oppure se i corsi devono essere tenuti presso le sale dell'Amministrazione committente.

Risposta n. 3

Di fatto i corsi devono essere svolti possibilmente nelle aule della pubblica amministrazione. L'appaltatore è comunque obbligato di prevedere e mettere a disposizione delle proprie aule per la formazione nel caso che l'amministrazione non fosse in grado di offrire delle aule per corsi singoli.

Quesito n. 4

Con riferimento ai punti 2.4.1. e 2.4.2. del capitolato tecnico si fa presente che gli allegati "Anlage8_Assetliste_2013" e "Inventario" a cui si rimanda non sono presenti nel portale e si richiede se non sia possibile rendere noto il dato relativo alla scadenza della garanzia

Risposta n. 4

Il citato allegato "Anlage8_Assetliste_2013" (situazione estate 2013) è presente al portale col nome "Elenco degli Asset (bilingue)". L'inventario completo (situazione dicembre 2013) comprensivo di tutti i dati disponibili nel DB degli asset viene allegato nuovamente sul portale. L'assenza di una data in corrispondenza con la "scadenza della garanzia", è da ricondurre al fatto che il dato non è presente nella DB.

Frage Nr. 3

Technisches Faszikel, Kapitel 2.8.1/2.8.3, Seite 48:

Im Kapitel 2.8.1 wird gefordert, dass die für Kurse notwendigen Räumlichkeiten und Infrastrukturen vom Auftragsnehmer gestellt werden. Kapitel 2.8.3 hingegen setzt voraus, dass sämtliche Kurse in den Schulungsräumen der öffentlichen Verwaltung abgehalten werden, deren Organisation und Bereitstellung in der Verantwortung des Auftraggebers liegt. Wir ersuchen um Klärung.

Antwort Nr. 3

De facto sollen die Kurse nach Möglichkeit in den Räumen der öffentlichen Verwaltung abgehalten werden. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, eigene Räumlichkeiten vorzusehen und bereitstellen zu können falls für einzelne Schulungen seitens der Landesverwaltung keine Schulungsräume zur Verfügung gestellt werden können.

Frage Nr. 4

Technisches Faszikel, Kapitel 2.4.1/2.4.2, Seite 31

Es wird auf die Anlagen "Anlage8_Assetliste_2013" und "Inventaranlage" verwiesen, eine eindeutige Zuweisung zu den Unterlagen der Dokumentation ist aber nicht gegeben. Es ist nicht möglich die Angabe des Garantie-Ablaufdatums nachzuvollziehen.

Antwort Nr. 4

Die zitierte Anlage "Anlage8_Assetliste_2013" (Status Spätsommer 2013) wird auf dem Portal als "Liste der Asset (zweisprachig)" geführt. Das vollständige Inventar (Status Dezember 2013) liegt in der beigefügten Anlage inklusive allen in der Asset-DB vorliegenden Daten. Ist kein Garantiedatum angeführt fehlt der entsprechende Eintrag in der DB.

**Quesito n. 5**

Con riferimento al punto 2.4.5. del capitolato tecnico, si osserva che nella descrizione sono richiesti i servizi del produttore Juniper Networks. Altrettanto è richiesto da alcune determinazioni sugli apparecchi del data center. Ad ogni modo mancano alcune informazioni necessarie quali segni riconoscitivi o elenchi di questi apparecchi

Risposta n. 5

Si veda il file citato nella risposta n. 4

Quesito n. 6

Con riferimento al capitolo 2.4.10. del capitolato tecnico, si chiede quali sono gli apparecchi nei confronti dei quali l'obbligo di assistenza e manutenzione da parte dell'appaltatore sorge solo dopo la scadenza del termine di garanzia. Si chiede altresì un chiarimento relativamente agli apparecchi che non vengono sostituiti dal contratto di locazione operativa, i quali da un lato sono esclusi dall'oggetto della gara e dall'altro lato vi sono compresi

Risposta n. 6

Poichè la Pubblica Amministrazione con un apposito contratto di locazione operativa, sta sostituendo tutti i laptop, PC e monitor, in futuro disporrà solo di apparecchi locati che pertanto non saranno di proprietà della Pubblica Amministrazione, ma rimarranno in proprietà del locatore. Tali hardware sono sottoposti ad un regime di garanzia previsto dal contratto di fornitura. Per tale motivo con riferimento a tali apparecchi con la presente gara è richiesto solo un servizio di accettazione della chiamata e la creazione di un ticket che sarà poi girato al fornitore proprietario degli apparecchi sul quale incombe l'obbligo di mantenerli ed eventualmente sostituirli.

Dalla suddetta disciplina sono esclusi solo i PC e monitor dei laboratori tecnici ed una serie di PC dell'ufficio catasto.

Detti ultimi apparecchi sono completamente coperti dalla garanzia della gara in oggetto.

In ogni caso gli Hardware saranno distinti sulla base di un adesivo specifico, numero di asset, ecc.

Frage Nr. 5

Technisches Faszikel, Kapitel 2.4.5, Seite 33 und folgende

In der Beschreibung sind Serviceleistungen des Herstellers Juniper Networks gefordert. Ebenso gelten besondere Bestimmungen für die Geräte des Rechenzentrums. Allerdings fehlen weitere Hinweise oder eine Kennzeichnung bzw. Auflistung dieser Geräte.

Antwort Nr. 5

Es wird auf die in Antwort 4 zitierte Datei verwiesen.

Frage Nr. 6

Technisches Faszikel, Kapitel 2.4.10, Seite 40

Erst nach Ablauf der Garantiefrist fallen die Geräte auch hinsichtlich HW-Wartung in die Betreuung durch den Auftragnehmer. Uns ist nicht klar, welche Geräte damit gemeint sind. Ebenso nicht klar ist uns das Handling der nicht durch den Leasingvertrag ausgetauschten Geräte, die einerseits von der Ausschreibung ausgenommen erscheinen, andererseits als Gegenstand der Ausschreibung erwähnt werden.

Antwort Nr. 6

Die Landesverwaltung tauscht aktuell praktisch alle Laptop, PC und Monitore aus und stellt dabei auf Leihgeräte um. Diese Geräte sind somit nicht im Besitz der Landesverwaltung sondern verbleiben im Besitz des entsprechenden Anbieters, der auch für die Garantie verantwortlich ist. Aus diesem Grunde ist im Rahmen der gegenständlichen Ausschreibung bei (HW-)Problemen an diesen Geräten lediglich die Anfrage entgegenzunehmen und das Ticket zu erstellen. Dieses Ticket wird an den Anbieter der Geräte geschickt, der sich um Austausch/Reparatur etc. kümmern muss.

Von dieser Regelung sind lediglich die Rechner/Monitore in den technischen Labors sowie ein Kontingent Rechner der Abteilung Kataster ausgenommen.

Diese sind auch bei HW-Problemen vollständig durch die Ausschreibung SM abgedeckt.

Die Geräte können nicht zuletzt auch durch den spezifischen Aufkleber, Assetnummer etc. unterschieden werden.

**Quesito N. 7**

Al punto 1.6.1. del capitolato tecnico si parla di un allegato "Anlage1_ky2help Handbuch Servicedesk.pdf" che non esiste tra gli allegati di gara

Risposta n.7

Si veda tra i nuovi allegati col nome "manuale Ky2help"

Frage Nr. 7

Technisches Faszikel, Kapitel 1.6.1, Seite 9
Es wird von Anlage1 "Anlage1_ky2help Handbuch Servicedesk.pdf" gesprochen, wobei diese Anlage nicht existiert.

Antwort. Nr. 7

Siehe unter den neuen Anlagen „Handbuch Ky2help“

Quesito n. 8

Al punto 2.1.3. del capitolato tecnico si parla di dei files
"Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx"
e
"Anlage9_Betriebshandbuch_SM.pdf"
che però non sono presenti sul portale

Risposta n. 8

Si allega il file
„Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx“ col nome
"Lista Portfolio servizi".

Per quanto riguarda l'Altro file
„Anlage9_Betriebshandbuch_SM.pdf", si precisa
che si tratta di un refuso meramente materiale.
Dal capitolato tecnico rettificato è stato tolto il
riferimento.

Frage Nr. 8

Technisches Faszikel, Kapitel 2.1.3, Seite 13
Es wird von den Anlagen
"Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx"
Und
"Anlage9_Betriebshandbuch_SM.pdf"
gesprochen, wobei diese Anlagen nicht
existieren.

Antwort Nr. 8

Datei „Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx“ liegt bei;
Unter folgenden Name „Liste Service Portfolio.

Bezüglich der anderen Datei
"Anlage9_Betriebshandbuch_SM" wird präzisiert,
dass es sich dabei um einen Schreibfehler
handelte. Der Verweis wurde aus dem
Technischen Faszikel entfernt.

Quesito n. 9

Al punto n. 2.1.4.8 si parla dell'allegato
"Anlage10_Incident_Mgmt_ITIL_Process.vsd"
Che però non esiste.

Risposta n. 9

Si veda tra i nuovi allegati (DNI-Process details)

Frage Nr. 9

Technisches Faszikel, Kapitel 2.1.4.8, Seite 23
Es wird von Anlage10
"Anlage10_Incident_Mgmt_ITIL_Process.vsd"
gesprochen, wobei diese Anlage nicht existiert.

Antwort Nr. 9

Siehe unter den neuen Anlagen (DNI-Process
details)

**Quesito n. 10**

Con riferimento ai punti 2.2.1, 2.4.10 e 1.4.1 del capitolato tecnico, si osserva che all'appaltatore è richiesto che attivi fino a 15 numeri di telefono (che possono essere anche numeri verdi), mentre in altre parti del capitolato tecnico si richiede che egli attivi 20 numeri di telefono e devono essere esclusivamente numeri verdi. Qual è la quantità e la tipologia corretta di numeri?

Si parla inoltre dell'allegato "Anlage4_SW_Help_Desk.xls" che però non è stato messo a disposizione.

Risposta n. 10

Per la prima parte del quesito si veda la risposta n. 13.

Per quanto riguarda l'allegato, esso sarà allegato (Si veda tra i nuovi allegati col nome Software helpdesk)

Quesito n. 11

Al punto 1.5. del capitolato tecnico si dice che l'Appaltatore deve essere in grado di mettere rapidamente a disposizione fino a 3 persone in più con un livello di formazione e di competenze sufficiente a garantire gli indici di servizio predefiniti

Si chiede quale livello di qualificazione è richiesto e se è lo stesso che è richiesto per tutti i servizi oggetto del contratto.

Si richiede inoltre quali siano gli orari di lavoro

Risposta n. 11

L'aumento potrebbe essere richiesto per tutti i tipi di servizi, poiché non è prevedibile a priori quale servizio potrebbe avere in futuro la necessità di un aumento. In questo senso il personale previsto deve avere le competenze e conoscenze necessarie per il servizio che di volta in volta sarà richiesto. La proposta, l'accettazione e il cambio del personale verrà eseguito secondo quanto definito al punto 1.3.5. del capitolato tecnico.

Frage Nr. 10

Technisches Faszikel, Kapitel 2.2.1, Seite 27 und Kap. 2.4.10, Seite 39 Technisches Faszikel, Kapitel 1.4.1, Seite 8

Vom Auftragnehmer wird gefordert bis zu 15 verschiedene Rufnummern (können auch grüne Nummern sein) bereitzustellen. In anderen Kapiteln und im Angebotstext hingegen ist von 20 verschiedenen Rufnummern und ausschliesslich "grüne Nummern" die Rede. Welches ist die korrekte Dimensionierung? Es wird von "Anlage4_SW_Help_Desk.xls" gesprochen, die nicht verfügbar ist

Antwort Nr. 10

Für die Frage zu den Telefonnummern wird auf Antwort 13 verwiesen.

Die fehlende Datei liegt bei (Siehe unter den neuen Anlagen unter den Name Software Helpdesk)

Frage Nr. 11

Technisches Faszikel, Kapitel 1.5, Seite 8

Kurzfristig müssen bis zu 3 zusätzliche Personen mit ausreichender Ausbildung und Kenntnis zur Einhaltung der definierten Kennzahlen bereitgestellt werden. Welche Qualifikationen sind für diese Personen gefordert? Ist diese Aufstockung für alle angegebenen Dienste verlangt? Welches sind die geforderten Arbeitszeiten?

Antwort Nr. 11

Dies Aufstockung kann prinzipiell für alle Dienste verlangt werden, es ist a priori nicht vorhersehbar wann welche Dienste eventuell einer solchen Aufstockung benötigen. In diesem Sinne muss das Personal die für die jeweilige Aufgabe erforderlichen Kompetenzen und Kenntnisse aufweisen. Der Vorschlag, die Akzeptanz, der Ersatz des betreffenden Personals erfolgt dabei wie in Kapitel 1.3.5 des Technischen Faszikel definiert.

**Quesito n. 12**

Al punto 2.1.2 del capitolato tecnico, laddove si dice che sono possibili estensioni con la possibilità di presentare offerta distinta per le due varianti mentre nel modulo dell'offerta economica non è presente lo spazio per presentare detta offerta. Come si può presentare l'offerta relativa alle suddette estensioni?

Risposta n. 12

Si veda il capitolato tecnico e lo schema di contratto rettificati, laddove è stato corretto il refuso materiale e si precisa che i suddetti servizi sono oggetto di un diritto opzionale della Pubblica Amministrazione e qualora siano da questa richiesti, sono retribuiti secondo quanto previsto dallo schema di contratto.

Quesito n. 13

Con riferimento al punto 1.4.1. del capitolato tecnico, si osserva che all'appaltatore è richiesto che attivi fino a 15 numeri di telefono (che possono essere anche numeri verdi), mentre in altre parti del capitolato tecnico si richiede che egli attivi 20 numeri di telefono e devono essere esclusivamente numeri verdi. Qual è la quantità e la tipologia corretta di numeri?

Risposta n. 13

La quantità corretta è di 20 numeri. Questi però devono essere intesi come soglia massima. Essi possono essere numeri verdi, ma non devono esserlo necessariamente.

Frage Nr. 12

Technisches Faszikel, Kapitel 2.1.2, Seite 13
Für die Sanität können erweiterte Öffnungszeiten im Call Center notwendig sein. Entsprechend sollen die Kosten für zwei Varianten unterschiedlich im Angebot angegeben werden. Im Dokument für das finanzielle Angebot fehlen laut unserem Verständnis die dementsprechenden Möglichkeiten und wir ersuchen um Klärung, wie diese Kosten angegeben werden sollen.

Antwort Nr.12

Es wird auf das neue Technische Faszikel und den richtiggestellten Vertragsentwurf verweisen, in denen klargelegt wird, dass die betreffenden Services ein Optionsrecht der Öffentlichen Verwaltung darstellen welche bei Anfrage wie im Vertragsentwurf vorgesehen verrechnet werden.

Frage Nr. 13

Technisches Faszikel, Kapitel 1.4.1, Seite 8
Vom Auftragnehmer wird gefordert bis zu 15 verschiedene Rufnummern (können auch grüne Nummern sein) bereitzustellen. In anderen Kapiteln und im Angebotstext hingegen ist von 20 verschiedenen Rufnummern und ausschliesslich "grüne Nummern" die Rede. Welches ist die korrekte Dimensionierung?

Antwort Nr. 13

Die korrekte Dimensionierung sind 20 Nummern. Diese sind jedoch als Obergrenze zu verstehen. Diese können – müssen aber nicht – als Grüne Nummern gewünscht werden.