

Richtigstellungen und Ergänzungen, Fragen und Antworten**Nr. 2****BETREFF: SAP ALM 2012-2013**
WICHTIG**Richtigstellungen****Fragen und Antworten****Frage 1**

Die Zuschlagsparameter bezüglich Service Level (von Q21 bis Q28) angeführt in den Dokumenten

- Zuschlagskriterien.xls
- Allegato B Anlage B Service Level Indikatoren sind für die Punkteanzahl laut Ausschreibung und für die mögliche Anwendung von Vertragsstrafen relevant. Die genaue Bestimmung eines jeden Teilparameters ist in den Ausschreibungsunterlagen nicht verfügbar. Auch ein allgemeiner Bezug auf die ITIL v3 Prozeduren könnte der Grund für falsche Interpretation sein. Ist es möglich eine ausreichende Beschreibung (vollständige Angabe bezüglich des Umfangs und wenn möglich mit Beispielen) für jeden Teilparameter zu bekommen?

Antwort 1

Die Interpretation, die die Abteilung 9 der Landesverwaltung zu den Definitionen der Methodologie ITIL V3 gibt, übernimmt die Konzepte ITIL V3: Incident Management, Problem Management und Request Fulfilment und diese ist folgend:

I. Incident: eine unvorhergesehene Unterbrechung des Dienstes (in anderen Worten verhindert zu sein irgend eine Funktionalität der Softwarelösung zu nutzen und zu verwenden).

II. Problem: die Ursache von einem oder mehreren Incidents oder eine Fehlfunktion der Softwarelösung (zum Beispiel die Ausführung eines Report bei dem ein Funktionsfehler aufgetreten ist, wie nicht zufrieden-stellende Antwortzeiten, Systemunterbrechungen oder time out).

III. Anfrage: es handelt sich um Anfragen, die in den meisten Fällen sehr geringfügig sind, Anfragen von Support und Betreuung der Benutzer, Anfragen mit Standard-Lösungsprozeduren.

Rettifiche ed integrazioni, quesiti e risposte
N. 2**OGGETTO: SAP ALM 2012-2013**
IMPORTANTE**Rettifiche****Quesiti e risposte****Quesito 1**

i sottoparametri di valutazione relativi al livello di servizio (da Q21 a Q28) riportati nei documenti

- Criteri di aggiudicazione.xls
- Allegato B - Anlage B indicatori di livello di servizio-Service Level Indikatoren sono rilevanti ai fini del punteggio di gara e della eventuale applicazione di penali. La definizione esatta di ciascun sottoparametro non è disponibile nella documentazione di gara. Anche un generico riferimento alle procedure ITIL v3 potrebbe essere causa di errate interpretazioni. E' possibile avere una definizione esaustiva (completa indicazioni per la misura e possibilmente di esempi) di ciascun sottoparametro ?

Risposta 1

L'interpretazione che la Ripartizione 9 Informatica dell'amministrazione provinciale dà alle definizioni della metodologia ITIL V3 riprende i concetti ITIL V3: Incident Management, Problem Management e Request Fulfilment ed è la seguente:

I. Incidente: un'imprevista interruzione di servizio (in altre parole l'impossibilità ad utilizzare ed eseguire una funzionalità qualunque della soluzione software).

II. Problema: la causa di uno o più incidenti o un malfunzionamento della soluzione software (a titolo di esempio l'esecuzione di un report di cui è stato rilevato un vizio di funzionamento come tempi di risposta non soddisfacenti, blocchi del sistema o time out).

III. Richiesta: si tratta di richieste che contemplano, nella maggior parte dei casi richieste di entità lieve, richieste di supporto ed assistenza agli utenti, richieste con procedure standard di risoluzione.

Unterschrift

Firma

Falls weitere Klarstellungen erforderlich sind, stehen wir weiters zur Verfügung.

Frage 2

Wie wird die Tätigkeit in der Übergangsphase „Phase in“ (unter Technische Vorschriften 9.6) von höchstens 30 Tagen, welche voraussichtlich viele Ressourcen in Anspruch nehmen wird, unter dem wirtschaftlichen Standpunkt behandelt? Gemäß Tarif für jedes in diesem Zeitraum eingesetztes Berufsbild?

Antwort 2

Die Leistungen der "phase in" werden nicht getrennt vergütet, weder pauschal noch maßgerecht. Die Vergütung dieser Leistungen versteht sich mit dem angebotenen Gesamtbetrag vergütet der bei der Ausschreibung angegeben wurde.

In caso di necessità di ulteriori chiarimenti rimaniamo a disposizione.

Quesito 2

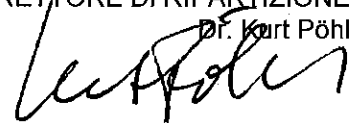
L'attività di phase in (capitolato tecnico 9.6) di massimo 30 giornate e che presumibilmente vedrà la partecipazione di molte risorse, come viene considerata dal punto di vista economico? A tariffa di ciascuna figura professionale coinvolta nel periodo?

Risposta 2

L'attività di "phase in" non viene compensata separatamente né a corpo né a misura, ma si intende compensata con l'importo complessivo offerto in sede di gara.

DER ABTEILUNGSDIREKTOR
IL DIRETTORE DI RIPARTIZIONE

Dr. Kurt Pöhl



Unterschrift

Firma