

**E-PROC3: PROCEDURA APERTA PER IL
SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO CONTRATTI PUBBLICI IN
MODALITÀ SAAS**

LOTTO 1	Gestione della piattaforma SICP	69489273F7
LOTTO 2	Servizio di Call Center e Help 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 Unterstüt- zung der Vergabestellen

Chiarimenti 5-6**Erklärungen 5-6****Quesito n. 5**

Con riferimento al lotto 2, alla luce della disciplina sull'avvalimento del certificato ISO, così come descritta a pag. 29 del disciplinare di gara, si chiede di chiarire quali siano i compiti dell'impresa ausiliaria e quali verifiche di qualità, quali protocolli ecc. siano necessari.

Cosa si intende per "Qualitätsbescheinigung"?

Risposta n. 5

L'impresa ausiliaria che concede in avvalimento il requisito dell'ISO deve mettere a disposizione, ed elencarli nel contratto di avvalimento, tutti gli elementi e le circostanze che il certificatore ISO ha preso in considerazione prima di rilasciare l'attestato di qualità.

Con "Qualitätsbescheinigung" si intende proprio il certificato ISO rilasciato dal certificatore all'impresa ausiliaria.

Quesito n. 6

Nel capitolato tecnico del lotto 1, a pag 76, si fa riferimento al servizio oggetto del lotto 2 relativo all'assistenza telefonica verso le stazioni appaltanti.

Frage Nr. 5

bitte um Erläuterung in Bezug auf das Los 2, laut Vorschriften über die Berufung auf die Kapazitäten Dritter in Bezug auf die ISO-Zertifizierung aufgrund der Ausschreibungsbedingungen auf Seite 29. Im Speziellen, welches sind die Aufgaben des Hilfsunternehmens, ob eine Qualitätsprüfung, Protokolle usw. erforderlich sind.

Was ist unter „Qualitätsbescheinigung“ zu verstehen?

Antwort Nr. 5

Das Hilfsunternehmen, welches die ISO-Voraussetzung über die Berufung auf die Kapazitäten Dritter bereitstellt, muss alle Elemente und Umstände, die die ISO-Zertifizierungsstelle vor Ausstellung der ISO-Zertifizierung in Anbetracht genommen hat, im Vertrag aufzählen und zur Verfügung stellen.

Unter „Qualitätsbescheinigung“ versteht man die ISO-Zertifizierung, welche von der Zertifizierungsstelle des Hilfsunternehmens ausgestellt wurde.

Frage Nr. 6

Im Leistungsverzeichnis vom Los 1 wird auf Seite 76 die Dienstleistung vom Los 2 beschrieben, bezüglich des telefonischen Supports für Vergabestellen, wie ist dies zu verstehen?



Il supporto tecnico per via telefonica di cui al lotto 1 e le informazioni generali rilasciate per via telefonica sulle gare è quello previsto dal lotto 2?

Risposta n. 6

Il riferimento di quanto richiesto al punto 7.1.1 del capitolato tecnico del lotto 1 riguarda l'assistenza alle Stazioni appaltanti che viene espletata dall'Amministratore della piattaforma mediante ricorso ad un servizio di Help Desk esterno descritto al Lotto 2.

Il supporto di Help Desk previsto dal Lotto 2 riguarda tutti i moduli e le funzionalità descritte nel Lotto 1.

Nel caso in cui il problema della SA dipenda da un aspetto tecnico (es: malfunzionamento, bug di sistema, necessità di apportare delle modifiche in back-office, ...) l'Amministratore richiede l'intervento risolutivo da parte del Gestore mediante il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Agenzia.

Wird der telefonische technische Support in Los 1 und die generellen Informationen zu Ausschreibungen am Telefon im Los 2 abgewickelt?

Antwort Nr. 6

Der Bezug der Fragestellung zu Punkt 7.1.1 des Leistungsverzeichnisses des Loses 1 betrifft den telefonischen Support für Vergabestellen, welcher vom Systembetreiber mittels Dienstleistung vonseiten eines externen Help Desks (im Los 2 beschrieben) durchgeführt wird.

Der Support-Dienst mittels Help-Desk laut Los 2 bezieht sich auf alle Module und Funktionalitäten, welche im Los 1 beschrieben werden.

Falls die Problematik der VS aus einem technischen Grund abhängt (zum Beispiel Störungen, „bugs“ im System, die Notwendigkeit, Änderungen in back-office durchzuführen,...) verlangt der Verwalter einen Eingriff vonseiten des Systembetreibers mittels einem Ticketing-System, welches von der Agentur bereitgestellt wird.
