



**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:**

Anhand dessen was in der Antwort auf die Frage in Bezug auf das Bewertungskriterium „Kriterium IV – Verbesserung SLA“, so wie im Dokument „L2 – Scheda griglia valutazione“ wiedergegeben wurde, wird um Bestätigung angefragt, dass das verbessernde Angebot für jedes einzelne Unterkriterium angegeben werden muss:

- Zeit für die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit ohne Software Release
- Zeit für die Software Release zur Wiederherstellung der normalen Funktionen
- Zeit für die Fehlerbehebung der Software

anhand des folgenden Schemas, welches aus Art. 6S des „Schema di contratto parte speciale per il lotto 2“ hervorgeht und welches für jedes Unterkriterium a) b) und c) wiederholt werden muss.

**Quesito:**

In base a quanto riportato nella risposta al quesito in merito al criterio di valutazione “Criterio IV – Miglioramento SLA” di cui al documento L2- Scheda griglia valutazione, si chiede conferma che l’offerta migliorativa vada effettuata per ogni singolo sotto criterio:

- Tempi di ripristino della funzionalità che non prevedono rilascio di software;
- Tempi di rilascio software per il ripristino delle normali funzionalità;
- Tempi di risoluzione difettosità del software,

in base al seguente schema, ricavati all’art. 6S dello “Schema di contratto parte speciale per il lotto 2 da ripetersi per ognuno dei sottocriteri a), b) e c):

<b>Situation</b> <b>Situazione</b>	<b>Minimum SLA</b> <b>SLA Minimo</b>	<b>angebotene Verbesserung SLA</b> <b>SLA Miglioramento offerto</b>
Blockierende Probleme, die dem Auftragnehmer anzulasten sind und die zum Ausfall des gesamten Systems führen  Problematiche di carattere bloccante imputabili all'appaltatore che comportano una situazione di collasso dell'intero sistema	4 Arbeitsstunden (innerhalb des Servicefensters)  4 ore lavorative (nell'arco della finestra di servizio)	
Blockierende Probleme eines Systemteils (oder einer einzelnen Funktion) und auch nicht blockierende Probleme, die Auswirkungen für die Nutzer haben	Ablauf des Servicefensters am 2. Arbeitstag nach Eingang der Anfrage	



Problematiche di carattere bloccante di una parte del sistema (anche di una sola funzione) e di problematiche anche non bloccanti aventi un impatto nei confronti dell'utenza	termine della finestra di servizio della 2° giornata lavorativa successiva alla richiesta	
Nicht blockierende Probleme  Problematiche non bloccanti	Ablauf des Servicefensters am 4. Arbeitstag nach Eingang der Anfrage  termine della finestra di servizio della 4° giornata lavorativa successiva alla richiesta	

oder, alternativ, dass die oben angeführte Tabelle des angebotenen SLA, wie folgendermaßen wiedergegeben, lediglich auf den ersten Fall beschränkt wird, um so eine leichtere Vergabe der Punktezah in umgekehrter Proportion zur angebotenen Zeit, wie im technischen Leistungsverzeichnis angegeben, vornehmen zu können.

oppure in alternativa, la tabella dello SLA offerto sopra riportata va limitata soltanto al primo caso, come di seguito riportato, consentendo una più agevole attribuzione del punteggio in modo inversamente proporzionale al tempo offerto, come indicato nel capitolato.

Situation Situazione	Minimum SLA SLA Minimo	angebotene Verbesserung SLA SLA Miglioramento offerto
Blockierende Probleme, die dem Auftragnehmer anzulasten sind und die zum Ausfall des gesamten Systems führen  Problematiche di carattere bloccante imputabili all'appaltatore che comportano una situazione di collasso dell'intero sistema	4 Arbeitsstunden (innerhalb des Servicefensters)  4 ore lavorative (nell'arco della finestra di servizio)	

**Antwort:**

Es wird bestätigt, was im ersten Punkt angenommen wird. Demzufolge wird die angegebene Alternative ausgeschlossen, wonach das Angebot auf den ersten Fall laut Tabelle der SLA beschränkt würde.

**Risposta:**

Si conferma quanto affermato nella prima ipotesi. Si esclude pertanto l'alternativa indicata, di limitare l'offerta al primo caso di cui alla tabella degli SLA.