



<b>Code der Ausschreibung:</b>  <b>AOV/SUA-SF 011/2020 DIENSTLEISTUNG TICKETING UND ITCS IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN FÜR 7 JAHRE</b>		<b>Codice gara:</b>  <b>AOV/SUA-SF 011/2020 SERVIZIO TICKETING E ITCS NEL TRASPORTO PUBBLICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO PER 7 ANNI</b>
<b>Erkennungskode CIG: 82684458A9</b>		<b>Codice CIG: 82684458A9</b>
<b><u>Klarstellung Nr. 20</u></b>		<b><u>Chiarimento n. 20</u></b>
<b>Frage 1</b>		<b>Domanda 1</b>
Die Anforderung 127 des Lastenheftes "Abgeleitet von der Zielstellung des Auftraggebers für das neue ITCS und Ticketing- System und basierend auf der geplanten Rollenverteilung ergibt sich der durch den Auftragnehmer zu erbringende Leistungsumfang wie folgt: Die regelmäßige Ausschüttung aller Einnahmen des Ticketing Systems an den Auftraggeber gemäß Dienstleistungsvertrag." bezieht sich auf den beiliegenden Entwurf des Dienstleistungsvertrags, in dem sind aber Bedingungen, Zeitplan und Objekt (Bargeld oder elektronische Zahlung) des Einnahmendienstes nicht spezifiziert. Wäre es möglich weitere Details darüber zu bekommen?		Il requisito 127 del Capitolato tecnico: "Inoltre, l'ambito delle prestazioni che l'impresa affidataria deve fornire comprende: la regolare distribuzione di tutti i ricavi del sistema di ticketing all'ente affidante in conformità con quanto indicato nel contratto di servizio." fa riferimento alla bozza del contratto di servizio allegata ai documenti di gara che tuttavia non specifica nel dettaglio modalità, tempistiche e oggetto (contanti e/o pagamenti elettronici) del servizio di riscossione. Sarebbe possibile avere più dettagli in proposito?
<b>Antwort 1</b>		<b>Risposta 1</b>
Diese Angaben sind im Dienstleistungsvertrag und in den restlichen Ausschreibungsunterlagen zu finden.		Queste informazioni si trovano nella bozza del contratto di servizio e nel resto della documentazione di gara.
<b>Frage 2</b>		<b>Domanda 2</b>
Der Anhang 11 "Service Level Agreement (SLA)" enthält die Leistungen des Auftragnehmers, von denen eine die regelmäßige Ausschüttung aller Einnahmen des Ticketing Systems an den		Nell'allegato 11 Service Level Agreement (SLA) si fa riferimento fra i compiti dell'affidatario alla regolare distribuzione di tutti i ricavi del sistema di ticketing al committente in conformità al



<p>Auftraggeber gemäß Dienstleistungsvertrag ist. Es ist allerdings kein Parameter vorgesehen, der die Qualität der erbrachten Leistung misst. Dies erschwert jede korrekte Dimensionierung der Leistung. Ist es möglich die SLA der Ausschüttung der Einnahmen einzusehen? D.h. wie und unter welchen Bedingungen ist die Leistung der Ausschüttung der Einnahmen zu kalkulieren?</p>		<p>contratto di servizio. Tuttavia, non viene riportato nessun parametro capace di misurare la qualità del servizio richiesto, rendendo difficile qualsiasi dimensionamento corretto del servizio. È possibile conoscere gli SLA della distribuzione dei ricavi? E cioè come e in che termini si debba misurare l'atto della riscossione?</p>
<b>Antwort 2</b>		<b>Risposta 2</b>
<p>Die Qualität der zu erbringenden Leistung in dieser Hinsicht ist die tägliche Überweisung aller unbaren Einnahmen und die monatliche Überweisung bzw. Ausstellung einer Gutschrift für die vom Auftragnehmer in bar eingenommen Beträge.</p>		<p>La qualità del servizio da fornire a questo proposito è il trasferimento giornaliero di tutte le entrate non in contanti e il trasferimento mensile o l'emissione di una nota di credito per gli importi ricevuti dall'affidatario in contanti.</p>
<b>Frage 3</b>		<b>Domanda 3</b>
<p>Im Entwurf des Dienstleistungsvertrags wird angegeben, dass „Alle baren Einnahmen aus dem Tarifsysteem, welche direkt vom Auftragnehmer eingenommen werden, vom Auftragnehmer mit der größten Sorgfalt verwahrt und monatlich an das von STA genannte Kontokorrent überwiesen werden. Diese Einnahmen, werden mit den von STA zu leistenden Zahlungen für die Leistungen kompensiert“. Welche Bargeldeinnahmen sollen vom Auftragnehmer eingenommen und welche sind vom Auftraggeber einzunehmen?</p>		<p>Nella bozza contrattuale allegata alla documentazione di gara si menziona:      “Tutti i proventi in contanti del sistema tariffario, che vengono riscossi direttamente dall'affidatario sono custoditi con la massima diligenza dal contraente e trasferiti mensilmente sul conto corrente indicato dalla STA.      Queste entrate sono compensate con i pagamenti che STA deve effettuare per le prestazioni.”      Quali proventi in contanti dovrebbero essere riscossi dall'affidatario e quali dall'ente affidante?</p>
<b>Antwort 3</b>		<b>Risposta 3</b>
<p>Diese Information ist in den Ausschreibungsunterlagen zu finden.</p>		<p>Queste informazioni sono contenute nella documentazione di gara.</p>
<b>Frage 4</b>		<b>Domanda 4</b>
<p>Werden die Einnahmen der Verkaufsstellen und der Service Centers vom Auftragnehmer oder vom Auftraggeber eingenommen?</p>		<p>I proventi provenienti dalle rivendite e dai centri servizio vengono riscossi dall'ente affidante o dall'affidatario?</p>
<b>Antwort 4</b>		<b>Risposta 4</b>
<p>Die Einnahmen der Verkaufsstellen werden vom Auftraggeber verwaltet.</p>		<p>Gli introiti dei punti vendita sono gestiti dall'ente committente.</p>
<b>Frage 5</b>		<b>Domanda 5</b>
<p>Sind die Transaktionskosten (“fee”) der elektronischen Zahlungen zulasten vom</p>		<p>I costi transazionali (“fee”) relativi ai pagamenti elettronici sono a carico dell'ente affidante o</p>



Auftragnehmer oder vom Auftraggeber?		dell'affidatario?
<b>Antwort 5</b>		<b>Risposta 5</b>
Die Transaktionskosten sind Auftragsbestandteil und somit vom Auftragnehmer einzupreisen.		I costi di transazione sono parte integrante di questa gara e sono quindi da tenere in considerazione nell'offerta economica dell'affidatario.
<b>Frage 6</b>		<b>Domanda 6</b>
In Bezug auf die Anforderung 821 des Lastenheftes, bitten wir um eine Klärung, ob der Auftragnehmer auch einen Acquirer für die Leistung der elektronischen Zahlungen anbieten muss. Muss der Auftragnehmer einen Acquirer wählen und dann wird dieser vom Auftraggeber unter Vertrag genommen? Oder muss der Auftragnehmer den Acquiringdienst zur Gänze anbieten? Wem sind die Kommissionen anzulasten? Kann der Auftragnehmer überweist die um die Bankkommissionen verminderten Einnahmen?		Facendo riferimento al requisito 821 del capitolato tecnico si richiede di chiarire se l'ente affidatario debba farsi carico anche di fornire un acquirer per la gestione dei pagamenti elettronici. L'affidatario deve selezionare un acquirer e poi l'ente affidante contrattualizza il servizio di acquirer o l'affidatario deve fornire in "toto" il servizio di acquirer? Le commissioni sono a carico di chi? L'affidatario versa il ricavato scontando le commissioni bancarie?
<b>Antwort 6</b>		<b>Risposta 6</b>
Die gesamte Abwicklung von unbaren Zahlungen ist Lieferbestandteil. Der Auftragnehmer muss alle dafür notwendigen Dienste anbieten. Bezüglich Transaktionskosten verweisen wir auf die Antwort 5.		L'intera elaborazione dei pagamenti non in contanti fa parte del servizio messo a gara. L'affidatario deve offrire tutti i servizi necessari a tal fine. Per quanto riguarda i costi di transazione, vi rimandiamo alla risposta 5.
<b>Frage 7</b>		<b>Domanda 7</b>
Der Entwurf des Dienstvertrags, der unter den Ausschreibungsdokumenten ist, sagt aus dass: „Der Auftragnehmer garantiert, dass alle unbaren Einnahmen aus dem Tarifsysteem täglich direkt vom Zahlungsdienstleister („Payment Service Provider“ oder PSP), welcher vom Auftragnehmer ernannt wird, auf ein Bankkontokorrent der STA überwiesen werden“. Es ist unklar ob der Auftragnehmer nur den PSP benennen soll, oder ob er mit dem PSP, im Namen des Auftraggebers, einen Dienstleistungsvertrag eingehen soll. Sollte der Auftragnehmer die Einnahmen direkt auf ein Bankkontokorrent des Auftraggebers überweisen müssen, teilen wir außerdem mit, dass der Auftragnehmer in dem Fall als Einzugsanstalt zu betrachten wäre, eine solche Rolle könnte mit den geltenden Bankvorschriften unvereinbar sein.		Facendo riferimento alla bozza contrattuale allegata alla documentazione di gara si menziona: "L'affidatario garantisce che tutti i proventi non in contanti del sistema tariffario vengano trasferiti quotidianamente direttamente dal prestatore di servizio di pagamento ("Payment Service Provider" o PSP), nominato dall'affidatario, su un conto corrente bancario della STA." Non è chiaro se l'affidatario debba solo indicare il PSP o debba anche farsi carico del contratto di servizio da stipulare con il PSP indicato in nome dell'ente affidante. Si rende inoltre noto che qualora l'affidatario debba riversare i ricavi direttamente su un conto corrente di proprietà dell'ente affidante, l'ente affidatario si configurerebbe quindi come "ente riscossore" da parte del committente: tale ruolo potrebbe essere incompatibile con le attuali norme vigenti in materia bancaria.



<b>Antwort 7</b>		<b>Risposta 7</b>
Der Auftragnehmer muss mit einem PSP im Namen des Auftraggebers einen Dienstleistungsvertrag gemäß dem Vertragsentwurf abschließen. Der PSP zahlt die Einnahmen der elektronischen Zahlungen direkt auf das Kontokorrent des Auftraggebers ein. Daher spielt der Auftragnehmer die Rolle des Systembetreibers und nicht die einer Einzugsanstalt.		L'affidatario deve farsi carico del contratto di servizio da stipulare con il PSP indicato in nome dell'ente affidante, rispettando quanto indicato nella bozza di contratto. Il PSP versa gli incassi dei pagamenti elettronici direttamente sul conto corrente dell'ente committente. Pertanto, l'affidatario svolge il ruolo del gestore di sistema e non quello di un ente riscossore.
<b>Frage 8</b>		<b>Domanda 8</b>
Bestehen die elektronischen Zahlungen (bargeldlos), die Gegenstand der obigen Frage sind, nur aus den Zahlungen mittels Bankkarte bei den Validatoren/OBU, oder schließen sie auch die Zahlungen, die von die Kunden an den TVM's, den Verkaufsstellen und den Service Center getätigt werden mit ein?		I pagamenti elettronici (non in contanti) di cui alla domanda sopra consistono nel solo pagamento con carta bancaria presso i validatori/OBU oppure includono anche i pagamenti elettronici eseguiti dagli utenti presso le TVM, i punti vendita e i centri servizi del Committente?
<b>Antwort 8</b>		<b>Risposta 8</b>
Die Handhabung der elektronischen Zahlungen durch den Auftragnehmer beziehen sich auf elektronische Zahlungen an den Validatoren/OBU und TVM's.		La gestione dei pagamenti elettronici da parte dell'affidatario si riferisce ai pagamenti elettronici presso i validatori/OBU e le TVM.
<b>Frage 9</b>		<b>Domanda 9</b>
In Bezug auf Anforderung 518 des Lastenheftes, fragen wir ob es möglich ist den Namen und die Eigenheiten des bestehenden Dokumentenmanagementsystems in Erfahrung zu bringen, damit der Integrationsaufwand in das geforderte CRM abgeschätzt werden kann.		In relazione al requisito 518 del capitolato tecnico sarebbe possibile sapere nome e caratteristiche del sistema documentale esistente in modo che si possa stimare l'effort per effettuare l'interfacciamento con il CRM richiesto in fornitura?
<b>Antwort 9</b>		<b>Risposta 9</b>
Beim vorhanden Dokumentenmanagementsystems handelt es sich um die Produkte Microsoft 365/Sharepoint.		Il sistema di gestione documentale esistente è costituito dai prodotti Microsoft 365/Sharepoint.
<b>Frage 10</b>		<b>Domanda 10</b>
In Bezug auf das CRM, das bei der Lieferung gefordert ist (Lastenheft Ziffer 6.3.3), fragen wir ob es möglich ist, die Anzahl der Mitarbeiter, die als Benutzer Zugang haben werden, zu erfahren?		In relazione al CRM richiesto in fornitura (Para 6.3.3 del Capitolato Tecnico), è possibile sapere il numero complessivo dei dipendenti del committente che accederanno come utenti?
<b>Antwort 10</b>		<b>Risposta 10</b>
Es werden zwischen 10 und 15 Personen einen		Al CRM accederanno tra 10 e 15 persone.



Zugang zum CRM benötigen.		
<b>Frage 11</b>		<b>Domanda 11</b>
In Bezug auf das in der Lieferung geforderten CRM (Lastenheft Ziffer 6.3.3), fragen wir ob es möglich ist, eine Einschätzung der Einzelbenutzer (Endkunden), die die CRM-Schnittstelle über die Jahre bearbeiten soll, zu bekommen, um das CRM-System korrekt zu dimensionieren und zu handeln.		In relazione al CRM richiesto in fornitura (Para 6.3.3 del Capitolato Tecnico), al fine di dimensionare ed operare correttamente il sistema di CRM, è possibile sapere una stima nel corso degli anni degli utenti unici (clienti finali) che dovranno essere trattati dalla piattaforma CRM ?
<b>Antwort 11</b>		<b>Risposta 11</b>
Im Jahr 2019 haben wir ca. 6.000 Kontaktaufnahmen durch Kunden verzeichnet.		Nell'anno 2019 abbiamo riscontrato ca. 6.000 contatti da parte dei nostri clienti.
<b>Frage 12</b>		<b>Domanda 12</b>
Die Eigenschaften und die Funktionalitäten für die OBU sind im Kapitel 7.3.4 des Lastenheftes enthalten. Die Anforderungen von 1554 bis 1693 scheinen Pflichtenforderungen zu sein, da es ein „X“ im betreffenden „MUSS“-Feld gibt. In die Anlage 15 Kriterienliste, die für die Zuerkennung der technischen Punktzahl ausgefüllt werden muss, sind nur einige dieser Anforderung als obligatorisch angeführt. Wir bitten um Bestätigung, dass beim Ausfüllen der Tabelle die Angabe einer unerfüllten Anforderung nur eine niedrige Punktzahl und nicht den Ausschluss aus dem Wettbewerb zur Folge hat. Wir bitten auch um Bestätigung, dass die 134 Anforderungen, die im Lastenheft für die OBU angegeben sind, nicht als Pflichtenforderungen, deren Nichterfüllung einen Ausschluss bedeuten würde, zu betrachten sind, da sie für die Bestimmung der technischen Lösung und die Anzahl an zugelassenen Wettbewerbsteilnehmern sehr einschränkend sind.		Nel capitolato tecnico tutte le caratteristiche e funzionalità previste per la Unità di Bordo indicate al capitolo 7.3.4 dal numero 1554 al numero 1693 sembrano essere obbligatorie in quanto è indicata la X nel rispettivo campo denominato "requisito obbligatorio". Nella tabella IT_elenco di conformità_03-00-OFFERTA TECNICA, che deve essere compilata per l'attribuzione dei punteggi tecnici sono indicati solo alcuni di questi requisiti come obbligatori. Si chiede conferma che, se nella compilazione della tabella laddove venisse indicato il requisito come "non soddisfatto", questo implicherebbe solo un minor punteggio tecnico e non l'esclusione dalla gara. Si chiede inoltre conferma che i 134 requisiti indicati nel capitolato tecnico per l'OBU non debbano essere considerati requisiti obbligatori pena esclusione dalla gara, in quanto fortemente limitanti nell'individuazione della soluzione tecnica e della relativa massima partecipazione alla gara
<b>Antwort 12</b>		<b>Risposta 12</b>
In der Anlage 15 Kriterienliste sind alle Pflichtenforderungen als solche gekennzeichnet. Bitte beachten Sie, dass der Reiter Kriterienliste eine Spiegelung des Lastenheftes darstellt und wir im Reiter Qualitätsanforderungen alle mit Punkten versehenen Kriterien zur besseren Übersicht gefiltert haben. Alle als Pflichtenforderung gekennzeichneten Kriterien sind zwingend zu erfüllen.		Tutti i requisiti obbligatori sono contrassegnati come tali nell'elenco di conformità (allegato 15). Si prega di notare che il foglio elenco dei criteri riporta nuovamente il capitolato tecnico e che nel foglio criteri di qualità abbiamo filtrato tutti i criteri per i quali sono previsti dei punti. Tutti i criteri contrassegnati come requisiti obbligatori devono essere soddisfatti.



<b><u>Klarstellung Nr.38</u></b>		<b><u>Chiarimento n. 38</u></b>
<b>Frage 1</b>		<b>Domanda 1</b>
Nr. 28, Lastenheft: In Anforderung (881) benennen Sie einen Pantographen als möglichen Auslöser einer Meldung. Bitte stellen Sie detailliert dar, wo sich die Pantographen befinden und von welchem System diese Meldung über welches Protokoll an das ITCS kommen soll.		Nr. 28, Capitolato Tecnico Nel requisito (881) viene menzionato un pantografo come possibile dispositivo per un annuncio. Chiediamo di fornire maggiori dettagli su dove si trovano i pantografi e da quale sistema questo messaggio deve essere inviato all'ITCS attraverso quale protocollo.
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
Derzeit gibt es einen Pantographen der bisher an kein Überwachungssystem angebunden ist. Die genaue Spezifikation der Anbindung wird in der Pflichtenheftphase definiert.		Attualmente esiste un pantografo che non è collegato ad un sistema di monitoraggio. L'esatta specificazione del collegamento sarà definita durante la fase del progetto esecutivo.
<b>Frage 2</b>		<b>Domanda 2</b>
Nr. 29, Lastenheft: 6.2.3 Anforderung (382): Ort der jeweiligen stationären Systemkomponente Frage: Bitte spezifizieren Sie genauer: Ort der Komponente bei stationären Systemkomponenten		Nr. 29, Capitolato Tecnico, Cap. 6.2.3, Requisito (382) Posizione del componente fisso di sistema corrispondente Domanda: preghiamo di specificare in maniera precisa le posizioni del componente nei componenti di sistema fissi.
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
Hier ist die zweisprachige Ortsbezeichnung einer stationären Systemkomponente gefragt, z.B. Bahnhof Sigmundskron, Bozen / Stazione di Ponte Adige, Bolzano.		Qui è richiesto il toponimo bilingue di un componente di sistema fisso, ad es. Bahnhof Sigmundskron, Bozen / Stazione di Ponte Adige, Bolzano.
<b>Frage 3</b>		<b>Domanda 3</b>
Nr. 30, In Klarstellung 8 war eine Datei mit der Endung "p7m" enthalten. Diese lässt sich bedauerlicherweise mit normalen Tools nicht öffnen. Es scheint als würde sich dahinter eine Excel-Datei verbergen. Bitte laden Sie die Datei noch einmal hoch. Vielen Dank		Nr. 30. Nel chiarimento nr.8 c'è un file con la sigla finale "p7m". Questo purtroppo file non si riesce ad aprire con i classici tools. Sembra che si tratti di un file Excel. Chiediamo di ricaricare il file. Grazie
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
Das Dokument wurde auch als PDF veröffentlicht.		Il documento è stato pubblicato anche in formato PDF.
<b>Frage 4</b>		<b>Domanda 4</b>



<p>Nr. 31, Lastenheft 6.5.2.1 Anforderung (1244): Gibt es Mandanten bei denen sowohl die VDV 462 Schnittstelle, als auch die VDV 452+ Schnittstelle eingesetzt wird, und die darüber gelieferten Daten aufeinander aufbauen und kombiniert werden müssen? Wenn dem nicht so ist: Wie werden Dienstsolldaten bei Mandanten, die nur eine VDV 462 Schnittstelle haben, übermittelt?</p>		<p>Nr.31, Capitolato tecnico, capitolo 6.5.2.1, Requisito (1244) Esistono mandanti per i quali vengono utilizzate sia interfacce VDV 462 che interfacce VDV 452+ e i dati trasmessi da esse si basano gli uni sugli altri e devono essere combinati? Qualora così non fosse: come vengono trasmessi i dati necessari per il servizio per i mandanti che hanno solamente un'interfaccia VDV 462?</p>
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
<p>Die Solldatenversorgung zu den Betreibern erfolgt über die Schnittstelle 462, diese reichern dann diese Daten durch ein Planungssystem mit betrieblichen Daten an und übermitteln diese dann an das ITCS über die Schnittstelle 452+.</p>		<p>I dati pianificati vengono forniti agli operatori tramite l'interfaccia 462, essi arricchiscono poi questi dati con dati operativi di un sistema di pianificazione e li trasmettono all'ITCS tramite l'interfaccia 452+.</p>
<b>Frage 5</b>		<b>Domanda 5</b>
<p>Nr. 32, Lastenheft 6.4.3.2 Anforderung (856): Was ist hier mit automatisch "korrigieren" gemeint? Auf welcher Grundlage soll eine automatische Korrektur erfolgen?</p>		<p>Nr.32, Capitolato tecnico, capitolo 6.5.2.2, Requisito (856) Che cosa si intende qui con "corretti"? Su quali basi dovrebbe avvenire una correzione automatica?</p>
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
<p>Eine automatische Korrektur erfolgt auf Basis von Erfahrungswerten, welche durch den täglichen Austausch anfallen. Soweit möglich, sollten fehlerhafte aber auf Basis eines Regelwerks korrigierbare Daten automatisch in eine korrekte Form überführt werden. Dieser Prozess wird eine kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung unterworfen.</p>		<p>Una correzione automatica viene effettuata sulla base di valori empirici, che derivano dallo scambio giornaliero. Per quanto possibile, i dati che non sono corretti ma che possono essere corretti sulla base di un insieme di regole, dovrebbero essere convertiti automaticamente in una forma corretta. Questo processo è soggetto a continue revisioni e miglioramenti.</p>
<b>Frage 6</b>		<b>Domanda 6</b>
<p>Nr. 33, Lastenheft 6.5.1.9 Anforderung (1236): Sollen die Fahrtwünsche und die Eingabe von Haltestellen für Sonderdienste in die Solldaten/Fahrplandaten integriert werden?</p>		<p>Nr.33, Capitolato tecnico, capitolo 6.5.1.9, Requisito (1236) Le richieste di corse e l'inserimento di fermate per i servizi speciali devono essere integrati nei dati necessari/dati dell'orario?</p>
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
<p>Aus heutiger Sicht ist dies nicht vorgesehen.</p>		<p>Dal punto di vista odierno, questo non è previsto.</p>
<b>Frage 7</b>		<b>Domanda 7</b>
<p>Nr. 34, Bemusterung FrontEnd-Geräte Für die zur Bemusterung abzugebenden Geräte</p>		<p>Nr.34 Campionatura dei dispositivi Front-end Per la campionatura dei dispositivi da</p>



ist keinerlei Funktionalität gefordert. Ist es korrekt, dass hier mechanische Muster ohne Funktion ausreichend sind?		consegnare non è richiesto alcun tipo di funzionalità. È corretto supporre che siano sufficienti i componenti meccanici senza funzioni?
<b>Antwort</b>		<b>Risposta</b>
Das ist korrekt.		È corretto.