

 <p>Von der Europäischen Union kofinanziert Transeuropäisches Verkehrsnetz (TEN-V)</p>	 <p><i>Galleria di Base del Brennero Brenner Basistunnel BBT SE</i></p>
 <p>Cofinanziato dall'Unione europea Rete transeuropea di trasporto (TEN-T)</p>	
<p>AUSBAU EISENBAHNACHSE MÜNCHEN-VERONA</p>	<p>POTENZIAMENTO ASSE FERROVIARIO MONACO-VERONA</p>
<p>BRENNER BASISTUNNEL</p>	<p>GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO</p>
<p>Dienstleistung AP289</p>	<p>Appalto di servizi AP289</p>
<p>Daten- und Telefonvernetzung zwischen den Standorten der BBT SE und Internetanbin- dung</p>	<p>Servizio di connettività dati / fonia tra le sedi di BBT SE e di connettività internet</p>
<p>Offenes Verfahren</p>	<p>Procedura aperta</p>
<p>Leistungsbeschreibung</p>	<p>Capitolato prestazionale</p>

INHALTSVERZEICHNIS INDICE

1.	ALLGEMEINES	3
1.	GENERALITÀ	3
1.1.	Organisationsstruktur der BBT SE	3
1.1.	Struttura organizzativa di BBT SE	3
1.2.	Schema des derzeit in der BBT SE verwendeten Netzes	4
1.2.	Schema della rete attuale in uso presso BBT SE	4
2.	AUFTRAGSGEGENSTAND	4
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	4
2.1.	Leistungen	5
2.1.	Servizi	5
2.2.	Technische Mindestanforderungen	6
2.2.	Specifiche tecniche minime	6
2.3.	Besondere Bedingungen	8
2.3.	Condizioni particolari	8
2.3.1.	Kriterien für die Internetanbindung am Standort Franzensfeste, Innsbruck und Zenzenhof	8
2.3.1.	Criteri per il collegamento internet presso le sedi di Fortezza, Innsbruck e Zenzenhof	8
2.4.	Vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Mittel	9
2.4.	Mezzi messi a disposizione dal committente	9
2.5.	Service Level Agreement	9
2.5.	Service Level Agreement	9
2.5.1.	Überwachung und Behebung von Störungen	9
2.5.1.	Monitoraggio e riparazione guasti	9
2.5.2.	Qualität der Leistung	10
2.5.2.	Qualità del Servizio	10
2.5.3.	Zeiten für die Behebung von Störungen	10
2.5.3.	Tempi di riparazione	10
2.5.4.	Vertragsstrafen	11
2.5.4.	Penali	11
2.5.5.	Wartung und Instandhaltung	11
2.5.5.	Manutenzione	11
2.6.	Leistungsende	12
2.6.	Termine del servizio	12

1. ALLGEMEINES

Gegenstand des Auftrags sind die MPLS-Daten- und Telefonvernetzung zwischen den Standorten der BBT SE in Italien und Österreich sowie die Internetanbindung an ausgewählten Standorten.

Der Auftrag umfasst die Erbringung und Verwaltung der nachstehend aufgelisteten Dienste:

- MPLS-Datenverbindung zwischen den Firmensitzen der BBT SE Bozen, Franzensfeste, Wolf, Steinach am Brenner (ab November 2019, Ablauf des derzeitigen Vertrages mit Brennercom Tirol GmbH), Zenzenhof (ab April 2019, Ablauf des derzeitigen Vertrages mit Brennercom Tirol GmbH), Innsbruck und Innsbruck Sillschlucht (wenn der Standort aktiviert wird - voraussichtlich im Dezember 2018)
- Internetanbindung am Standort Franzensfeste
- Internetanbindung am Standort Innsbruck
- Internetanbindung am Standort Zenzenhof (ab Juli 2019, Ablauf des derzeitigen Vertrages mit Brennercom Tirol GmbH).

1.1. Organisationsstruktur der BBT SE

Die BBT SE ist eine europäische Gesellschaft, die mit der Errichtung des Brenner Basistunnels betraut ist.

Die BBT SE verfügt über Standorte in Österreich und Italien.

Die von den auftragsgegenständlichen Leistungen betroffenen Standorte sind die folgende:

- Firmensitz Bozen: I - 39100 Bozen, Bahnhofplatz 1
- Operativer Sitz Maulls: BBT Baustelle (die Datenverbindung ist nicht Gegenstand dieses Auftrags, sondern wird von einem Drittanbieter im Auftrag des AN von BBT SE geliefert – siehe Seite 5)
- Operativer Sitz Franzensfeste: I – 39045 Fran-

1. GENERALITÀ

Oggetto dell'appalto è il servizio di connettività dati / fonia MPLS tra le sedi di BBT SE in Italia e in Austria e di connettività internet presso determinate sedi.

L'incarico consiste nell'erogazione e nella gestione dei servizi di seguito elencati:

- Collegamento dati MPLS tra le sedi di BBT SE a Bolzano, Fortezza, Wolf, Steinach am Brenner (da Novembre 2019, scadenza del contratto ad oggi attivo con Brennercom Tirol GmbH), Zenzenhof (da aprile 2019, scadenza del contratto ad oggi attivo con Brennercom Tirol GmbH), Innsbruck ed Innsbruck Sillschlucht (quando sarà attivata la sede, presumibilmente da dicembre 2018);
- Connessione Internet presso la sede di Fortezza
- Connessione internet presso la sede di Innsbruck
- Connessione internet presso gli uffici di Zenzenhof (da luglio 2019, scadenza del contratto ad oggi attivo con Brennercom Tirol GmbH).

1.1. Struttura organizzativa di BBT SE

BBT SE è una società europea preposta alla realizzazione della Galleria di Base del Brennero.

BBT SE attualmente ha più sedi, in Italia ed in Austria.

Le sedi che saranno interessate nell'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto sono:

- Sede di Bolzano: I - 39100 Bolzano, Piazza Stazione 1
- Sede operativa di Mules: Cantiere BBT (connessione dati non oggetto del presente appalto, ma fornita da soggetto terzo incaricato dall'appaltatore di BBT SE – vedi pag. 5)
- Sede operativa di Fortezza: I - 39045 Fortezza,

zensfeste, Bahnhofsplatz 5

- Firmensitz Innsbruck: A-6020 Innsbruck Amra-serstraße 8
- Operativer Sitz Wolf: A-6154 Steinach am Bren-ner, Wolf 32
- Operativer Sitz Zenzenhof: A-6020 Innsbruck, Handlhofweg 81
- Operativer Sitz Steinach am Brenner: A-6150 Steinach, Alfons-Graber-Weg 1
- Operativer Sitz Innsbruck Sillschlucht, A-6020 IN-nbruck St. Bartlmä 1a (wenn der Standort akti-viert wird - voraussichtlich im Dezember 2018).

Piazza Stazione 5

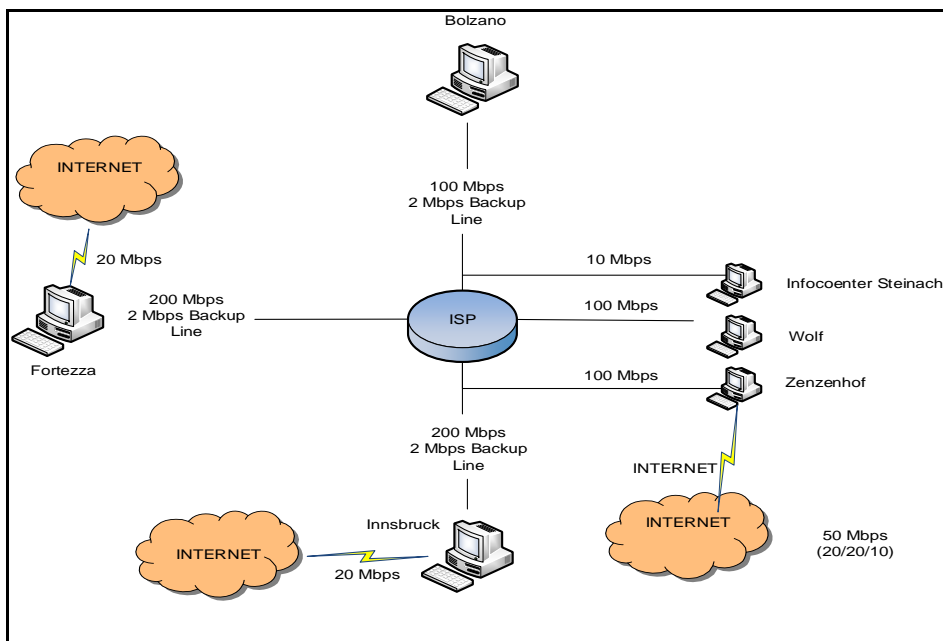
- Sede di Innsbruck: A – 6020 Innsbruck, Amra-serstrasse 8
- Sede operativa di Wolf: A – 6154 Steinach am Brenner, Wolf 32
- Sede operativa di Zenzenhof: A-6020 Innsbruck, Handlhofweg 81
- Sede operativa Steinach am Brenner: A 6150 Steinach, Alfons-Graber-Weg 1
- Sede operativa Innsbruck Sillschlucht, A-6020 Innsbruck St. Bartlmä 1a (quando sarà attivata la sede, presumibilmente da dicembre 2018).

1.2. Schema des derzeit in der BBT SE ver-wendeten Netzes

Aus dem nachstehenden Schema ist der derzeitige Stand der zwischen den einzelnen Firmensitzen und den operativen Sitzen der BBT SE bestehenden Verbindungen ersichtlich.

1.2. Schema della rete attuale in uso presso BBT SE

Il seguente schema rappresenta lo stato attuale dei collegamenti tra le varie sedi principali e le sedi operative di BBT SE.



Die oben angeführten Verbindungsleitungen dienen sowohl dem Datenaustausch als auch der VoIP-Telefonie.

Le linee di collegamento soprariportate consentono sia lo scambio dati, sia la telefonia con apparecchi adatti per VoIP.

2. AUFTRAGSGEGENSTAND

Gegenstand der Auftrags sind die MPLS-Daten- und Telefonvernetzung zwischen den Standorten der

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è il servizio di connettività dati / fonia MPLS tra le sedi di BBT SE in Italia e in Austria

BBT SE in Italien und Österreich sowie die Internetanbindung an ausgewählten Standorten.

2.1. Leistungen

Folgende Leistungen sind vom Auftragnehmer durchzuführen:

- Datenverbindung für sämtliche, unten dargestellten Standorte **mit einer Geschwindigkeit, die zumindest der in der nachstehenden Abbildung angegebenen entspricht**
- Internetanbindung am Standort Franzensfeste mit einer exklusiven, nicht überbuchten synchronen **Mindestgeschwindigkeit von 40 Mbps.**
- Internetanbindung am Standort Innsbruck mit einer exklusiven, nicht überbuchten synchronen **Mindestgeschwindigkeit von 40 Mbps.**
- 3 getrennte Internetanbindungen für den Standort Zenzenhof mit exklusiven, nicht überbuchten synchronen **Mindestgeschwindigkeiten von 20, 20 und 10 Mbit.** Jede dieser Anbindung muss mit einer eigenen statischen öffentlichen IP-Adresse erreichbar sein.

Es wird außerdem darauf hingewiesen, dass der Auftragnehmer die technischen Möglichkeiten der Verbindung des vertragsgegenständlichen Datennetzes mit dem bestehenden Datennetz der Baustelle der BBT SE in Mals, dessen Leistungen von der Brennercom S.p.a. erbracht werden, zu gewährleisten hat. BBT SE wird die für diese Verbindung erforderlichen Schnittstellen zwischen dem zukünftigen Auftragnehmer und Brennercom S.p.A. koordinieren.

Nachstehend eine Graphik der Leistungen:

e di connettività internet presso determinate sedi.

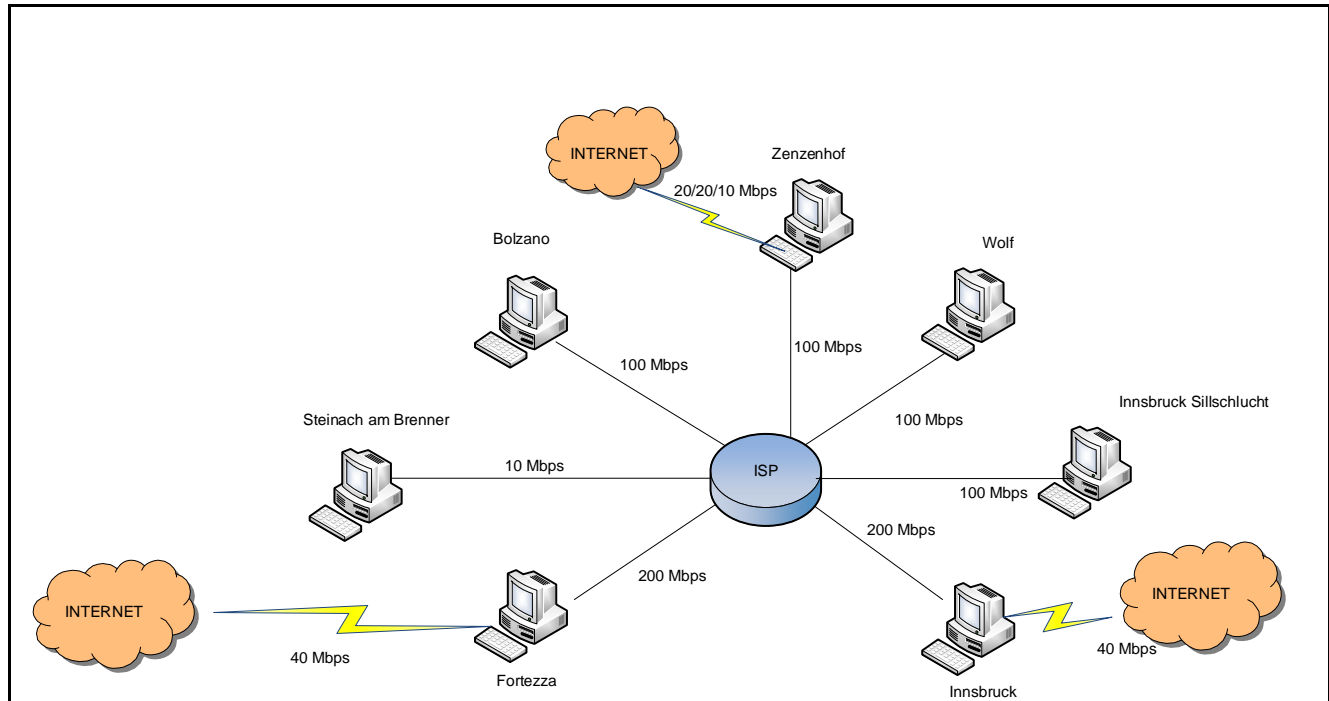
2.1. Servizi

I servizi che dovranno essere resi dall'affidatario sono:

- Interconnessione dati (sia linea principale che di backup) per tutti i siti nella seguente figura, **con una velocità minima almeno pari a quella indicata nella stessa figura**
- Connessione internet presso la sede di Fortezza, **con una velocità minima esclusiva, sincrona e non saturata di 40 Mbps.**
- Connessione internet presso la sede di Innsbruck, **con una velocità minima esclusiva, sincrona e non saturata di 40 Mbps.**
- 3 separate connessioni internet presso gli uffici di Zenzenhof, **con rispettivamente una velocità minima esclusiva, sincrona e non saturata di 20, 20 e 10 Mbit.** Ciascuna di queste connessioni deve essere raggiungibile con un indirizzo IP pubblico statico.

Si evidenzia che l'affidatario dovrà, inoltre, garantire la possibilità tecnica del collegamento della rete dati oggetto del presente appalto con la rete dati ad oggi esistente che collega il cantiere di BBT SE sito a Mals e i cui servizi sono prestati da Brennercom S.p.a.. BBT SE coordinerà tra l'affidatario del presente appalto e Brennercom S.p.A. le operazioni di interfaccia, necessarie per tale collegamento.

Di seguito una rappresentazione grafica dei servizi:



2.2. Technische Mindestanforderungen

Der Auftragnehmer hat folgende Bandbreiten zwischen den Firmensitzen zu gewährleisten:

- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite für den Standort Franzensfeste: 200 Mbit/sec.
- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite für den Standort Innsbruck: 200 Mbit/sec
- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite für den Standort Steinach: 10 Mbit./sec.
- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite für alle anderen Standorte: 100 Mbit/sec.

Ferner müssen folgende maximale Latenzzeiten gewährleistet werden:

- Maximal zulässige Latenzzeit zum Standort Franzensfeste: 5 Millisekunden.
- Maximal zulässige Latenzzeit zu allen anderen Sitzen: 3 Millisekunden.

Die Verwendung von internetbasierten VPN-Lösungen zwischen den angeführten Standorten ist nicht zulässig.

2.2. Specifiche tecniche minime

L'affidatario dovrà garantire le seguenti larghezze di banda tra le sedi:

- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita per la sede di Fortezza: 200Mbit/sec.
- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita per la sede di Innsbruck: 200 Mbit/sec
- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita per la sede di Steinach: 10 Mbit/sec.
- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita per tutte le altre sedi: 100 Mbit/sec.

Dovranno essere inoltre garantiti i seguenti tempi di latenza massimi:

- Tempo di latenza massimo consentito verso la sede di Fortezza: 5 millisecondi.
- Tempo di latenza massimo consentito tra tutte le altre sedi: 3 millisecondi.

Non è consentito l'utilizzo di soluzioni VPN, basate su internet, tra le suddette sedi.

Es ist ein QoS für Sprachtelefonie zwischen den genannten Standorten der BBT SE einzurichten.

Der Auftragnehmer muss die Konnektivität und Unabhängigkeit der Verbindungen gewährleisten. Demzufolge ist auch bei Nichtverfügbarkeit oder Unterbrechung einer Verbindung zu einem beliebigen Standort der BBT SE die Konnektivität der anderen Standorte zu gewährleisten.

Der Datenverkehr zwischen den Firmensitzen hat ohne Firewall und Datenverschlüsselung zu erfolgen. Eine Zwischenspeicherung der Daten, welcher Art auch immer, ist nicht erlaubt.

Der technisch-qualitative Standard muss hinsichtlich der Leistung und der Sicherheit dem Stand der Technik entsprechen oder ihn übertreffen und die Leistungen gem. Pkt. 2.1 gewährleisten.

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, die Geräte (z.B. Router etc.), die für die ordnungsgemäße Durchführung der auftragsgegenständlichen Leistung an sämtlichen Firmensitzen erforderlich sind, zu liefern, zu installieren und zu konfigurieren.

Die Konfiguration dieser Geräte muss unter Berücksichtigung der Kompatibilität mit der nicht-auftragsgegenständlichen, bestehenden Infrastruktur erfolgen.

Der Auftragnehmer des gegenständlichen Vertrags muss, nach dem Vertragsabschluss, für jeden der zu aktivierenden Standorte sämtliche Tätigkeiten durchführen, die für den Ersatz der Geräte der vorherigen Auftragnehmer (Brennercom S.p.a. und Brennercom Tirol GmbH) mit den eigenen Geräten erforderlich sind. Ferner muss er sämtliche Datendienste, die Gegenstand dieses Vertrages sind, binnen maximal 2 Wochentagen (bevorzugt Samstag und Sonntag), an von der BBT SE festzulegenden Terminen, aktivieren. Der Auftragnehmer des gegenständlichen Auftrages muss sich dazu verpflichten, sich in Bezug auf diese Tätigkeiten mit jetzigen Unternehmen (Brennercom S.p.a. und Brennercom Tirol GmbH) abzustimmen, wobei die BBT SE koordinierend wirkt.

Die Updates der Geräte nach dem Stand der Technik und des Marktes sowie alle notwendigen Software-Updates müssen regelmäßig durchgeführt werden. Diese Tätigkeit muss nach Absprache mit den IT-Technikern des AG sowie mit dem Netzbetreiber des operativen Sitzes in Mals durchgeführt werden.

Weiters ist die Inangriffnahme und Lösung aller Software- und Hardwareprobleme nach den Qualitätsstandards

Va installato un QoS per il servizio di telefonia vocale tra le sedi e gli uffici di BBT SE sopra indicati.

L'affidatario dovrà garantire la connettività e l'indipendenza dei collegamenti. Pertanto, anche in caso di indisponibilità o interruzione di un collegamento a una qualsiasi sede di BBT SE, dovrà essere garantita la connettività delle altre sedi.

Il traffico dati tra le sedi societarie dovrà avvenire senza firewall e senza la cifratura dei dati. Inoltre, non sarà consentita nessuna tipologia di salvataggio intermedio.

Per quanto riguarda la prestazione e la sicurezza, lo standard tecnico-qualitativo deve corrispondere o essere superiore allo stato dell'arte, garantendo le prestazioni di cui al punto 2.1.

È onere dell'affidatario provvedere alla fornitura, l'installazione e la configurazione delle apparecchiature (es. router, ecc.) che si rendono necessarie per il corretto espletamento del servizio presso ogni sede oggetto dell'appalto.

Le configurazioni di dette apparecchiature dovranno essere eseguite considerando la compatibilità con l'infrastruttura esistente, la cui realizzazione non è oggetto dell'incarico.

L'affidatario del presente appalto, successivamente alla stipula del contratto d'appalto, dovrà effettuare, relativamente a ciascuna sede da attivare, tutte le operazioni necessarie a sostituire gli apparati delle aziende uscenti (Brennercom S.p.a. e Brennercom Tirol GmbH) con i propri apparati e attivare tutti i servizi di trasmissione dati oggetto del presente appalto, nel termine di massimo 2 giornate (preferibilmente sabato e domenica) in date che saranno indicate da BBT SE. L'affidatario del presente appalto dovrà impegnarsi interfacciarsi, per tali operazioni, con le aziende uscenti (Brennercom S.p.a. e Brennercom Tirol GmbH), mentre BBT SE fungerà da coordinatore.

Devono essere effettuati gli update periodici delle apparecchiature secondo lo stato della tecnica e del mercato, nonché tutti gli update necessari dei software. Tale attività va eseguita di concerto con i tecnici IT del committente e con il gestore di rete della sede operativa di Mals.

Deve essere effettuata la presa in carico e soluzione di tutti i problemi riguardanti aspetti di software e di

(SLA – Service Level Agreement) gemäß Absatz 2.6 zu gewährleisten.

Die gegebenenfalls einzubauende erforderliche Infrastruktur muss sich einwandfrei in die bestehende integrieren und in Zukunft zusätzliche Erweiterungen oder Änderungen infolge technischer Fortschritte ermöglichen (siehe Punkt 2.3.1).

Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für die Datenübertragung sowie für etwaige Probleme hinsichtlich der Kompatibilität und Funktionstüchtigkeit in Verbindung mit der bestehenden Infrastruktur.

Die Leistungen müssen entsprechend den Vorgaben des Punktes 2.6 Service Level Agreement ausgeführt werden.

Der Auftragnehmer muss einen Überwachungsdienst und ein Help Desk einrichten, um eventuelle Schwierigkeiten oder Funktionsmängel gemäß den Vorgaben des obgenannten Punktes 2.6.1 und 2.6.2 zu lösen bzw. zu beheben.

Die Inangriffnahme und Lösung aller Software- und Hardwareprobleme gem. SLA ist zu gewährleisten.

hardware, assicurando una Qualità di Servizio (SLA – Service Level Agreement) che seguirà i punti espressi al paragrafo 2.6.

L'infrastruttura necessaria che dovesse essere installata deve integrarsi perfettamente con quella esistente e in futuro dovrà consentire ulteriori estensioni o modifiche in seguito a progressi tecnici (vedi punto 2.3.1).

L'affidatario ha la responsabilità per la trasmissione dati nonché per eventuali problemi in merito alla compatibilità ed al funzionamento, connessi all'infrastruttura esistente.

Le prestazioni devono essere eseguite conformemente al Service Level Agreement secondo gli articoli del paragrafo 2.6.

L'affidatario dovrà fornire un servizio di monitoraggio ed Help Desk per la risoluzione di eventuali problematiche e disservizi conforme alle specifiche indicate nei gli articoli del paragrafo 2.6.1 e 2.6.2.

Deve essere effettuata la presa in carico e soluzione di tutti i problemi riguardanti aspetti di software e di hardware, ai sensi del SLA.

2.3. Besondere Bedingungen

2.3.1. Kriterien für die Internetanbindung am Standort Franzensfeste, Innsbruck und Zenzenhof

Die Internetverbindung am Standort Franzensfeste muss folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite von 40 Mbit/sec. (up/download), während die eingesetzte Hardware ab sofort für zumindest eine synchrone Bandbreite von 60 Mbit/sec ausgelegt sein muss; dies in Hinblick auf eventuelle zukünftige Anfragen einer Erhöhung der Bandbreite seitens der BBT SE.

Die Internetverbindung am Standort Innsbruck muss folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- Garantierte exklusive, nicht überbuchte synchrone Bandbreite von 40 Mbit/sec. (up/download), während die eingesetzte Hardware ab sofort für zumindest eine synchrone Bandbreite von 60 Mbit/sec ausgelegt sein muss; dies in Hinblick auf eventuelle zukünftige Anfragen einer Erhöhung der Band-

2.3. Condizioni particolari

2.3.1. Criteri per il collegamento internet presso le sedi di Fortezza, Innsbruck e Zenzenhof

Il collegamento internet della sede di Fortezza dovrà garantire le seguenti prestazioni minime:

- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita pari a 40 Mbit/sec (up/download), mentre il hardware utilizzato deve avere fin da subito la capacità di banda sincrona esclusiva, non saturata, di almeno 60 mbit/sec, al fine di eventuali future richieste di aumento della larghezza da parte di BBT SE.

Il collegamento internet della sede di Innsbruck dovrà garantire le seguenti prestazioni minime:

- Larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita pari a 40 Mbit/sec (up/download), mentre il hardware utilizzato deve avere fin da subito la capacità di banda sincrona esclusiva, non saturata, di almeno 60 mbit/sec, al fine di eventuali future richieste di aumento della larghezza da parte di

breite seitens der BBT SE.

Die Internetverbindungen am Standort Zenzenhof müssen folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- 2 Verbindungen mit einer garantierten exklusiven, nicht überbuchten synchronen Bandbreite von je 20 Mbit/sec. (up/download)
- 1 Verbindung mit einer garantierten exklusiven, nicht überbuchten synchronen Bandbreite von 10 Mbit/sec. (up/download)
- Die eingesetzte Hardware muss ab sofort für zumindest jeweils eine doppelte synchrone Bandbreite als oben festgehalten ausgelegt sein; dies in Hinblick auf eventuelle zukünftige Anfragen einer Erhöhung der Bandbreite seitens der BBT SE.

2.4. Vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Mittel

Der AG stellt dem Auftragnehmer folgendes zur Verfügung:

- Räumlichkeiten für die erforderlichen Geräte
- Notwendige Informationen zur BBT-internen Infrastruktur.

2.5. Service Level Agreement

Die **Service Level Agreements** (in Deutsch: *Dienstgütevereinbarungen*), abgekürzt **SLA**, sind vertragliche Mittel, durch die die Leistungsparameter (Bsp. Qualität der Leistung) festgelegt werden, welche von einem Dienstleister (provider) gegenüber seinen Kunden/Users einzuhalten sind.

2.5.1. Überwachung und Behebung von Störungen

Der Zweck eines Überwachungsdienstes ist die Feststellung von Störfällen, noch bevor diese von der BBT SE gemeldet werden.

Zu diesem Zweck fordert die BBT SE einen Help Desk (nachfolgend kurz als HD bezeichnet), der die Qualität des Dienstes überwachen, Störfälle meldet, Ursachen eruieren und die Behebung koordinieren bzw. entsprechende Berichte erstellen soll.

Der HD wird bei der Behebung der Störungen sowohl eigenständig als auch auf Aufforderung der BBT SE hin handeln.

BBT SE.

Il collegamento internet della sede di Zenzenhof dovrà garantire le seguenti prestazioni minime:

- 2 collegamenti con larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita pari a 20 Mbit/sec ciascuno (up/download)
- 1 collegamento con larghezza di banda sincrona esclusiva, non saturata, garantita pari a 10 Mbit/sec (up/download)
- Gli hardware utilizzati devono avere fin da subito la capacità di banda sincrona esclusiva, non saturata, doppia rispetto ai valori sopra indicati, al fine di eventuali future richieste di aumento della larghezza da parte di BBT SE.

2.4. Mezzi messi a disposizione dal committente

Il committente metterà a disposizione dell'affidatario quanto segue:

- i locali per le apparecchiature necessarie
- le informazioni necessarie in merito all'infrastruttura interna di BBT SE.

2.5. Service Level Agreement

I **Service Level Agreement** (in italiano: *Accordo sul livello del servizio*) in sigla **SLA** sono strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio (es. qualità di servizio) che devono essere rispettate da un fornitore di servizi (provider) nei confronti dei propri clienti/utenti.

2.5.1. Monitoraggio e riparazione guasti

Scopo del servizio di monitoraggio è quello di individuare tempestivamente il disservizio, prima ancora che questo venga segnalato da BBT SE.

A questo scopo BBT SE richiede un servizio di Help Desk (di seguito HD) che abbia il compito di monitorare la qualità del servizio, accettare delle segnalazioni di guasto, analizzare delle cause, coordinare le procedure di riparazione nonché la reportistica.

L'HD agirà sia di propria iniziativa – nella riparazione del problema – che su indicazione di BBT SE.

Dieser Support muss sowohl in deutscher als auch italienischer Sprache verfügbar sein.

Weiters muss der Support zu folgenden Uhrzeiten verfügbar sein:

- Montag – Freitag von 08.00 bis 19:00 Uhr
- Samstag von 08.00 bis 17.00 Uhr

Von dieser Regelung ausgenommen sind die Feiertage sowohl in Südtirol als auch in Österreich.

Die Behebung der Störungen erfolgt zu den mit der BBT SE abgestimmten Uhrzeiten an folgenden Tagen:

- Montag – Freitag von 08.00 bis 20:00 Uhr

Ab Meldung bzw. Übermittlung des entsprechenden Bestätigungsberichts bleibt der HD des Auftragnehmers mit dem AG in ständigem Kontakt und informiert ihn über den Stand der Wiederherstellungsarbeiten.

In allen Meldungen werden, sofern schriftlich verfasst, Informationen zu den bereits durchgeführten Reparaturarbeiten gegeben und, sofern möglich, die voraussichtliche Dauer der Arbeiten mitgeteilt.

Sobald der Schaden behoben ist, überprüft der Auftragnehmer die korrekte Funktionsweise des Netzwerkes für weitere 24 Stunden.

2.5.2. Qualität der Leistung

Die BBT SE kann den HD auch kontaktieren, wenn der Dienst als qualitativ nicht zufriedenstellend bewertet wird. In diesem Fall muss der Auftragnehmer die notwendigen Kontrollen durchführen und binnen 120 Minuten ab Meldung einen Bericht - in italienischer und deutscher Sprache - zu den Dienstleistungen erstellen.

Sollte das aufgetretene Problem auf das Netz des Auftragnehmers zurückzuführen sein, so sorgt dieser für dessen Behebung.

2.5.3. Zeiten für die Behebung von Störungen

Dieser Parameter beschreibt die Durchschnittszeit, innerhalb der abgestimmten Uhrzeiten, die zwischen der Meldung des Trouble-Tickets der Stufe "Service Affecting" (Fehlfunktion, wodurch die Arbeit vollkommen zum Stillstand kommt) und dem Abschluss verstreicht. Es handelt sich also um die Bearbeitungszeiten des Auftragnehmers, die zur Wiederher-

Il supporto erogato dovrà essere disponibile sia in tedesco che in italiano.

Tale servizio deve essere disponibile negli orari:

- Lunedì – Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- Sabato dalle ore 08.00 alle re 17.00

Restano esclusi da tale disposizione i giorni festivi sia in Alto Adige che in Austria.

La riparazione dei guasti avverrà in orari concordati con BBT SE nella fascia oraria:

- Lunedì – Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00

Dal momento della comunicazione o dell'invio del report di conferma, l'HD dell'affidatario comunica costantemente con il committente informandolo sullo stato dei lavori per il ripristino del servizio.

Tutti gli avvisi contengono, se note, informazioni relative alle misure di riparazione già effettuate, nonché, se possibile, la durata probabile del guasto.

Una volta riparato il guasto l'affidatario verifica per 24 ore il funzionamento della rete.

2.5.2. Qualità del Servizio

BBT SE potrà contattare l'HD anche per segnalare cattiva qualità del servizio. In tal caso l'affidatario effettuerà i controlli del caso, ed invierà entro 120 minuti dalla notifica un report – redatto sia in tedesco che in italiano - sulle prestazioni.

Qualora il problema riscontrato dipenda dalla rete dell'affidatario, esso dovrà provvedere all'eliminazione di quest'ultimo.

2.5.3. Tempi di riparazione

Tale indicatore descrive il tempo medio, all'interno degli orari garantiti concordati, che intercorre tra l'apertura del trouble ticket con criticità "Service Affecting" (disservizio che causa la totale impossibilità di proseguire le operazioni) e la sua chiusura. Esso descrive dunque il tempo necessario all'affidatario per il ripristino del normale funzionamento del servi-

stellung der normalen Funktionstüchtigkeit des Dienstes notwendig ist (für jede Verbindung).

Der Auftragnehmer sichert dem AG eine jährliche Verfügbarkeit aller Telefon- und Datennetze von zumindest 99,80% zu.

Zur Berechnung der jährlichen Verfügbarkeit wird die folgende Formel herangezogen:

$$\left[\frac{(\text{Gesamtzeit des Beobachtungszeitraums}) - (\text{Summe der Zeiten für die Fehlerbehebung "Service affecting"})}{\text{Gesamtzeit des Beobachtungszeitraums}} \right] \times 100$$

$$\left[\frac{(\text{Tempo totale del periodo di osservazione}) - (\text{Somma dei tempi di riparazione dei guasti "Service affecting"})}{\text{Tempo totale del periodo di osservazione}} \right] \times 100$$

Der Beobachtungszeitraum beträgt **zwölf (12) Vertragsmonate**.

2.5.4. Vertragsstrafen

Sollte der in diesem Dokument festgelegte Jahreswert der Verfügbarkeit des Dienstes nicht erreicht werden, hat der AG Anspruch auf folgende Entschädigungszahlung (Vertragsstrafen):

- Entschädigungspauschale in der Höhe von 15% der festgelegten Jahresgebühr
- Auf die Entschädigungspauschale wird noch eine variable Entschädigung von 0,5% der Monatsgebühr aufgeschlagen, für jede Minderung der Verfügbarkeit des Dienstes unterhalb des Grenzwertes gem. Punkt 2.5.3 des vorliegenden Dokuments in Höhe von 0,01%.

Alle vorgesehenen Vertragsstrafen sind bis zu einer Höchstgrenze von 10% der Nettoauftragssumme anwendbar.

2.5.5. Wartung und Instandhaltung

Der Auftragnehmer hat für das regelmäßige Upgrade der zur Leistungserbringung eingesetzten Anlagen auf den Stand der Technik Sorge zu tragen.

Diese Wartungsarbeiten sind außerhalb der Kernzeiten durchzuführen (Dienstzeiten gem. Punkt 2.5.1).

Der Auftragnehmer informiert den AG über die geplanten Wartungsarbeiten mindestens zehn (10) Tage im Voraus und verpflichtet sich, die Dauer der Dienst einschränkungen bzw. -unterbrechungen so

zio fornito (per ciascuna connessione).

L'affidatario garantisce, per tutte le connessioni dati/fonia, una disponibilità annuale pari al 99,80%.

Per il conteggio della disponibilità annuale si applica la formula seguente:

Il periodo di osservazione è pari a **dodici (12) mesi contrattuali**.

2.5.4. Penali

Qualora la disponibilità annuale del servizio, così come indicato nel presente documento, non fosse raggiunta, il committente ha diritto ai seguenti indennizzi (penali):

- Risarcimento forfettario pari al 15% dell'importo complessivo annuale.
- Al risarcimento forfettario sarà aggiunto un risarcimento variabile pari allo 0,5% del canone mensile, per ogni diminuzione alla disponibilità del servizio, al di sotto del valore di cui al punto 2.5.3 del presente documento, pari allo 0,01%.

Tutte le penalità, comunque previste dal contratto, sono applicabili fino al limite del 10% dell'importo netto del contratto.

2.5.5. Manutenzione

L'affidatario è chiamato a periodici aggiornamenti allo stato della tecnica della tecnologia impiegata per la fornitura dei servizi.

Tali interventi di manutenzione saranno pianificati fuori dagli orari produttivi (orari di servizio descritti in 2.5.1).

L'affidatario informa il committente dei lavori di manutenzione pianificati con un anticipo di almeno dieci (10) giorni e si impegna a limitare il più possibile la durata delle restrizioni/sospensioni dei servizi forniti

kurz wie möglich zu halten.

al committente.

2.6. Leistungsende

Nach Abschluss des gegenständlichen Dienstleistungsauftrags muss der Auftragnehmer sich bereit erklären, alle Tätigkeiten durchzuführen, die für den Eintritt des etwaigen nachfolgenden Auftragnehmers erforderlich sind.

2.6. Termine del servizio

Alla conclusione dell'appalto di servizi in oggetto, l'appaltatore dovrà rendersi disponibile ad effettuare tutte le operazioni necessarie al subentro dell'eventuale nuovo affidatario.
