

**AOV-Rahmenvereinbarung „IKT-Dienste“ / Convenzione
Quadro ACP “Servizi ICT”****Los/ Lotto 1, 2, 3**

ANLAGE

**TABELLE BEWERTUNG
TECHNISCHES ANGEBOT**

ALLEGATO

**TABELLA VALUTAZIONE
OFFERTA TECNICA**

Zu vergebende Höchstpunktzahl: 75 Punkte	Punteggio Massimo attribuibile: punti 75
<p>1. Schulung der eingesetzten Ressourcen – Höchstpunktzahl 10</p> <p>Organisatorischer und operativer Vorschlag, um die Ausbildung und kontinuierliche Aktualisierung der funktionellen, technologischen, thematischen und regulatorischen Kompetenzen der Ressourcen zu gewährleisten, die an der Erbringung der Dienstleistungen beteiligt sind, ohne das Qualitäts- und Dienstleistungsniveau der Bereitstellung selbst zu beeinträchtigen.</p> <p>Der Anbieter muss daher ein Template des/der Deliverable(s) vorschlagen, mit dem der Verwaltungen während der gesamten Laufzeit der Rahmenvereinbarung Nachweise für die Anwendung der vorgeschlagenen Lösung liefert.</p> <p>Auf der Grundlage der obgenannten Ausführungen wird Folgendes bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Ressourcen im Hinblick auf die erforderlichen Berufsprofile; • die organisatorischen und operativen Methoden zur Ausbildung der beteiligten Ressourcen, die Wirksamkeit und die Einhaltung der Rahmenbedingungen und ihrer Entwicklungen; • die Bestimmung der Elemente, die notwendig sind, um die Wirksamkeit und Durchführung der Ausbildung zu bewerten, wie z.B. die für jede eingesetzte Ressource vorgeschlagenen Mindest- 	<p>1. Formazione delle risorse impiegate – massimo punti 10</p> <p>Proposta organizzativa e operativa per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle competenze funzionali, tecnologiche, tematiche e normative delle risorse impegnate nella prestazione dei servizi, senza pregiudicare i livelli di qualità e di servizio previsti per il servizio stesso.</p> <p>L'Offerente deve pertanto proporre un template del/i deliverable attraverso cui viene fornita alle Amministrazioni, nel corso dell'intera durata della Convenzione quadro, evidenza dell'applicazione della soluzione proposta.</p> <p>In base a quanto sopra definito, verranno valutate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -le modalità di assessment delle competenze e delle abilità delle risorse rispetto ai profili professionali richiesti; • - le modalità organizzative ed operative di formazione delle risorse impegnate, l'efficacia e l'aderenza al contesto della prestazione e alle sue evoluzioni; • la definizione degli elementi necessari alla valutazione dell'efficacia e dell'attuazione della formazione, quali i giorni minimi di formazione proposti per ciascuna risorsa impiegata.



<p>Ausbildungstage.</p> <p>Es wird jener Vorschlag besser bewertet, der ein Assessment auf der Grundlage international anerkannter Methoden zulässt, sowie verschiedene Funktionsweisen des Kurses (Workshops, Kurse im Unternehmen, Konferenzen, etc.), in Kombination mit der Qualifizierung des Kursleiters (Zertifizierungen, jahrelange Erfahrung, Kooperationen, etc.), sowie die Häufigkeit der Kurse und die Anzahl der Stunden für das gesamte Trainingsprogramm.</p>	<p>Verrà maggiormente valutata la proposta che offre un'assessment basato su modalità riconosciute a livello internazionale, diverse modalità operative del corso (workshop, corsi in azienda, conferenze, ecc.) in combinazione con la qualità del formatore (certificazioni, esperienza pluriennale, collaborazioni, ecc.), nonché la frequenza dei corsi e numero di ore previste per l'intero programma di formazione.</p>
<p>2. Übernahme von Dienstleistungen zu Beginn der Bereitstellung - Höchstpunktzahl 15</p> <p>Vorgeschlagene Lösung in Bezug auf Ressourcen, Werkzeuge und Arbeitsmethoden, zu deren Durchführung sich der Anbieter ohne zusätzliche Belastung für die Verwaltung bei der anfänglichen Übernahme der Dienstleistungen verpflichtet, um die Wirksamkeit der Übernahmephase zu maximieren und die Risiken zu verringern, die sich insbesondere aus der Diskontinuität zwischen den Auftragsausführenden ergeben.</p> <p>Im Hinblick auf die Punktevergabe wird insbesondere der Plan der Übernahmeaktivitäten bewertet, in Bezug auf die einzelnen Komponenten der betreffenden Dienstleistung, einschließlich Größe und Zusammensetzung der Arbeitsgruppe, die in dieser Phase eingesetzt werden soll.</p> <p>Um das für diese Dienstleistung erforderliche Know-how zu erwerben und die wirksame und vollständige Übernahme der Systeme und die Austauschbarkeit der einzusetzenden Berufsbilder zu gewährleisten, wird ein technisches Angebot vorgelegt. Dieses Angebot enthält einen Plan für die Durchführung, der mit den Anforderungen der Verwaltung in Einklang steht, indem er sich an die Zeitvorgaben hält und eine Reihe von Berufsbildern bereitstellt, die den Anforderungen gerecht werden</p>	<p>2. Presa in carico dei servizi ad inizio prestazione - massimo punti 15</p> <p>Soluzione proposta, in termini di risorse, strumenti e modalità operative che il concorrente si impegna a mettere in atto, senza oneri aggiuntivi per la Amministrazione, per le attività di presa in carico iniziale dei servizi, in modo da massimizzare l'efficacia del periodo di presa in carico e ridurre i rischi, in particolare derivanti dalla discontinuità tra gli esecutori.</p> <p>Ai fini dell'attribuzione del punteggio sarà valutato in particolare il piano delle attività di subentro, contestualizzato rispetto a ciascuna componente del servizio in oggetto, comprendente il dimensionamento e la composizione del gruppo di lavoro da impiegare in tale fase.</p> <p>Per assicurare l'acquisizione del know-how necessario per il presente servizio e l'efficace e completa presa in carico dei sistemi e la sostituibilità delle figure da impiegare, sarà valutata maggiormente l'offerta tecnica che presenterà un piano di subentro che si concili con le esigenze dell'Amministrazione mantenendo tempistiche contenute e che metta a disposizione un mix di figure professionali adeguate al fabbisogno da soddisfare.</p>
<p>3. Übertragung von Know-How - Höchstpunktzahl 13</p> <p>Auf der Grundlage der Mindestanforderung, nach denen der Auftragsausführende den vollständigen Datenfluss/die Weitergabe von Informationen an die Verwaltung und/oder von ihr angegebene Dritte im Laufe der einzelnen Durchführungsverträge und deren Frist gewährleisten muss, wird der Wettbewerber dazu aufgefordert, eine Lösung vorzuschlagen, die den kontinuierlichen und homogenen Transfer des Know-how für alle Dienstleistungen in Einklang mit den vom Anbieter verlangten Gesamttätigkeiten gewährleistet, um</p>	<p>3. Trasferimento del know-how - massimo punti 13</p> <p>Sulla base del requisito minimo imprescindibile per cui l'esecutore deve garantire il completo passaggio di dati/informazioni, nel corso dei singoli contratti attuativi e al relativo termine, alla Amministrazione e/o a terzi da questa indicati, al Concorrente è richiesto di proporre una soluzione che garantisca il trasferimento del know-how in modo costante e omogeneo per tutti i servizi, in coerenza con le attività complessive richieste all'esecutore, al fine di ridurre i rischi di discontinuità, di peggioramento delle performance, di consegna di software con</p>



<p>folgende Risiken zu verringern: Diskontinuität, Verschlechterung der Leistung, Lieferung von Software mit niedriger Qualität/Wartungsfähigkeit und/oder Schwachstellen in der Zuverlässigkeit und der zugehörigen Dokumentation.</p> <p>Für die Punktevergabe werden insbesondere die folgenden Aspekte bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständigkeit, Kohärenz, Strukturierung der vorgeschlagenen organisatorischen, methodologischen und instrumentellen Lösung, die die Optimierung der Prozesse und Ressourcen gewährleistet, die an der Weitergabe/dem Erwerb von Know-how an die Verwaltung und/oder von ihr benannte Dritte beteiligt sind; • die angebotene Lösung zur Rückverfolgung und Darstellung der erbrachten Leistungen und Dokumente sowie der Verbindung zwischen ihnen, um die für die Ausübung der Tätigkeit erforderlichen Informationen leicht abrufen zu können <p>Der vom Wettbewerber angebotene Kommunikationskanal (Wiki, Dokumente usw.) für den Informationsaustausch, die Häufigkeit der Bereitstellung dieser Informationen und die Struktur der Information selbst werden sorgfältig geprüft.</p>	<p>bassa qualità/manutenibilità e/o carenze nell'affidabilità e nella documentazione a corredo.</p> <p>Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati in particolare i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • completezza, coerenza, strutturazione della soluzione organizzativa, metodologica e strumentale proposta, che garantisca l'ottimizzazione di processi e risorse coinvolte nel trasferimento/acquisizione del know-how verso la Amministrazione e/o verso terzi da essa designati; • la soluzione offerta per tracciare e mappare i deliverable e i documenti prodotti e della correlazione tra essi, al fine di consentire il facile reperimento delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività. <p>Sarà particolarmente valutato il canale di comunicazione offerto dal Concorrente (Wiki, documenti, ecc.) per la condivisione delle informazioni, la frequenza con la quale tali informazioni vengono fornite e la strutturazione dell'informazione stessa.</p>
<p>4. Flessibilità bei der Erbringung von Dienstleistungen - Höchstpunktzahl 20</p> <p>Der Wettbewerber verpflichtet sich, eine methodische, organisatorische und operative Lösung anzuwenden, um geeignete Vorkehrungen für ein angemessenes Maß an Flexibilität zu gewährleisten, um z.B. mit folgenden Situationen umgehen zu können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anpassung an die Prioritäten der Verwaltung; • spontane Anfragen; • Spitzenbelastungen, bei denen mehrere Aktionen gleichzeitig durchgeführt werden müssen. <p>Zum Zwecke der Punktevergabe wird besonders jene vorgeschlagene Lösung bewertet, die vorsieht, dass die Teams stets über optimale Kompetenzen verfügen und die außerdem gewährleistet, dass auf Änderungswünsche der Verwaltung und/oder auf unvorhergesehene Anfragen und/oder Spitzenbelastungen unverzüglich reagiert wird, wobei die für die Umplanung erforderliche Zeit eingeschränkt wird.</p>	<p>4. Flessibilità nell'erogazione dei servizi – massimo punti 20</p> <p>Soluzione metodologica, organizzativa ed operativa che il concorrente s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adattamento alle priorità della Amministrazione; • richieste estemporanee; • picchi di attività che comportano la realizzazione di più interventi in parallelo. <p>Ai fini dell'attribuzione del punteggio sarà valutata in particolare la soluzione proposta al fine di garantire team di lavoro con competenze sempre ottimali e di garantire la capacità di rispondere tempestivamente a richieste di modifiche da parte della Amministrazione e/o di richieste estemporanee e/o picchi di attività, contenendo i tempi di ripianificazione.</p>
<p>5. Best Practice, Leitlinien, Methoden und Mittel für die Erbringung der erforderlichen Dienstleistungen - Höchstpunktzahl 5</p>	<p>5. Best practice, linee guida, metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi richiesti – massimo punti 5</p>



<p>Best Practice, Leitlinien, Methoden und Mittel, die bei früheren Initiativen für ähnliche Dienste im Bereich der öffentlichen Verwaltung oder in ähnlich komplexen Umgebungen zur Anwendung gekommen sind. Der Anbieter schlägt diese vor und verpflichtet sich, sie ohne zusätzliche Gebühren für die Verwaltungen in Bezug auf die zu erbringenden Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.</p>	<p>Best practice, linee guida, metodologie e strumenti, maturati in precedenti iniziative per servizi analoghi nell'ambito delle pubbliche amministrazioni o contesti di analoga complessità, che il Concorrente propone e si impegna a mettere a disposizione per l'erogazione della fornitura, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni, relativamente ai servizi oggetto di fornitura.</p>
<p>6. Verbesserungsstufen der Uhrzeiten und der SLA - Höchstpunktzahl 7</p>	<p>6. Livelli migliorativi sulle fasce orarie e sugli SLA – massimo punti 7</p>
<p>Verbesserungsstufen in Bezug auf die in der Anlage „Qualitätsindikatoren“ beschriebenen DAES- und TROI-Indikatoren und auf die im technischen Leistungsverzeichnis im Abschnitt 2.6.6 Zeitpunkt und Ort der Erbringung der Dienstleistung angegebenen Uhrzeiten der Dienstleistungserbringung.</p> <p>Es werden nachfolgende Punkte unter Berücksichtigung der Mindestanforderungen des technischen Leistungsverzeichnis vergeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbesserungsstufen in Bezug auf den DAES-Indikator = Höchstpunktzahl 3 • Verbesserungsstufen in Bezug auf den TROI-Indikator = Höchstpunktzahl 3 • Verbesserungsstufen in Bezug auf die Uhrzeiten der Dienstleistungserbringung laut technischem Leistungsverzeichnis, Abs. 2.6.6: Zeitpunkt und Ort der Erbringung der Dienstleistung = Höchstpunktzahl 1 <p>Nachfolgende Aspekte werden nach Wichtigkeit besser bewertet:</p> <p>Reihenfolge nach Wichtigkeit für DAES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verminderung der Schwellenwerte für: <ul style="list-style-type: none"> o DAES blockierend mit Behebungszeit > 4 Arbeitsstunden o DAES blockierend - Erhöhung des Referenzzeitraums - Verminderung der Schwellenwerte für DAES nicht blockierend <p>Reihenfolge nach Wichtigkeit für TROI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verminderung der Schwellenwerte bei blockierenden Fehlfunktionen für kritische Dienste - Verminderung der Schwellenwerte bei blockierenden Fehlfunktionen für nicht kritische Dienste - Verminderung der Schwellenwerte bei nicht blockierenden Fehlfunktionen <p>Reihenfolge nach Wichtigkeit für Verbesserungsstufen in Bezug auf die Uhrzeiten der Dienstleistungserbringung:</p>	<p>Livelli migliorativi in riferimento agli indicatori DAES e TROI descritti nell'appendice "Indicatori di qualità" e agli orari di erogazione dei servizi presenti nel capitolato tecnico al paragrafo 2.6.6. Orario e luogo di erogazione del servizio.</p> <p>Premesso il minimo richiesto in capitolato, nell'attribuzione del punteggio discrezionale verranno considerati i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livelli migliorativi in riferimento all'indicatore DAES = massimo p.ti 3 • Livelli migliorativi in riferimento all'indicatore TROI = massimo p.ti 3 • Livelli migliorativi in riferimento agli orari di erogazione dei servizi presenti nel capitolato tecnico al paragrafo 2.6.6.: Orario e luogo di erogazione del servizio = massimo p.ti 1 <p>Verranno maggiormente valutati i seguenti aspetti in ordine di importanza:</p> <p>Ordine importanza x DAES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riduzione valori di soglia per: <ul style="list-style-type: none"> o DAES bloccanti con tempo di risoluzione > di 4 ore lavorative o DAES bloccanti - Aumento del periodo di riferimento - Riduzione valori di soglia per DAES non bloccanti <p>Ordine importanza x TROI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riduzione valori di soglia dei Malfunzionamenti bloccanti per Servizi critici - Riduzione valori di soglia dei Malfunzionamenti bloccanti per Servizi non critici - Riduzione valori di soglia dei Malfunzionamenti non bloccanti <p>Ordine importanza x Livelli migliorativi in riferimento agli orari di erogazione dei servizi:</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Verlängerung der Arbeitszeit für den Standardpreis • Aufstockung der Höchstzahl an Arbeitstagen pro Jahr für Eingriffe im Zusammenhang mit der Freigabe neuer Funktionen oder mit Bedürfnissen der vertragsschließenden Verwaltung zur Durchführung an Tagen und zu Uhrzeiten außerhalb der Dienstzeiten des Kundendienstes 	<ul style="list-style-type: none"> • Estensione dell'orario di lavoro per la tariffazione standard • Estensione del massimo di giornate lavorative all'anno per gli interventi legati al rilascio di nuove funzionalità o ad esigenze dell'Amministrazione Contraente per l'effettuazione in orari e giorni esterni alla fascia oraria del servizio di assistenza
<p>7. Portal für die Verwaltung der Bereitstellung - Höchstpunktzahl 5</p> <p>Es wird jenes mehrsprachige Portal für die Verwaltung der Lieferung und Organisation der Dienstleistung besser bewertet, das von einem Unternehmen vorgeschlagen wird, das mindestens zwei Sprachen (Italienisch und Deutsch) bietet und die Möglichkeit vorsieht, die verschiedenen Dienste mit mehrsprachigem Personal zu verwalten.</p>	<p>7. Portale di gestione della prestazione - massimo punti 5</p> <p>Portale di gestione della fornitura e organizzazione del servizio in versione multilingue sarà valutata maggiormente l'Impresa che presenterà un portale di gestione della Fornitura in almeno due lingue (italiano e tedesco) e che offrirà la possibilità di gestire i diversi servizi con personale multilingue</p>