

**Code der Ausschreibung:**

AOV/SUA-SF 009/2021

AOV-RAHMENVEREINBARUNG FÜR IKT-  
DIENSTE**Erkennungskodes CIG:**LOS 1: 8664818204  
LOS 2: 8664829B15  
LOS 3: 8664839358  
LOS 4: 86648436A4**Codice gara:**

AOV/SUA-SF 009/2021

CONVENZIONE QUADRO ACP PER  
SERVIZI ICT**Codici CIG:**LOTTO 1: 8664818204  
LOTTO 2: 8664829B15  
LOTTO 3: 8664839358  
LOTTO 4: 86648436A4**Erläuterung/Klarstellung Nr. 21****Chiarimento n. 21****Frage 1:**

1. Betreffende Dokumente: 11.  
Vergabekriterien- Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3

In Bezug auf Kriterium 6. „Verbesserungsstufen bei Zeitfenstern und SLA“ wird um Bestätigung gebeten, ob es für eine korrekte Bewertung des Angebots ausreicht, dass der Bieter in den technischen Unterlagen die Indikatoren angibt, die er beabsichtigt zu verbessern, und die entsprechenden verbesserten Werte. Andernfalls wird um weitere Informationen angefragt, welche für die Auswertung erforderlich sind.

Zusätzlich zu der obgenannten Frage wird um die Angabe von Folgendem gebeten:

- der Formel, welche die technische Kommission bei der Berechnung anwenden wird, um die Angebote der verschiedenen Bieter für jeden der Indikatoren, die einer möglichen Verbesserung unterliegen, vergleichend zu bewerten;
- der betreffenden Gewichtanteile, die den verschiedenen Indikatoren zugewiesen werden, um die für das Kriterium zugewiesene Punktzahl erreichen zu können.

2. Betreffende Dokumente: 11. Vergabekriterien-Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3, 01. Technisches Leistungsverzeichnis der Lose 1-2-3  
Das Kriterium „2. Übernahme von

**Quesito 1:**

1. Documenti interessati: 11.  
Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3

Con riferimento al Criterio 6. "Livelli migliorativi sulle fasce orarie e sugli SLA" si chiede conferma che, per consentire la corretta valutazione della proposta, sia sufficiente che il Concorrente indichi in Elaborato tecnico gli indicatori che intende migliorare e i corrispondenti valori migliorati. In caso contrario, si chiede di precisare quali altre informazioni siano richieste ai fini della valutazione.

In aggiunta al quesito di cui sopra, si chiede di indicare:

- la formula di cui farà uso la Commissione per valutare comparativamente la proposta dei diversi Concorrenti su ciascuno degli Indicatori oggetto di possibile miglioramento;
- i pesi relativi che saranno attribuiti ai diversi Indicatori per concorrere al punteggio attribuito per il criterio.

2. Documenti interessati: 11.  
Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3, 01. Capitolato tecnico dei Lotti 1-2-3



Dienstleistungen zu Beginn der Bereitstellung“ der Tabelle Bewertung technisches Angebot in Bezug auf die Lose 1, 2 und 3 enthält folgende Angaben: „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 technischen Leistungsverzeichnisse der Lose 1, 2 und 3 unterstreichen bei Abs. 2.6.3 klar und deutlich, dass der Zeitraum für die Übernahme, die zu übernehmenden Dienste, der Umfang der betroffenen Anwendungen, deren Eigenschaften und Dimension von den vertragsschließenden Verwaltungen in ihren jeweiligen Bedarfsplänen festgelegt werden.

Da in der Ausschreibungsphase keine Informationen zur Verfügung stehen, um auch nur ein einziges Szenario für die Durchführung der Übernahme als Hypothese anzunehmen, wird um Bestätigung gebeten, dass der Bieter, um die Größe und Zusammensetzung der Arbeitsgruppe zwecks Bewertung vollständig darzustellen, die Mindestanzahl der Ressourcen pro Berufsbild, die für jedwede Übernahme gewährleistet wird, und die damit verbundene prozentuale Verteilung der Verpflichtungen (Team-Mix) angeben kann.

Andernfalls wird bei dieser Vergabestelle angefragt, welches die korrekte Interpretation der obgenannten Anforderung für die Bewertung ist.

#### Antwort 1:

In Bezug auf Kriterium 6. „Verbesserungsstufen bei Zeitfenstern und SLA“ **wird bestätigt**, dass es für eine korrekte Bewertung des Angebots ausreicht, dass der Bieter in den technischen Unterlagen die Indikatoren angibt, die er beabsichtigt zu verbessern, und die entsprechenden verbesserten Werte.

Die Bewertung seitens der technischen Kommission erfolgt gemäß den nachfolgenden Angaben, welche auch mit einer neuen Version beigefügt werden: Vergabekriterien-Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3“.

#### 1. Verbesserungsstufen der Uhrzeiten und der SLA - Höchstpunktzahl 7

Verbesserungsstufen in Bezug auf die in der Anlage „Qualitätsindikatoren“ beschriebenen DAES- und TROI-Indikatoren und auf die im

Il criterio "2. Presa in carico dei servizi ad inizio Prestazione" della Tabella di valutazione tecnica relativa ai Lotti 1, 2 e 3, riporta che <<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>>.

I Capitolati tecnici dei Lotti 1, 2 e 3 al par.2.6.3 evidenziano con chiarezza che la durata della Presa in carico, i servizi oggetto di subentro, il perimetro delle applicazioni interessate, le loro caratteristiche e la loro dimensione, saranno stabiliti dalle Amministrazioni Contraenti nei rispettivi Piani dei Fabbisogni.

Poiché in fase di gara non sono disponibili le informazioni per ipotizzare un solo scenario di svolgimento della Presa in carico, si chiede conferma che, per rappresentare compiutamente il dimensionamento e la composizione del gruppo di lavoro ai fini della valutazione, il Concorrente possa indicare il numero minimo di risorse per tipologia di figura professionale che saranno garantite per qualsiasi Presa in Carico e la relativa distribuzione percentuale degli impegni (team mix).

In caso contrario, si chiede a codesta Stazione Appaltante di specificare la corretta interpretazione del suddetto requisito di valutazione.

#### Risposta 1:

Con riferimento al Criterio 6. "Livelli migliorativi sulle fasce orarie e sugli SLA" **si conferma** che, per consentire la corretta valutazione della proposta, è sufficiente che il Concorrente indichi in Elaborato tecnico gli indicatori che intende migliorare e i corrispondenti valori migliorati.

La valutazione da parte della Commissione avverrà secondo le seguenti indicazioni, che vengono anche integrate in una nuova versione del documento: "Vergabekriterien-Tab\_valutaz\_off\_tec\_L1-2-3", che si allega.

#### 6. Livelli migliorativi sulle fasce orarie e sugli SLA – massimo punti 7

Livelli migliorativi in riferimento agli indicatori DAES e TROI descritti nell'appendice "Indicatori di qualità" e agli orari di erogazione dei servizi



technischen Leistungsverzeichnis im Abschnitt 2.6.6 Zeitpunkt und Ort der Erbringung der Dienstleistung angegebenen Uhrzeiten der Dienstleistungserbringung.

Es werden nachfolgende Punkte unter Berücksichtigung der Mindestanforderungen des technischen Leistungsverzeichnis vergeben:

- 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

Nachfolgende Aspekte werden nach Wichtigkeit besser bewertet:

Reihenfolge nach Wichtigkeit für DAES:

- Verminderung der Schwellenwerte für:
  - DAES blockierend mit Behebungszeit > 4 Arbeitsstunden
  - DAES blockierend
- Erhöhung des Referenzzeitraums
- Verminderung der Schwellenwerte für DAES nicht blockierend

Reihenfolge nach Wichtigkeit für TROI:

- 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

Reihenfolge nach Wichtigkeit für Verbesserungsstufen in Bezug auf die Uhrzeiten der Dienstleistungserbringung:

- 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

#### Antwort 2:

Die Größe und die Zusammensetzung der Arbeitsgruppe sind nur ein mögliches Element der Ausschreibung, welches für die Bewertung

presenti nel capitolato tecnico al paragrafo 2.6.6. Orario e luogo di erogazione del servizio.

Premesso il minimo richiesto in capitolato, nell'attribuzione del punteggio discrezionale verranno considerati i seguenti aspetti.

- 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

Verranno maggiormente valutati i seguenti aspetti in ordine di importanza:

Ordine importanza x DAES:

- Riduzione valori di soglia per:
  - DAES bloccanti con tempo di risoluzione > di 4 ore lavorative
  - DAES bloccanti
- Aumento del periodo di riferimento
- Riduzione valori di soglia per DAES non bloccanti

Ordine importanza x TROI:

- 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

Ordine importanza x Livelli migliorativi in riferimento agli orari di erogazione dei servizi:

- 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

#### Risposta 2:

Il dimensionamento e la composizione del gruppo di lavoro ai fini della valutazione sono solo un possibile elemento dell'offerta. Sta al



des Angebots herangezogen wird. Es obliegt dem Bieter zu bewerten, welches die notwendigen Informationen zwecks vollständiger Bewertung der Qualität des Angebots durch die Kommission sind.

Concorrente valutare quali siano le informazioni utili al fine di permettere alla Commissione di valutare compiutamente la qualità dell'offerta.