Bewertungsmatrix – Qualitative Zuschlagskriterien

IT-Dienstleistungen für die Schulen in Bad Säckingen | qualitative Zuschlagskriterien: insgesamt 50 %
1 % entspricht einem Wertungspunkt (10% = 10 Punkte)

Hauptkriterium	Anforderung	Gewicht	Punkte 0–5	Bewertungsanker	Wertung	Bemerkungen
Qualität des Leistungserbringungs- und Supportkonzepts	Leistungserbringung und Support für pädagogisches Netz, Verwaltungsnetz und Endgeräte	15%	0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5	0: Keine verwertbaren Angaben oder vollständige Nichtbeachtung der geforderten Leistungen. 1: Überwiegend allgemeine, nicht auftragsbezogene Ausführungen; wesentliche Leistungsbestandteile, Zuständigkeiten oder Abläufe fehlen. 2: Grundsätzlich nachvollziehbares Konzept, aber wesentliche Lücken oder Risiken bei Leistungsumfang, Priorisierung oder Umsetzung. 3: Vollständig, nachvollziehbar und ordnungsgemäß erfüllendes Konzept für Schulen, Netze, Geräte und laufenden Support. 4: Überdurchschnittlich konkret, schlüssig und gut umsetzbar; klare Prozesse, Rollen und erkennbare Zusatzvorteile. 5: Hervorragend, vollständig auftragsbezogen und besonders belastbar; integriert Support, Prävention und Weiterentwicklung mit erheblichen qualitativen Vorteilen.		
Störungsmanagement, Reaktionsfähigkeit und Service-Level	Störungsannahme (Ticketsystem), Priorisierung, Eskalation und Einhaltung der Reaktionszeit von 4 Stunden	15%	0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5	0: Keine verwertbaren Angaben oder vollständige Nichtbeachtung der Reaktions- und Serviceanforderungen. 1: Überwiegend allgemeine Aussagen ohne belastbare Störungs- und Eskalationsprozesse; erhebliche Lücken. 2: Grundsätzlich nachvollziehbare Störungsbearbeitung, aber wesentliche Lücken oder Risiken bei Priorisierung, Erreichbarkeit oder Nachverfolgung. 3: Vollständig, nachvollziehbar und ordnungsgemäß erfüllendes Modell mit klarer Annahme, Priorisierung, Reaktion und Dokumentation mit Hilfe eines Ticketsystems 4: Überdurchschnittlich konkret, schlüssig und gut umsetzbar; transparente Service-Level, Eskalationswege und proaktive Überwachung mit Zusatzvorteilen. Ticketsystem 5: Hervorragend und besonders belastbar; nachweisbar schnelle, redundante und proaktive Störungssteuerung mit erheblichen qualitativen Vorteilen.		
Informationssicherheit, Backup- und Ausfallsicherheitskonzept	Schutz von Netzen und Daten, Backupchecks, Rücksicherungstests und Ausfallsicherheit	10%	0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5	0: Keine verwertbaren Angaben oder vollständige Nichtbeachtung der Sicherheits-, Backup- und Ausfallsicherheitsanforderungen. 1: Überwiegend allgemeine, nicht auftragsbezogene Ausführungen; wesentliche Schutzmaßnahmen, Prüfungen oder Wiederanlaufaspekte fehlen. 2: Grundsätzlich nachvollziehbares Konzept, aber wesentliche Lücken oder Risiken bei Backupprüfung, Rücksicherung, Updates oder Notfallvorsorge. 3: Vollständig, nachvollziehbar und ordnungsgemäß erfüllend; regelmäßige Prüfungen, dokumentierte Rücksicherungstests und klare Verantwortlichkeiten. 4: Überdurchschnittlich konkret, schlüssig und gut umsetzbar; proaktive Überwachung, Wiederanlaufplanung und erkennbare Zusatzvorteile. 5: Hervorragend, vollständig auftragsbezogen und besonders belastbar; mehrschichtige Sicherheits- und Resilienzmaßnahmen mit erheblichen qualitativen Vorteilen.		
Qualität des auftragsbezogenen Personaleinsatzkonzepts	Qualifikation, Verfügbarkeit, Vertretung und Rollen des eingesetzten Personals. Bewertet werden folende Aspekte: Stellt der Bieter einen namentlich genannten Projektverantwortlichen? Wenn ja, verfügt diese Person über besondere Erfahrung oder Qualifikation für die Leistungen. Wieviele MA kann der Bieter für die Leistungserbringung gamatiert zur Verfügung stellen? Über welche fachliche oder berufliche Qualifikation verfügen diese MA?	10%	0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5	0: Keine verwertbaren Angaben oder vollständige Nichtbeachtung der Anforderungen an Personal und Qualifikation. 1: Überwiegend allgemeine, nicht auftragsbezogene Ausführungen; Qualifikationen, Verfügbarkeit oder Vertretung bleiben mit erheblichen Lücken offen. 2: Grundsätzlich nachvollziehbares Personalkonzept, aber wesentliche Lücken oder Risiken bei Kapazität, Rollen, Kontinuität oder Vertretung. 3: Vollständig, nachvollziehbar und ordnungsgemäß erfüllend; passende Rollen, Qualifikationen, Erreichbarkeit und Vertretung sind dargestellt. Bieter stellt eine:n namentlich benannten Projektverrantwortlichen. 4: Überdurchschnittlich konkret, schlüssig und gut umsetzbar; auftragsbezogene Teamstruktur. 5: Hervorragend, vollständig auftragsbezogen und besonders belastbar; sehr hohe Fachkompetenz, Kontinuität und Ausfallsicherheit mit erheblichen qualitativen Vorteilen.		
Summe Kriteriengewicht		**50%**	*Soll: 50 %*			
Erreichte Qualitätspunkte					**0**	*Wird erst nach Eingabe einer Bieterbewertung angezeigt.*
Maximal erreichbare Qualitätspunkte						*Bei vollständiger Gewichtung: 50,0 Punkte*

Hinweis: Die Gewichtung bildet den qualitativen Zuschlagsanteil von 50 % ab. Die Bieterbewertung ist anhand der Bewertungsanker und der allgemeinen Punkteskala zu begründen; Bemerkungen dienen der prüffähigen Dokumentation.

Punkteskala für qualitative Zuschlagskriterien

Allgemeine Bewertungsanker für die Vergabestelle – anzuwenden in Verbindung mit den auftragsbezogenen Ankern der Bewertungsmatrix

Punkte	Allgemeiner Bewertungsanker	Auslegung für die Angebotswertung
0	Keine verwertbaren Angaben oder vollständige Nichtbeachtung.	Das Angebot lässt keine belastbare Bewertung zu oder verfehlt die betreffende Anforderung vollständig.
1	Überwiegend allgemeine, nicht auftragsbezogene Ausführungen mit erheblichen Lücken.	Nur geringe Verwertbarkeit; zentrale Inhalte, Zuständigkeiten, Nachweise oder Umsetzungsdetails fehlen.
2	Grundsätzlich nachvollziehbar, aber wesentliche Lücken oder Risiken.	Ansatz ist erkennbar, erfüllt die Anforderungen jedoch nur eingeschränkt und enthält relevante Unsicherheiten.
3	Vollständig, nachvollziehbar und ordnungsgemäß erfüllend.	Die Anforderungen werden in ausreichender Tiefe und ohne wesentliche Lücken erfüllt; Umsetzung ist plausibel.
4	Überdurchschnittlich konkret, schlüssig und gut umsetzbar mit erkennbaren Zusatzvorteilen.	Das Konzept geht über die ordnungsgemäße Erfüllung hinaus und bietet gut belegte, umsetzbare qualitative Mehrwerte.
5	Hervorragend, vollständig auftragsbezogen und besonders belastbar mit erheblichen qualitativen Vorteilen.	Außergewöhnlich überzeugendes, detailliertes und risikobewusstes Konzept mit deutlich belegten Mehrwerten für den Auftraggeber.

Dokumentationsgrundsatz	Die vergebene Punktzahl ist anhand der auftragsbezogenen Bewertungsanker in der Bewertungsmatrix und der Angebotsunterlagen nachvollziehbar zu begründen.