

## Fragenkatalog für Bewertungsmatrix

1.) In welcher Reaktionszeit

- von Montag bis Freitag (mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage)
- in der Zeit von 07:00 – 19:00 Uhr

unternimmt der deutsch-sprachige Support unter Kommunikation an den Auftraggeber zielführende Lösungsversuche (nicht gemeint sind Ticketeröffnung und/oder -kommunikation; Angabe in Stunden ab Störungsmeldung; max. 5 Punkte)

5 Punkte: weniger als 2 Stunden

4 Punkte: weniger als 4 und mehr als 2 Stunden

3 Punkte: weniger als 6 und mehr als 4 Stunden

2 Punkte: weniger als 8 und mehr als 6 Stunden

1 Punkt: weniger als 10 und mehr als 8 Stunden

0 Punkte: weniger als 12 und mehr als 8 Stunden

2.) Erfolgt die Bereitstellung der Softwarelösung on premise oder Cloud und werden Update-, Wartungs- und Supportleistungen für einen Zeitraum von mind. 4 Jahren zugesichert? (max. 5 Punkte)

5 Punkte: on premise 5 Jahre und länger

4 Punkte: Cloud 5 Jahre und länger

3 Punkte: on premise 4 Jahre

2 Punkte: Cloud 4 Jahre

1 Punkt: on premise < 4 Jahre

0 Punkte: Cloud < 4 Jahre

3.) Ist eine intuitive („Look and Feel“) Benutzerführung und Verständlichkeit der Anwendung gegeben? (Grundlage für die Bewertung ist die im Rahmen der Dialogphase vor Abforderung eines Angebotes vorgestellte Lösung; max. 5 Punkte)

5 Punkte: sehr gute intuitive Benutzung sowie Verständlichkeit

4 Punkte: gute intuitive Benutzung sowie Verständlichkeit

3 Punkte: ausreichend intuitive Benutzung bei guter Verständlichkeit

2 Punkte: gute intuitive Benutzung bei ausreichender Verständlichkeit

1 Punkt: intuitive Benutzung und Verständlichkeit der Anwendung gering

0 Punkte: Benutzung und Verständlichkeit aus Auftraggebersicht nicht gegeben

- 4.) Wird das Lizenzmodell über named oder concurrent User realisiert? (keine Kombination; max. 5 Punkte)
- 5 Punkte: Concurrent User, mindestens 100 und maximal 200 User
  - 4 Punkte: Named User, mindestens 150 und maximal 250 User
  - 3 Punkte: Concurrent User, mindestens 50 und maximal 99 User
  - 2 Punkte: Named User, mindestens 100 und maximal 149 User
  - 1 Punkt: Concurrent User, weniger als 50 User
  - 0 Punkte: Named User, weniger als 100 User
- 5.) In welchem Zeitraum sind die Anwender auf Seiten des Auftraggebers arbeitsfähig? (Angabe in ... Kalendertagen ab Zuschlag/Auftragserteilung unter Einbeziehung von Implementierung und Multiplikator-Mitarbeiterschulung sowie Bereitstellung der auf den Auftraggeber angepassten Dokumentation; max. 5 Punkte)
- 5 Punkte: weniger als 61 Kalendertage
  - 4 Punkte: weniger als 75 und mehr als 60 Kalendertage
  - 3 Punkte: weniger als 90 und mehr als 74 Kalendertage
  - 2 Punkte: weniger als 105 und mehr als 89 Kalendertage
  - 1 Punkt: weniger als 120 und mehr als 104 Kalendertage
  - 0 Punkte: mehr als 119 Kalendertage