

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA**CRITERI DI VALUTAZIONE OEPV**

L'appalto di cui in oggetto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 10-bis, del d.lgs. n. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
Offerta Tecnica	90
Offerta Economica	10
Totale	100

La migliore offerta sarà quella che presenta il punteggio complessivo più alto ottenuto, per ciascun concorrente, sommando il punteggio ottenuto dalla offerta tecnica, al punteggio attribuito alla offerta economica.

La commissione giudicatrice valuterà l'offerta tecnica sulla base dei seguenti criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore per i criteri qualitativi indicati. La determinazione dei coefficienti variabili tra zero ed uno, necessari per applicare il metodo aggregativo compensatore, sarà effettuata secondo i criteri e le formule indicati nei paragrafi successivi.

A. CERTIFICAZIONI DI QUALITA', ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PERSONALE IMPIEGATO

Descrizione		PESO Punti 54
AI	CERTIFICAZIONI DI QUALITA' La commissione, considerata l'importanza dei servizi oggetto dell'appalto, l'efficienza e i livelli di qualità richiesti in modo inderogabile, prenderà in considerazione, il possesso delle seguenti certificazioni aziendali: <ul style="list-style-type: none">• ISO 9001:2015 progettazione, installazione, conduzione e gestione di sistemi informatici e centri di elaborazione dati per enti pubblici e non, progettazione ed erogazione di servizi di consulenza per sistemi informatici, protocollo informatico, gestione flussi documentali ed archivi, progettazione ed erogazione corsi di formazione professionali;• ISO 2000:2011 il sistema di gestione dei servizi IT per assistenza tecnica, operativa e sistemistica a server, desktop e infrastruttura IT con supporto di help desk on site per enti pubblici e aziende;• ISO 270001:2013 progettazione, configurazione, enabling e gestione sistemi informativi sia on-premise che in cloud ed erogazione servizi IaaS, PaaS, SaaS per enti pubblici e non con l'applicazione dei controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019. progettazione ed erogazione di servizi di consulenza per sistemi informatici, protezione dati personali, protocollo informatico, gestione flussi documentali ed archivi. sviluppo software applicativo;• ISO 45001:2018 (OHSMS) "Occupational health and safety management systems" per installazione di impianti elettrici;• ISO 9001:2015 per l'esecuzione di finiture di opere generali di natura edile (in ambito di pose in opera di cablaggi;	Max. punti 6

	<ul style="list-style-type: none"> • Attestazione SOA OS 19 Impianti di reti di telecomunicazione e di trasmissioni e trattamento; <p>Verrà attribuito, in maniera automatica, un punto per il possesso di ognuna delle certificazioni sopra indicate. A tal fine è richiesta la compilazione dell'allegato modulo Excel, foglio "Al Certificazioni di qualità" e la documentazione comprovante il possesso della certificazione indicata.</p>	
A. 2	<p>PIANO DI START-UP DEL SERVIZIO.</p> <p>La commissione prenderà in considerazione le modalità organizzative che saranno messe in atto per garantire la presa in carico del servizio attualmente svolto e l'avvio, in tempi celeri, delle attività e dei servizi previsti dal capitolato al fine di evitare il rischio di eventuali disservizi nei vari ambiti di intervento descritti nel capitolato d'oneri.</p> <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia e tempestività sulla base di una Relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</p> <p>La fase di start-up non può avere durata superiore a 30 giorni solari.</p> <p>Si chiede che vengano schematicamente esposte (in un cronoprogramma) un'analisi delle principali criticità di cui si debba tener conto durante questa fase e le azioni che si intendono mettere in atto per consentire l'avvio delle attività previste dal capitolato.</p>	5
A. 3	<p>SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO – FIGURE DI COORDINAMENTO</p> <p>Considerato che la figura del RUAC (punto 9 del capitolato) deve essere obbligatoriamente prevista al fine di controllare l'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni previste dal contratto, la commissione prenderà in considerazione eventuali ulteriori figure proposte per garantire il coordinamento e il raccordo con la stazione appaltante nei vari ambiti di intervento dell'appalto.</p> <p>A titolo esemplificativo: Referente dei top user (se diverso dal RUAC); coordinatori, capi progetto, team manager, referenti tecnici (cablaggi, rete, fonia, assistenza informatica ecc.).</p> <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta la migliore articolazione organizzativa che privilegi la pronta reperibilità di un referente nei vari ambiti, incluso il supporto ai Top User, in grado di garantire un costante rapporto con il DEC e con i suoi collaboratori nei vari ambiti di intervento dell'appalto.</p> <p>La commissione valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero delle figure di coordinamento messe a disposizione nell'ambito dell'appalto; - il ruolo e i compiti affidati; - gli strumenti messi a disposizione del/dei coordinatore/i per le attività di relazione con la stazione appaltante e con il personale impiegato nell'appalto - la continuità di gestione nel caso di assenze e impedimenti delle varie figure. - le esperienze professionali maturate dalle figure proposte <p>Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12, nonché la compilazione del Modulo Excel "CALCOLO PUNTEGGI", Foglio A3 Figure di coordinamento</p>	10

A.4	<p>OPERATORI DESTINATI ALL'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI (incluse le figure di coordinamento cui al criterio A.3)</p> <p>La commissione valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero di operatori previsti (incluse le figure di coordinamento di cui al criterio A3), di comprovata analoga esperienza pregressa che si prevede di impiegare nei vari ambiti di intervento dell'appalto (Help Desk, Assistenza, Cablaggi, Reti ecc. ecc.), - il tipo di contratto full time/part time proposto per ogni figura; - la descrizione delle competenze degli operatori impiegati nei vari ambiti e per l'ambito relativo alla gestione e manutenzione della rete, l'impiego di tecnici competenti ad operare con apparati multimarca, sulla base delle certificazioni di livello almeno "associate" o superiore in possesso, preferibilmente relative ai vendor Cisco e Juniper o, in subordine certificazioni equivalenti per altri vendor come ad esempio HPE. - la messa a disposizione di personale con competenze specifiche in ambito mac/ios, mobile/android, streaming audio/video, piattaforme di web conference. <p>Sarà considerata migliore la proposta che preveda, tenuto conto della tipologia contrattuale applicata (part-time, full time, numero ore totali) la migliore organizzazione dal punto di vista numerico e la migliore distribuzione delle competenze nei vari ambiti.</p> <p>Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12. Compilare Modulo Excel "CALCOLO PUNTEGGI", Foglio "A4 Operatori".</p>	10
A. 5	<p>SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEL PERSONALE</p> <p>Fatto salvo l'obbligo di garantire la continuità del servizio lungo tutto l'arco del periodo contrattuale, la commissione prenderà in considerazione le proposte organizzativa volte ad ottimizzare le prestazioni dei servizi durante i periodi di fruizione di permessi, ferie, riposi, assenze per malattia del personale.</p> <p>In particolare saranno oggetto di valutazione le proposte inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di gestione dei turni di lavoro; - le soluzioni organizzative da adottare per far fronte alle assenze di personale in relazione ad assenze programmate e non; - in caso di eventi imprevisti verificatisi durante il turno di lavoro, il tempo di sostituzione degli addetti, espresso in ore, (malattie, infortuni, indisponibilità di personale); - sistemi di controllo e monitoraggio, tramite piattaforme informatiche, da parte della stazione appaltante delle presenze e delle ore di lavoro svolte dagli addetti al servizio. <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficienza, concretezza delle procedure e/o modalità di gestione degli eventi, semplicità del sistema di monitoraggio, sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</p>	8

A.6	<p>CLAUSOLA SOCIALE</p> <p>Al fine di promuovere la stabilità occupazionale degli addetti al presidio presso le strutture dell'ente, la commissione prenderà in considerazione il progetto di riassorbimento, proposto in sede di offerta tecnica.</p> <p>La commissione attribuirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 (sette) punti a chi presenterà un progetto di riassorbimento che preveda l'impiego di tutti i lavoratori operanti nelle attività di presidio dell'appalto con l'inquadramento contrattuale previsto per i dipendenti dell'attuale appaltatore uscente indicati nell'allegato anche ai sensi dell'art. 105, comma 14 del Codice dei Contratti D.lgs. 50/2016. • 3 (tre) punti aggiuntivi all'impresa che rinuncerà al periodo di prova per tutti i lavoratori riassorbiti. <p>Non verrà attribuito alcun punteggio a chi presenterà un progetto di riassorbimento parziale dei lavoratori o comunque peggiorativo rispetto all'attuale. A tal fine è richiesta l'allegazione di un Progetto di riassorbimento dal quale si evincano gli elementi sopra richiamati.</p>	10
A.7	<p>VALUTAZIONE PROPOSTA DI PREMIALITA' PER GARANTIRE LA CONTINUITA' OCCUPAZIONALE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO</p> <p>La Commissione prenderà in considerazione le proposte volte a garantire la continuità occupazionale del personale impiegato nell'appalto finalizzate a fidelizzare i lavoratori occupati. A tal fine saranno valutate favorevolmente tutte quelle proposte volte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere premi e remunerazioni incentivanti; - prevedere sistemi di welfare aziendale; - riconoscere premi di produttività legati al raggiungimento di risultati; - riconoscere premialità economiche e/o benefici correlati alla qualità del servizio erogato in correlazione a quanto previsto al punto 12 del capitolato d'oneri "Sistema di valutazione della qualità del servizio"; <p>Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</p>	5
B. DOTAZIONI E SLA		
	Descrizione	PESO Punti 30
B.1	<p>QUALITA' SERVIZIO TICKETING/CALL CENTER</p> <p>La commissione valuterà, rispetto alle prestazioni minime indicate al punto 11.1 del capitolato, le caratteristiche tecniche e funzionali del software.</p> <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore coerenza con i servizi richiesti nel capitolato speciale d'appalto, concretezza e fruibilità del software di Ticketing/Call Center proposto.</p> <p>Si chiede la predisposizione di una demo registrata della durata massima di 40 minuti da presentare alla Commissione Giudicatrice in una seduta in videoconferenza della durata massima di un ora che illustri le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di contatto con il call center (piattaforme web responsive, app, telefono); - caratteristiche tecniche e funzionali del software di gestione ticket; - modalità di accesso al software di ticketing; 	10

	<ul style="list-style-type: none"> - facilità di utilizzo della piattaforma; - la trasparenza della gestione ticket; - diversificazione e tag (es. rete, cablaggi, fonia, pdl ecc.) degli interventi ai fini del controllo/monitoraggio tramite un cruscotto di management; - sistemi di feedback agli utenti; - report sugli SLA; - monitoraggio delle varie fasi di gestione dei ticket; - gestione automatizzate per l'instradamento delle problematiche; - sistemi innovativi (ad es. comunicazioni con gli utenti in maniera semplice e automatica, feedback con notifiche o email; app gestione ticket, apertura ticket di rete automaticamente a partire da software di monitoraggio Zabbix della stazione appaltante... ecc). - rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio offerto da parte degli utenti interni (dipendenti e amministratori) collegato/integrato nella piattaforma di gestione dei Ticket. <p>La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 4 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12) e di una demo interattiva.</p>	
B.2	<p>VALUTAZIONE SISTEMI DI GESTIONE DIGITALIZZATA</p> <p>La commissione valuterà la disponibilità fin dal momento dell'avvio del servizio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strumenti, dotazioni tecnologiche, piattaforme informatiche per la gestione e pianificazione delle attività (giornaliere o periodiche) del personale impiegato nell'appalto; - dotazioni tecnologiche e digitali (ad esempio: tablet/smartphone/lettori di codici a barre ecc.) messi a disposizione del personale per attività inerenti al servizio, in particolare se finalizzate a migliorare/velocizzare la gestione dei ticket di assistenza; - sistemi digitali di registrazione degli interventi e di generazione di riscontri verso gli utenti che determinino il superamento delle ricevute cartacee sottoscritte dagli utenti; - strumenti di monitoraggio delle scorte/giacenze di magazzino; <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia in termini di innovazione, concretezza, facilità di monitoraggio, condivisione delle informazioni con il DEC, da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12</p>	5
B.3	<p>SLA CONTRATTUALI OFFERTI</p> <p>La commissione attribuirà i seguenti punteggi sui tempi migliorativi offerti rispetto a quelli indicati nella tabella 9.2.6 del Capitolato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Malfunctionamento (gestione e risoluzione): <ul style="list-style-type: none"> o entro 8 ore pt. 1 o entro 6 ore pt. 2 o entro 4 ore pt. 3 - Intervento di gestione: <ul style="list-style-type: none"> o entro 12 ore pt. 1 o entro 8 ore pt. 2 o entro 6 ore pt. 3 - Interventi di manutenzione: <ul style="list-style-type: none"> o entro 48 ore pt. 1 o entro 36 ore pt. 2 o entro 24 ore pt. 3 	15

	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi di gestione delle PDL e apparecchiature di videoproiezione: <ul style="list-style-type: none"> o entro 3 giorni pt. 1 o entro 2 giorni pt. 2 o entro 1 giorno pt. 3 - Attività programmate: <ul style="list-style-type: none"> o entro 48 ore pt. 1 o entro 36 ore pt. 2 o entro 24 ore pt. 3 <p>Compilare Modulo Excel “CALCOLO PUNTEGGI”, Foglio B5 SLA CONTRATTUALI.</p>	
C. OFFERTA MIGLIORATIVA		
	Descrizione	PESO Punti 6
C.1	<p>SISTEMA OFFERTO PER IL CENTRALINO COMUNALE</p> <p>La commissione valuterà la qualità del sistema hardware/software offerto con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di aggiornamento della piattaforma - Possibilità di utilizzo in smart working del sistema da parte degli operatori; - Facilità di utilizzo del sistema da parte di persone ipovedenti e non vedenti; - Possibilità di interconnessione con la rubrica aziendale pubblicata sul sito intranet della stazione appaltante; - Le funzionalità e le prestazioni offerte dal sistema; - Il piano di formazione e aggiornamento dei centralinisti <p>La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12) e di una demo interattiva da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza registrata della durata massima di un’ora che illustri le caratteristiche tecniche funzionali del software offerto per il centralino comunale.</p>	Punti 5
C.2	<p>ABBIGLIAMENTO IDENTIFICATIVO DEGLI OPERATORI DI PRESIDIO</p> <p>La commissione valuterà la fornitura di abbigliamento e segni accessori distintivi messi a disposizione degli operatori del presidio volti a garantire una rapida identificazione del personale di assistenza nel corso degli interventi on-site.</p>	1

I coefficienti espressi da ciascun Commissario su ciascuno dei sub-criteri di valutazione discrezionali per i criteri da A a C (ad eccezione dei sub-criteri A.1, B.2 e B.5 i cui punti verranno attribuiti in maniera automatica) ed i relativi punteggi saranno calcolati secondo quanto previsto dal par. V lettera a) delle Linee Guida ANAC n. 2 “Offerta economicamente più vantaggiosa”: “a) l’attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al subcriterio), variabile tra zero e uno da parte di ciascun commissario di gara. Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 (uno) al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti”.

I coefficienti saranno ricavati mediante correlazione tra i livelli qualitativi rilevati e i

corrispondenti punteggi definiti nella seguente scala simbolica:

Giudizio	Coefficiente	Criterio di giudizio della proposta/ del miglioramento. Descrittori di definizione dei livelli qualitativi attesi e <u>di correlazione agli stessi determinati punteggi.</u> <u>Elementi di motivazione sintetica</u>
Eccellente	0,9 - 1	Proposta più che completa e di elevatissimo valore migliorativo, contenete elementi di pregio unici ed innovativi
Ottimo	0,7 – 0,89	Proposta completa con elementi di rilevante pregio e di ottimo valore migliorativo
Discreto/Buono	0,5 – 0,69	Proposta completa e di miglioramento sensibile ed apprezzabile, di pregio da discreto a buono
Modesto	0,3 – 0,49	Proposta appena completa, di miglioramento percepibile ma di modesto pregio
Insufficiente	0,1 – 0,29	Proposta incompleta e di miglioramento appena percepibile e non sufficiente
Assente/Irrilevante	0	Proposta non ritenuta migliorativa

E' possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi ad eccezione del sub-criterio A.1 (che prevede l'assegnazione di un punto per ogni certificazione posseduta fino ad un massimo di 6 punti) e A.6. (che prevede l'assegnazione di 7 punti solamente a chi presenterà un progetto di riassorbimento di tutti i lavoratori attualmente impiegati nell'appalto con mantenimento del medesimo inquadramento e trattamento economico e di ulteriori 3 punti nel caso di rinuncia dell'azienda al periodo di prova) e B.3 (che verranno attribuiti in base agli SLA dichiarati).

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

Non verrà effettuata un'ulteriore riparametrazione sul punteggio complessivo ottenuto nell'offerta tecnica.

Nel caso in cui non vengano dichiarati uno o più dati riferiti agli elementi oggetto dell'offerta tecnica, questi verranno considerati come non posseduti o non proposti e quindi verrà loro attribuito il punteggio zero.

Solamente i concorrenti che avranno superato la soglia di sbarramento pari a 51 punti (prima della riparametrazione) saranno ammessi alla valutazione dell'offerta economica.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

E' attribuito all'offerta economica un coefficiente variabile $0 < C_i \leq 1$ calcolato tramite la seguente formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto:

$$PP_i = \frac{P_{min}}{P_i} MPP$$

dove:

PP_i = punteggio prezzo da assegnare all'offerta considerata.

P_i = prezzo dell'offerta considerata.

P_{min} = prezzo dell'offerta più bassa

MPP = massimo punteggio previsto per il prezzo (10 pt.)

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il prezzo complessivo indicato da ogni

concorrente in sede di offerta.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve.

PUNTEGGIO FINALE

Per ciascun concorrente si procederà sommando il punteggio ottenuto dalla valutazione dell'offerta tecnica con quello attribuito all'offerta economica determinando così la graduatoria.

Il Direttore

Ing. Lorenzo Bandelli

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BANDELLI LORENZO

CODICE FISCALE: *****

DATA FIRMA: 01/02/2023 14:29:55