

Valutazione offerta tecnica relativamente al LOTTO 4

La valutazione dell'offerta tecnica avverrà secondo i criteri riportati nella Tabella sottostante, con l'attribuzione dei relativi punteggi.

Ambiti di valutazione		punti
a	Modalità di fornitura dei servizi	5
b	Profili professionali in termini di esperienza e di titoli professionalizzanti	60
c	Servizi di supporto IMAC ad hoc (Servizio SSH)	5
		70

I punteggi relativi ai singoli ambiti saranno così suddivisi:

#	Criteri	punteggio MAX
a	Modalità di fornitura dei servizi	5
a1	<p>Modello organizzativo proposto</p> <p>Valutazione del modello organizzativo che il fornitore adotterà per la gestione dei servizi in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramma e ruoli coinvolti; ▪ Logiche di coordinamento e processi di interazione tra i diversi ruoli coinvolti, tra le risorse di presidio e quelle di supporto ai servizi "ad hoc" e con l'Amministrazione appaltante; ▪ Modalità di gestione delle sostituzioni che verrà adottata al fine di garantire i tempi di sostituzione previsti da capitolato; ▪ Logiche di controllo che verranno implementate; ▪ Logiche per il supporto flessibile di richieste critiche (picchi di richieste, richieste "ad hoc" per volumi elevati). 	4
a2	<p>Metodologie e strumenti proposti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adozione di framework di riferimento per il supporto e relative caratteristiche valorizzanti i servizi (ad es. ITIL, COBIT, ISO20000); ▪ piattaforme tecnologiche di supporto che verranno utilizzate e relativi benefici attesi (es. contact management, ticketing management, asset management, reporting e monitor, ecc.). 	1

Il punteggio del **criterio A** verrà assegnato mediante il "confronto a coppie", secondo quanto previsto nell'allegato P lettera a) punto 2 del D.P.R. 207/2010.

Una volta terminati i "confronti a coppie", si sommeranno i valori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari. Tali somme provvisorie verranno trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la somma più alta e proporzionando a tale somma massima le somme provvisorie prima calcolate.

#	Criteri	punteggio MAX												
b	<p>Profili professionali in termini di esperienza e titoli professionalizzanti Valutazione delle risorse proposte per il supporto dei servizi di tipo "PRESIDIO" (SSOA, SSAM, SSPL).</p> <p>Le competenze specifiche di ciascun profilo sono definite nel capitolato speciale.</p>	60												
b1	<p>Profilo SOAs - Specialista Office Automation SENIOR di supporto al servizio SSOA (richieste 2 risorse)</p>	punti												
b1.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni su progetti/servizi oggetto di affidamento, di cui ai punti 7.2.1 – 7.2.5 delle specifiche tecniche – Lotto 4, con l'impiego delle competenze richieste per il profilo professionale;</p> <p>Per ciascuna risorsa i punteggi verranno assegnati per ogni attività di cui al punti 7.2.1 – 7.2.5 secondo la seguente ripartizione:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Attività</th> <th>Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.2.1 - Movimentazione PDL</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>7.2.2 - Installazione PDL</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>7.2.3 - Verifica PDL</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>7.2.4 - Riparazione PDL</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>7.2.5 - Distribuzione materiali consumo informatico</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>e con la seguente formula:</p> $\text{Punteggio servizio} = \frac{gg \text{ esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{gg \text{ esperienza}_{max}}$ <p>Ai fini dell'attribuzione dei punteggi, si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora la risorsa nello stesso arco temporale abbia svolto la medesima attività (es. movimentazione) presso diversi committenti, i giorni di esperienza saranno computati una sola volta; - non saranno considerati più di 365 giorni all'anno. 	Attività	Punteggio max	7.2.1 - Movimentazione PDL	1	7.2.2 - Installazione PDL	3	7.2.3 - Verifica PDL	3	7.2.4 - Riparazione PDL	2	7.2.5 - Distribuzione materiali consumo informatico	1	<p>10/risorsa</p> <p>20 totale</p>
Attività	Punteggio max													
7.2.1 - Movimentazione PDL	1													
7.2.2 - Installazione PDL	3													
7.2.3 - Verifica PDL	3													
7.2.4 - Riparazione PDL	2													
7.2.5 - Distribuzione materiali consumo informatico	1													
b1.2	<p>Certificazioni IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Foundation o superiore (3 punti); - altre certificazioni in ambito client Windows e networking (0,5 punti/certificazione fino ad un massimo di 3 certificazioni). 	<p>4,5/risorsa</p> <p>9,0 totale</p>												
b2	<p>Profilo OSWV - Operatore server Windows e VMWare di supporto al servizio SSPL (richiesta 1 risorsa)</p>	punti												
b2.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in progetti/servizi oggetto di affidamento di cui ai punti 7.4.2 – 7.4.3 delle specifiche tecniche – Lotto 4, con l'impiego delle competenze richieste;</p> <p>I punteggi verranno assegnati per ogni attività di cui al punti 7.4.2 – 7.4.3 secondo la seguente ripartizione:</p>	14,0												

		Attività	Punteggio max								
		7.4.2 - Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti	4								
		7.4.3 - Interventi di monitoraggio sistemistico hw/sw SERVER e segnalazione guasti	10								
<p>e con la seguente formula:</p> $\text{Punteggio servizio} = \frac{gg \text{ esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{gg \text{ esperienza}_{max}}$ <p>Ai fini dell'attribuzione dei punteggi, si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora la risorsa nello stesso arco temporale abbia svolto la medesima attività (es. interventi di monitoraggio sistemistico) presso diversi committenti, i giorni di esperienza saranno computati una sola volta; - non saranno considerati più di 365 giorni all'anno. 											
b2.2	<p>Certificazioni IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Foundation o superiore (3 punti); - certificazioni ambito Windows Server 2008 o superiori (2 punti). 		5,0								
b3	<p>Profilo TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR di supporto al servizio SSAM (richiesta 1 risorsa)</p>		punti								
b3.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in attività IMAC di cui ai punti 7.3.1 – 7.3.3 (install, move, add, change) delle specifiche tecniche – Lotto 4, con l'impiego delle competenze richieste;</p> <p>I punteggi verranno assegnati per ogni attività di cui al punti 7.3.1 – 7.3.3 con la seguente ripartizione:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">Attività</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.3.1 - Gestione hardware e magazzino</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>e con la seguente formula:</p> $\text{Punteggio servizio} = \frac{gg \text{ esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{gg \text{ esperienza}_{max}}$ <p>Ai fini dell'attribuzione dei punteggi, si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora la risorsa nello stesso arco temporale abbia svolto la medesima attività (es. gestione hardware e magazzino) presso diversi committenti, i giorni di esperienza saranno computati una sola volta; - non saranno considerati più di 365 giorni all'anno. 		Attività	Punteggio max	7.3.1 - Gestione hardware e magazzino	6	7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL	2	7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico	1	9,0
Attività	Punteggio max										
7.3.1 - Gestione hardware e magazzino	6										
7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL	2										
7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico	1										
b3.2	<p>Certificazioni IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Foundation o superiore (3 punti). 		3,0								

La valutazione tecnica delle risorse proposte sarà effettuata sulla base delle **Schede Approfondimento skill** che il concorrente dovrà presentare per ogni singola figura professionale proposta per l'esecuzione del servizio.

Servizi di supporto IMAC ad hoc (Servizio SSH)		punti
c	I punteggi relativi al servizio SSH verranno assegnati in base ai valori migliorativi proposti dall'azienda concorrente rispetto allo SLA minimo previsto dalla successiva <i>Tabella 1 – punteggi previsti per gli SLA del supporto IMAC (servizio SSH)</i> . Tale tabella riporta i valori proponibili dall'azienda ed i relativi punteggi corrispondenti.	
c1	SLA su tempi di presa in carico della richiesta di supporto IMAC ad hoc con conferma dei tempi di attivazione delle attività di supporto (intervento)	1
c2	SLA su tempi di attivazione dell'esecuzione dell'intervento di supporto IMAC ad hoc richiesto	1,5
c3	SLA su tempi di completamento dell'intervento di supporto IMAC ad hoc richiesto che prevedano un INTERVENTO DA REMOTO. Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC	1
c4	SLA su tempi di completamento dell'intervento di supporto IMAC ad hoc richiesto che prevedano un INTERVENTO ON SITE presso il cliente. Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC	1,5
Totale punti ambito		5

Punteggi della sezione c)

Relativamente ai punteggi della sezione c) si riportano nella tabella che segue i valori di SLA proponibili dalla ditta ed i relativi punteggi. Lo **SLA minimo** corrisponde al livello di servizio minimo richiesto dal Committente mentre lo **SLA soglia** corrisponde al livello di servizio massimo di interesse per il Committente.

L'Azienda concorrente può proporre valori di SLA migliorativi rispetto allo SLA minimo e fino allo SLA soglia, ottenendo così un punteggio superiore.

Servizi di supporto IMAC "ad hoc" - SLA	Punti max	KPI	SLA minimo	SLA soglia	valori SLA proponibili	Punteggio
Presa in carico della richiesta di supporto IMAC "ad hoc" con conferma dei tempi di attivazione delle attività di supporto (intervento)	1	tempo di presa in carico della richiesta	2 gg	1 gg	2 gg	0
					1 gg	1
Attivazione esecuzione dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto	1,5	tempo di attivazione dell'intervento	10 gg	6 gg	10 gg	0
					8 gg	0,75
					6 gg	1,5
Completamento dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto (INTERVENTI DA REMOTO). Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC (*)	1	tempo di completamento unitario (di una PDL)	30 min	10 min	30 min	0
					20 min	0,5
					10 min	1
Completamento dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto (INTERVENTI ON SITE). Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC (*)	1,5	tempo di completamento unitario (di una PDL)	2 ore	1 ora	2 ore	0
					1,5 ore	0,75
					1 ore	1,5

Tabella 1 – punteggi previsti per gli SLA del supporto IMAC (servizio SSH)

I valori effettivi di SLA che verranno applicati in sede contrattuale saranno quelli proposti nell'offerta tecnica da parte del fornitore.