



CRITERI DI VALUTAZIONE OFFERTA

Procedura aperta per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere, per ciascun lotto, un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 54, comma 3, D.lgs. 50/2016 ss.mm.ii, avente ad oggetto i servizi di supporto specialistico all'evoluzione dei sistemi e dei servizi informatici di Ateneo.

Lotto 4 - Servizi di supporto IMAC, staging e Asset Management IT - CIG: 7923565CAD

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Giorgio Santiano

Giugno 2019

Critério di aggiudicazione

L'aggiudicazione è in favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, co. 2, del Codice (d.lgs. 18 aprile 2006, n. 50 e ss.mm.ii).

Elementi di valutazione

L'offerta economicamente più vantaggiosa è prescelta sulla base dei Parametri (Qualitativi e Quantitativi) e degli Elementi (Tecnici ed Economici) di seguito indicati, ai quali è riservato il seguente punteggio.

PARAMETRI	ELEMENTI	PUNTEGGIO MASSIMO
A. QUALITÀ	TECNICI	70
B. QUANTITÀ	ECONOMICI	30
TOTALE		100

Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

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

Ambiti di valutazione		Punteggio MASSIMO 70 punti
a	Modalità di fornitura dei servizi	5 punti MAX
b	Profili professionali in termini di esperienza e di titoli professionalizzanti	50 punti MAX
c	Servizi di supporto IMAC ad hoc (Servizio SSH)	5 punti MAX
d	Piano di formazione e aggiornamento del personale	10 punti MAX

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); ▪ Logiche e modalità di gestione dei servizi di moving SMIS (moving INTERNO DI SEDE e moving INTER-SEDE). 	4
a2	<p>Metodologie e strumenti proposti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adozione di framework di riferimento per la gestione del servizio ed il supporto e relative caratteristiche valorizzanti i servizi (ad es. ITIL, COBIT, ISO20000) 	1

Il punteggio del **Criterio a1** verrà assegnato, da ciascun commissario, mediante il criterio del confronto a coppie, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida n. 2 dell'A.N.AC., approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016 e aggiornate con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018.

Il confronto avviene sulla base delle preferenze accordate da ciascun commissario a ciascuna offerta tecnica in confronto con tutte le altre, secondo i criteri contenuti nella precedente tabella.

Nel caso in cui le offerte ammesse siano in numero inferiore a tre, il punteggio verrà assegnato, da ciascun commissario, mediante l'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile in relazione a ciascun criterio), variabile tra 0 e 1, secondo quanto previsto dalle citate Linee Guida n. 2.

#	Criteri	Punteggio MAX								
b	<p>Profili professionali in termini di esperienza e titoli professionalizzanti</p> <p>Valutazione delle risorse proposte per il supporto dei servizi di tipo "PRESIDIO" (SSOA, SSAM, SSPL, SMIS).</p> <p>Le competenze specifiche di ciascun profilo sono definite nelle Specifiche tecniche del Lotto 4</p>	50								
b1	<p>Profilo SOAs - Specialista Office Automation SENIOR</p> <p>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 al punto 7.2.8 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 ai punti 7.2.1 – 7.2.5 secondo la seguente ripartizione:</p> <table border="1" data-bbox="199 1865 1201 2063"> <thead> <tr> <th data-bbox="199 1865 1042 1933">Attività</th> <th data-bbox="1042 1865 1201 1933">Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="199 1933 1042 1977">7.2.1 - Movimentazione PDL</td> <td data-bbox="1042 1933 1201 1977" style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="199 1977 1042 2022">7.2.2 - Installazione PDL</td> <td data-bbox="1042 1977 1201 2022" style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="199 2022 1042 2063">7.2.3 - Verifica PDL</td> <td data-bbox="1042 2022 1201 2063" style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>	Attività	Punteggio max	7.2.1 - Movimentazione PDL	1	7.2.2 - Installazione PDL	3	7.2.3 - Verifica PDL	3	<p>9 /risorsa</p> <p>18 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	1,5
7.2.5 - Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico	0,5

e con la seguente formula:

$$\text{Punteggio servizio} = \frac{gg \text{ esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{gg \text{ esperienza}_{max}}$$

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi, si precisa che:

- 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.

b1.2	Certificazioni IT:	
	<ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Intermediate o Expert (0,5 punti); - altre certificazioni in ambito client Windows e networking, MCSA, MCSE (0,5 punti /certificazione fino ad un massimo di 3 certificazioni). 	<p>2,0 /risorsa</p> <p>4,0 totale</p>

b2	Profilo OSWV - Operatore server Windows e VMWare di supporto al servizio SSPL (richiesta 1 risorsa)	punti
-----------	--	--------------

b2.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in progetti/servizi oggetto di affidamento di cui al punto 7.5.7 delle specifiche tecniche – Lotto 4, con l'impiego delle competenze richieste;</p> <p>I punteggi verranno assegnati per ogni attività di cui ai punti 7.5.2 – 7.5.3 secondo la seguente ripartizione:</p> <table border="1" data-bbox="197 1279 1197 1476"> <thead> <tr> <th>Attività</th> <th>Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.5.2 - Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>7.5.3 - Interventi di monitoraggio sistemistico hw/sw SERVER e segnalazione guasti</td> <td>7</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. 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. 	Attività	Punteggio max	7.5.2 - Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti	2	7.5.3 - Interventi di monitoraggio sistemistico hw/sw SERVER e segnalazione guasti	7	9,0
	Attività	Punteggio max						
7.5.2 - Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti	2							
7.5.3 - Interventi di monitoraggio sistemistico hw/sw SERVER e segnalazione guasti	7							

b2.2	Certificazioni IT: <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Intermediate o Expert (0,5 punti); - altre certificazioni in ambito client Windows e networking, MCSA, MCSE (0,5 punti /certificazione fino ad un massimo di 3 certificazioni). 	2,0										
b3	Profilo TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR di supporto al servizio SSAM (richiesta 1 risorsa)	punti										
b3.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in attività IMAC di cui al punto 7.3.5 delle specifiche tecniche – Lotto 4, con l'impiego delle competenze richieste;</p> <p>I punteggi verranno assegnati per ogni attività di cui ai punti 7.3.1 – 7.3.4 con la seguente ripartizione:</p> <table border="1" data-bbox="201 589 1043 911" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th style="text-align: center;">Attività</th> <th style="text-align: center;">Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.3.1 - Gestione hardware e magazzino</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico</td> <td style="text-align: center;">0,5</td> </tr> <tr> <td>7.3.4 - Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico</td> <td style="text-align: center;">0,5</td> </tr> </tbody> </table> <p>e con la seguente formula:</p> $\text{Punteggio servizio} = \frac{\text{gg esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{\text{gg esperienza}_{max}}$ <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	2	7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL	1	7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico	0,5	7.3.4 - Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico	0,5	4 /risorsa 8,0 totale
Attività	Punteggio max											
7.3.1 - Gestione hardware e magazzino	2											
7.3.2 - Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL	1											
7.3.3 - Distribuzione materiali di consumo informatico	0,5											
7.3.4 - Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico	0,5											
b3.2	Certificazioni IT: <ul style="list-style-type: none"> - certificazioni ITIL livello Intermediate o Expert o superiore (0,5 punti). - altre certificazioni in ambito client Windows e networking, MCSA, MCSE (0,5 punti /certificazione fino ad un massimo di 3 certificazioni). 	2,0 /risorsa 4,0 totale										

b4	Profilo OOAj - Operatore Office Automation JUNIOR di supporto al servizio SMIS (richiesta almeno 1 risorsa valutabile)	punti						
b4.1	<p>Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in attività IMAC di cui al punto 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 ai punti 7.4.1 – 7.4.2 con la seguente ripartizione:</p> <table border="1" data-bbox="201 1933 1240 2092" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f2f2f2;"> <th style="text-align: center;">Attività</th> <th style="text-align: center;">Punteggio max</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.4.1 – Supporto attività di moving INTERNO DI SEDE</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> </tr> <tr> <td>7.4.2 - Supporto attività di moving INTER-SEDE</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> </tr> </tbody> </table>	Attività	Punteggio max	7.4.1 – Supporto attività di moving INTERNO DI SEDE	2,5	7.4.2 - Supporto attività di moving INTER-SEDE	2,5	5,0
Attività	Punteggio max							
7.4.1 – Supporto attività di moving INTERNO DI SEDE	2,5							
7.4.2 - Supporto attività di moving INTER-SEDE	2,5							

e con la seguente formula:

$$\text{Punteggio servizio} = \frac{\text{gg esperienza del candidato} * \text{Punteggio}_{max}}{\text{gg esperienza}_{max}}$$

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi, si precisa che:

- 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.

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	1,00
Attivazione esecuzione dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto	1,5	tempo di attivazione dell'intervento	10 gg	6 gg	10 gg	0
					6 gg	0,75
					4 gg	1,50
Completamento dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto (INTERVENTI DA REMOTO).	1	tempo di completamento	30 min	10 min	30 min	0
					20 min	0,5

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 (*)		unitario (di una PDL)			10 min	1,00
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 ora	0
					1,5 ore	0,75
					1 ore	1,50

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.

#	Criteri	Punteggio MAX
d	Piano di formazione e aggiornamento del personale	10
d	<p>Verrà valutato il piano di formazione e di aggiornamento del personale che sarà impiegato nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'affidamento.</p> <p>Il piano dovrà prevedere aggiornamenti per il personale durante il periodo di esecuzione del contratto che ricomprendano esami, corsi o percorsi di certificazione specifici finalizzati al potenziamento delle competenze informatiche delle risorse coinvolte nel supporto.</p> <p>In particolare saranno valutate positivamente azioni formative che prevedano la certificazione di competenze in ambiente Windows quali ad esempio gli esami previsti per il superamento delle certificazioni MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate), Server 2012, Server 2016, Windows 10, Office 365, esami per la certificazione MCSE.</p> <p>Il piano potrà inoltre prevedere ulteriori azioni formative nell'ambito delle misure antincendio e di Pronto Soccorso, di sicurezza sul luogo di lavoro, ecc.</p> <p>Nella valutazione del piano verranno tenute in particolare considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la coerenza dei temi proposti con i diversi servizi svolti dagli operatori; - la coerenza delle azioni formative con il percorso di crescita previsto per le risorse; - la capacità del piano formativo proposto di garantire una adeguata valorizzazione delle risorse e una continua crescita della qualità del servizio prestato. <p>Sarà valutato il piano formativo, purché accuratamente descritto e quantificato, in particolare la frequenza dei corsi, la loro periodicità e il numero delle persone coinvolte.</p>	10

Il punteggio del **Criterio d** verrà assegnato, da ciascun commissario, mediante il criterio del confronto a coppie, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida n. 2 dell'A.N.AC., approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016 e aggiornate con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018.

Il confronto avviene sulla base delle preferenze accordate da ciascun commissario a ciascuna offerta tecnica in confronto con tutte le altre, secondo i criteri contenuti nella precedente tabella.

Nel caso in cui le offerte ammesse siano in numero inferiore a tre, il punteggio verrà assegnato, da ciascun commissario, mediante l'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile in relazione a ciascun criterio), variabile tra 0 e 1, secondo quanto previsto dalle citate Linee Guida n. 2.

Se nel punteggio qualitativo complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene **riparametrato**, assegnando all'offerta tecnica che ha conseguito il punteggio più alto 70 punti, alle altre punteggi direttamente proporzionali decrescenti.

Valutazione dell'offerta economica

Il punteggio economico attribuito all'offerta del concorrente iesimo è calcolato moltiplicando il coefficiente di valutazione dell'offerta economica per il punteggio massimo attribuibile al Criterio economico.

I punteggi saranno assegnati applicando la seguente formula:

$$Px = \frac{Ro}{Ri} * C$$

Px = punteggio attribuibile al concorrente in esame

C = punteggio massimo attribuibile al criterio valutativo considerato (in questo caso 30)

Ri = Ribasso massimo offerto per l'esecuzione dei servizi

Ro = Ribasso offerto dal concorrente in esame

Formazione della graduatoria

La graduatoria della gara sarà stilata sulla base dei punteggi complessivi determinati sommando i punteggi tecnici (PT) ai punteggi economici (PE) conseguiti dai concorrenti.

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Giorgio Santiano)
(F.to Giorgio Santiano)