

1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La fornitura è aggiudicata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95, co.2, del d.lgs. n. 50/2016, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

ELEMENTO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (P_{totale}) più alto, che sarà ottenuto sommando il punteggio relativo all'offerta tecnica (**Punteggio tecnico, PT**) ed il punteggio relativo all'offerta economica (**Punteggio economico, PE**):

$$P_{totale} = PT + PE.$$

1.1 PUNTEGGIO TECNICO

Con riferimento al punteggio tecnico, le offerte saranno valutate secondo la seguente formula:

$$PT = \sum_i PT_i$$

dove:

- **PT** rappresenta il punteggio tecnico complessivo dell'offerta in esame;
- **PT_i** rappresenta il punteggio tecnico assegnato, per l'offerta in esame, alla voce contrassegnata, nella tabella che segue, da **ID criterio = i**.

Con riguardo ai punteggi indicati nella tabella sottostante si precisa che:

- nelle righe identificate, in corrispondenza della colonna "Tipo", dalla lettera "T", vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in base a formule matematiche;
- nelle righe identificate, in corrispondenza della colonna "Tipo", dalla lettera "D", vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

ID criterio	ID subcriterio	Tipo	Descrizione criterio/subcriterio	Punti max
1			Modello organizzativo e struttura generale per la gestione del contratto di fornitura. Valutazione del modello organizzativo e delle strutture che il concorrente adotterà per la gestione del contratto di fornitura.	12
	1.1	D	<ul style="list-style-type: none">• Organigramma e ruoli dedicati o coinvolti nella gestione dei vari servizi, con riferimento alle figure previste dal concorrente;	10

ID criterio	ID subcriterio	Tipo	Descrizione criterio/subcriterio	Punti max
			<ul style="list-style-type: none"> logiche, modalità e procedure di interazione e coordinamento tra le diverse unità/funzioni e figure dell'organizzazione stessa, nell'ambito dei servizi offerti; eventuali strutture che il concorrente renderà disponibili a supporto delle strutture operative e della committenza (strutture di competence center, partnership con i produttori delle tecnologie più diffuse, etc.); struttura logistica che il fornitore si impegna a rendere disponibile per l'intera durata del contratto di fornitura, volta al rispetto delle prescrizioni del capitolato tecnico e dei livelli di servizio (SLA) offerti, con particolare riferimento a sistemi, materiali ed attrezzature che verranno impiegati per i servizi previsti nel contratto di fornitura, modalità di gestione delle scorte, modalità di approvvigionamento dei suddetti materiali ed attrezzature, altri aspetti caratterizzanti la struttura logistica proposta. 	
	1.2	T	<p>Ampliamento della fascia oraria di copertura dei servizi richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> inizio fascia copertura antimeridiana alle ore 8:00 anziché alle ore 8:30: punti 1; termine fascia copertura pomeridiana alle ore 18:00 anziché alle ore 17:30: punti 1. 	2
2			<p>Servizio di presa in carico e inventario delle attrezzature.</p> <p>Valutazione delle modalità di erogazione del servizio e del sistema informativo proposto per la gestione degli asset.</p>	8
	2.1	D	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione generale del servizio; modalità per la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni relative alla configurazione software e hardware degli apparati, al fine di rendere disponibile e mantenere aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine presente presso l'Ente. 	4
	2.2	D	<p>Caratteristiche del sistema informativo messo a disposizione, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> modalità di accesso da parte degli utenti; struttura del database degli asset, con particolare riferimento alla numerosità, qualità e rilevanza per l'Ente delle informazioni gestite; modalità per l'inserimento, l'aggiornamento e la ricerca degli asset; eventuali elementi di flessibilità consentita all'Ente nell'impostare criteri di ricerca e filtro (ad esempio per tipologia di asset, etc.); eventuale disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche; eventuale possibilità di effettuare il download dei dati, analitici e/o sintetici, in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Ente (es.: .XLSX, .CSV); struttura e qualità della reportistica relativa agli asset. 	4
3			<p>Servizio di trouble ticketing.</p>	8

ID criterio	ID subcriterio	Tipo	Descrizione criterio/subcriterio	Punti max
			Valutazione delle modalità di erogazione del servizio e del sistema informativo proposto per la gestione delle segnalazioni.	
	3.1	D	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione generale del servizio; modalità per la gestione dei ticket, al fine di soddisfare in modo tempestivo e adeguato le richieste degli utenti. 	4
	3.2	D	<p>Caratteristiche del sistema informativo messo a disposizione, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> modalità di accesso da parte degli utenti; struttura del database di gestione dei ticket, con particolare riferimento alla numerosità, qualità e rilevanza per l'Ente delle informazioni gestite; modalità per l'inserimento, l'aggiornamento e la ricerca dei ticket; possibilità per gli utenti di conoscere lo stato dei ticket aperti; eventuali elementi di flessibilità consentita all'Ente nell'impostare criteri di ricerca e filtro (ad esempio per tipologia di ticket, etc.); eventuale disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche; eventuale possibilità di effettuare il download dei dati, analitici e/o sintetici, in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Ente (es.: .XLSX, .CSV); struttura e qualità della reportistica relativa ai ticket e agli SLA. 	4
4			<p>Servizi di gestione.</p> <p>Valutazione del modello organizzativo, delle metodologie e degli strumenti proposti per l'erogazione dei servizi di gestione, relativamente ai vari ambiti tecnologici (PdL, LAN e CED).</p>	18
	4.1	D	<ul style="list-style-type: none"> Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, con specifico riferimento sia a quelli rilevati dal fornitore attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi (gestione proattiva), sia a quelli rilevati dagli utenti o dai referenti tecnici dell'Ente (gestione reattiva); piattaforme tecnologiche e strumenti utilizzati; elementi qualificanti di metodologie e strumenti utilizzati per i servizi di gestione, anche in termini di: <ul style="list-style-type: none"> flessibilità ed adattabilità al contesto organizzativo e tecnologico dell'Ente; modalità operative per la gestione di interventi a richiesta da parte dei referenti tecnici dell'Ente; modalità operative per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze dovute, ad esempio, a richieste non programmate dell'Ente. 	14
	4.2	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro e dell'hardware collegato:</p> <ul style="list-style-type: none"> intervento di gestione delle PdL - tempo di completamento dell'intervento (sede di RC): <ul style="list-style-type: none"> entro 7 (sette) ore dalla segnalazione: punti 0,5; 	2

ID criterio	ID subcriterio	Tipo	Descrizione criterio/subcriterio	Punti max
			<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 (sei) ore dalla segnalazione: punti 1; ○ entro 5 (cinque) ore dalla segnalazione: punti 1,5; ○ entro 4 (quattro) ore dalla segnalazione: punti 2. 	
	4.3	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione degli apparati di rete locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervento di gestione degli apparati di rete relativo agli switch – tempo di completamento dell'intervento (sede di RC): <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 5 (cinque) ore dalla segnalazione: punti 0,5; ○ entro 4 (quattro) ore dalla segnalazione: punti 1. 	1
	4.4	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione CED:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervento di gestione CED – tempo di completamento dell'intervento di gestione (sede di RC): <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 7 (sette) ore dalla segnalazione: punti 0,5; ○ entro 6 (sei) ore dalla segnalazione: punti 1. 	1
5			<p>Servizi di manutenzione.</p> <p>Valutazione del modello organizzativo, delle metodologie e degli strumenti proposti per l'erogazione dei servizi di manutenzione, relativamente ai vari ambiti tecnologici (PdL, LAN e CED).</p>	12
	5.1	D	<ul style="list-style-type: none"> • Processi per la gestione reattiva dei guasti (segnalati dall'Ente); • processi per la gestione proattiva dei guasti (rilevati direttamente del fornitore); • processi per la manutenzione preventiva; • piattaforme tecnologiche e strumenti utilizzati; • elementi qualificanti di metodologie e strumenti utilizzati per i servizi di manutenzione, anche in termini di: <ul style="list-style-type: none"> ○ flessibilità ed adattabilità al contesto organizzativo e tecnologico dell'Ente; ○ modalità operative per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze. 	9
	5.2	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro e dell'hardware collegato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervento di manutenzione delle PdL - tempo di completamento dell'intervento (sede di RC): <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 2 (due) giorni dalla segnalazione: punti 0,5; ○ entro 1 (uno) giorno dalla segnalazione: punti 1. 	1
	5.3	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione degli apparati di rete locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervento di manutenzione degli apparati di rete relativo agli switch – tempo di completamento dell'intervento (sede di RC): <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 (uno) giorno dalla segnalazione: punti 1. 	1
	5.4	T	<p>Servizio di gestione e manutenzione CED:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervento di manutenzione CED – tempo di completamento dell'intervento di gestione (sede di RC): 	1

ID criterio	ID subcriterio	Tipo	Descrizione criterio/subcriterio	Punti max
			o entro 2 (due) giorni dalla segnalazione: punti 1.	
6			Servizio di presidio. Valutazione dell'organizzazione generale del servizio e delle competenze del personale impiegato per i servizi di gestione e manutenzione in relazione ai vari ambiti (PdL, LAN e CED).	12
	6.1	D	Organizzazione del servizio di presidio.	3
	6.2	D	Curriculum vitae, titoli di studio, certificazioni, esperienze lavorative e competenze nei diversi ambiti tecnologici oggetto dei servizi richiesti posseduti dal personale utilizzato per il servizio di presidio.	9
			TOTALE	70

Per l'attribuzione del punteggio tecnico ad una generica offerta, si procederà nel seguente modo:

- ad ogni subcriterio verrà attribuito un punteggio tabellare o discrezionale, a seconda del tipo;
- ad ogni criterio, verrà attribuito il punteggio derivante dalla somma dei punteggi attribuiti ai relativi subcriteri;
- il punteggio complessivo attribuito all'offerta sarà ottenuto dalla somma dei punteggi ottenuti per i singoli criteri.

Per quanto riguarda l'attribuzione dei punteggi tabellari ai subcriteri, la tabella sopra riportata descrive la modalità di attribuzione degli stessi punteggi.

Per quanto riguarda l'attribuzione dei punteggi discrezionali ai subcriteri, essa avviene mediante l'attribuzione discrezionale di un valore (da moltiplicare poi per il punteggio massimo relativo al subcriterio) variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara. Si precisa che, per rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi discrezionali alle diverse offerte, sono previsti sei giudizi da attribuire ai subcriteri di valutazione; a ognuno di detti giudizi corrisponde l'assegnazione al singolo subcriterio di un coefficiente corrispondente ad una percentuale del punteggio massimo attribuibile per lo stesso subcriterio. In particolare, l'attribuzione del coefficiente avverrà sulla base della seguente scala di valutazione:

Giudizio	Coefficiente
Eccellente	1
Ottimo	0,8
Buono	0,6
Discreto	0,4
Sufficiente	0,2
Insufficiente	0

Per ciascun subcriterio, una volta che ogni commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti dai vari commissari; tale coefficiente medio, relativo ad una determinata offerta, viene moltiplicato per il punteggio massimo relativo al subcriterio per ottenere il punteggio da assegnare all'offerta in relazione a quel subcriterio.

In termini matematici, si utilizzeranno le seguenti formule:

$$P = \sum_{i=1}^n P_{C_i}$$

$$P_{C_i} = \sum_{j=1}^m P_{SC_i^j}$$

dove:

- P è il punteggio tecnico assegnato all'offerta;
- n è il numero dei criteri;
- P_{C_i} è il punteggio assegnato al criterio i -esimo;
- m è il numero dei subcriteri relativi al criterio i -esimo;
- $P_{SC_i^j}$ è il punteggio assegnato al subcriterio j -esimo relativo al criterio i -esimo.

Il punteggio $P_{SC_i^j}$ viene attribuito per come sopra specificato, a seconda che si tratti di punteggio tabellare o discrezionale. Nel caso in cui si tratti di punteggio discrezionale, come già detto sopra, viene calcolato moltiplicando la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari di gara per il punteggio massimo relativo al subcriterio. Si riporta di seguito la formula matematica utilizzata per l'attribuzione del punteggio discrezionale:

$$P_{SC_i^j} = W_i^j * \left(\frac{1}{q} * \sum_{k=1}^q C_{i_k}^j \right)$$

dove:

- q è il numero dei commissari di gara;
- $C_{i_k}^j$ è il coefficiente attribuito al subcriterio j -esimo relativo al criterio i -esimo dal k -esimo commissario;
- W_i^j è il punteggio massimo del subcriterio j -esimo relativo al criterio i -esimo

Al fine di garantire la corretta attribuzione dei punteggi ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica, i punteggi attribuiti ai criteri (P_{C_i}) verranno riparametrati, riportando al valore massimo previsto per ciascuno di essi il miglior punteggio conseguito e riproporzionando gli altri. Non è prevista la riparametrazione dei subcriteri. La procedura di riparametrazione verrà poi applicata anche al punteggio complessivo (P), in modo tale che al concorrente che ha conseguito il punteggio massimo verranno assegnati i 70 punti a disposizione, e proporzionalmente, verranno rideterminati i punteggi di tutte le altre offerte tecniche.

Verranno escluse dalla procedura di affidamento le offerte che otterranno, per almeno un criterio, un punteggio, calcolato prima della riparametrazione, inferiore al 60% del punteggio massimo previsto per il criterio considerato.

1.2 PUNTEGGIO ECONOMICO

I punteggi relativi all'offerta economica saranno attribuiti in base alla seguente formula *bilineare*, calcolata sul ribasso complessivo offerto:

$$C_i(\text{per } A_i \leq A_{soglia}) = X * \frac{A_i}{A_{soglia}}$$

$$C_i(\text{per } A_i > A_{soglia}) = X + (1 - X) * \frac{A_i - A_{soglia}}{A_{max} - A_{soglia}}$$

dove:

- C_i è il coefficiente attribuito al concorrente i -esimo;
- A_i è il valore del ribasso del concorrente i -esimo;
- A_{soglia} è la media aritmetica dei valori del ribasso offerto dai concorrenti;
- X è pari a 0,80;
- A_{max} è il valore del ribasso più conveniente.

Il punteggio economico relativo all'offerta presentata dal concorrente i -esimo, si otterrà quindi moltiplicando il coefficiente C_i per il punteggio massimo previsto per l'offerta economica (30).