

<i>Elaborato</i>	<i>Livello</i>	<i>Tipo</i>	<i>Sistema / Edificio / Argomento</i>	<i>Rev. 01</i>
GE F 00310 ETQ-00057308	A	EC - Evaluation Criteria	INF - Attività di informatica	Data 28/09/2016
<b>Centrale / Impianto:</b>	Impianto: Generale - Informatica			
<b>Titolo Elaborato:</b>	Criteri Valutazione servizio di Help Desk IT			
revisione 01				
<i>Timbri e firme per responsabilità di legge</i>				
Autorizzato				
.....				
DVC/PEO Aruta L.	DVC/PEO Sbaraglia C.	DVC/PEO La Rosa A.	DVC/PEO La Rosa A.	DVC/PEO Macci E.
<b>Incaricato</b>	<b>Collaborazioni</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione / Benestare</b>	<b>Autorizzazione all'uso</b>

PROPRIETA'

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

Macci E.

Riservato Aziendale

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata  
 Il presente elaborato è di proprietà di Sogin S.p.A. È fatto divieto a chiunque di procedere, in qualsiasi modo e sotto qualsiasi forma, alla sua riproduzione, anche parziale, ovvero di divulgare a terzi qualsiasi informazione in merito, senza autorizzazione rilasciata per scritto da Sogin S.p.A.

Criteri di Valutazione delle offerte

**Servizio Help Desk**

ELABORATO  
**GE F 00310**

REVISIONE  
**01**



**INDICE**

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE TECNICA</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE ECONOMICA</b>	<b>5</b>



## 1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento presenta i criteri che saranno utilizzati per valutare le offerte relative alla gara per l'aggiudicazione del "Servizio per la Gestione dell'Help Desk IT del Gruppo SOGIN" ed i requisiti di partecipazione che i partecipanti dovranno possedere alla data di presentazione delle offerte.

## 2 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione verrà effettuata ai sensi dell'art. 95, comma 3 lett. b) del D.Lgs. 50/2016, mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, utilizzando il metodo aggregativo compensatore.

$P_i$	ELEMENTO DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
<b>Valutazione tecnica PT (65 punti su 100)</b>		
$P_{1i}$	Qualità e Competenze Azienda	30
$P_{2i}$	Qualità e Competenze Team	20
$P_{3i}$	Sistema organizzativo e svolgimento del servizio	15
<b>Valutazione economica PE (35 punti su 100)</b>		
$P_{4i}$	Prezzo offerto	35

A ciascun elemento di valutazione tecnico-economica sarà assegnato un punteggio parziale (da  $P_{1i}$  a  $P_{3i}$ ), sino al massimo indicato nella tabella sopra riportata.

Il punteggio relativo alla valutazione tecnica per l' $i$ -esimo Concorrente  $P_{Ti}$  (max 65 punti) sarà dato da:

$$P_{Ti} = P_{1i} + P_{2i} + P_{3i}$$

Saranno ammesse alla fase di valutazione economica solo le offerte che abbiano ottenuto almeno il 60% del punteggio massimo relativo alla valutazione tecnica (39 punti su 65).

Il punteggio relativo alla valutazione economica  $P_{Ei}$  (max 35 punti), sarà determinato come:

$$P_{Ei} = P_{4i}$$

La gara sarà aggiudicata all'offerta che otterrà il massimo punteggio complessivo, dato dalla somma dei punteggi ottenuti nelle valutazioni tecnica ed economica:

$$P_i = P_{Ei} + P_{Ti}$$

PROPRIETA'	STATO	DATA SCADENZA	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	<b>Documento Definitivo</b>		<b>RISERVATO AZIENDALE</b>	2/5

<p>Criteria di Valutazione delle offerte</p> <p><b>Servizio Help Desk</b></p>	<p>ELABORATO <b>GE F 00310</b></p> <p>REVISIONE <b>01</b></p>
---	---



### 3 ELEMENTI DI VALUTAZIONE TECNICA (MAX 65 PUNTI)

Per ciascun Concorrente saranno determinati da parte della Commissione giudicatrice i seguenti punteggi parziali:

ID	Criterio	Valore
<b><math>P_{1i}</math></b>	<b>Qualità e Competenza Azienda</b>	<b>Max 30 Punti</b>
$P_{1.1i}$	Possesso di competenze aziendali Microsoft Gold o Silver. 1 punto per ogni certificazione Gold e 0,5 per ogni certificazione Silver	Max 15 Punti
$P_{1.2i}$	Numero anni acquisizione e conferma della prima certificazione/competenza aziendale Microsoft Gold / Silver: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 punti = (x &lt;= 3 anni)</li> <li>• 2 punto = (3 anni &lt; x &lt;= 5 anni)</li> <li>• 3 punti = (5 anni &lt; x &lt;= 10 anni)</li> <li>• 4 punti = (x &gt; 10 anni)</li> </ul>	Max 4 Punti
$P_{1.3i}$	Possesso altre certificazioni e Partnership: Vmware (Professional, Enterprise, Premier) Oracle Snom Polycom Cisco Dell HP Asus Acer Intel Samsung Lenovo 1 punto x certificazione/partnership	Max 6 Punti
$P_{1.4i}$	Referenze Aziendali 2013 – 2015 per servizi di Supporto IT in contesti con un numero di postazioni superiore alle 1200 PDL <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 punto = (n referenze x &lt;= 4)</li> <li>• 3 punti = (n referenze 4 &lt; x &lt;= 7)</li> <li>• 5 punti = (n referenze x &gt; 7)</li> </ul>	Max 5 Punti
<b><math>P_{2i}</math></b>	<b>Qualità e Competenza Team</b>	<b>Max 20 Punti</b>
$P_{2.1i}$	Qualità del team (max 10 cv, incluso il service manager) in termini di competenze tecnologiche e di esperienze maturate in contesti assimilabili a quello di Sogin <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 punti = almeno 3 CV escluso il service manager che riportano almeno 3 anni di esperienze e competenze rilevanti in contesti assimilabili a quello di Sogin</li> </ul>	Max 6 Punti

PROPRIETA'	STATO	DATA SCADENZA	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	<b>Documento Definitivo</b>		<b>RISERVATO AZIENDALE</b>	3/5

Legenda

Stato: **Bozza**, In Approvazione Documento Definitivo  
Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 punti = almeno 5 CV escluso il service manager che riportano almeno 3 anni di esperienze e competenze rilevanti in contesti assimilabili a quello di Sogin</li> <li>• 5 punti = tutti i CV escluso il service manager riportano almeno 3 anni di esperienze e competenze rilevanti in contesti assimilabili a quello di Sogin</li> <li>• 6 punti = tutti i CV escluso il service manager riportano almeno 3 anni di esperienze e competenze rilevanti in contesti assimilabili a quello di Sogin ed ed il CV del service manager riporta almeno 6 anni di esperienze e competenze rilevanti in contesti assimilabili a quello di Sogin</li> </ul>	
<i>P<sub>2.2i</sub></i>	<p>Certificazioni Service Manager (Stesso CV presentato nel team)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 punto = possesso della certificazione ITIL V3 Foundation</li> <li>• 3 punti = possesso della certificazione Prince 2 Professional</li> </ul>	Max 4 punti
<i>P<sub>2.3i</sub></i>	<p>Certificazioni Team (max 10 cv incluso il Service Manager)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MCTS Microsoft System Center 2012 Configuration Manager</li> <li>2. MCITP Enterprise Desktop Administrator on Windows 7</li> <li>3. MCSA Windows 10</li> <li>4. MCSA Windows 8</li> <li>5. MCSE Enterprise Devices and APPS</li> <li>6. MCSE Messaging</li> <li>7. MCSE Server Infrastructure</li> <li>8. MCSE Private CLOUD</li> <li>9. MS Server Virtualization with Windows Server and System Center</li> <li>10. 10 MCITP Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7</li> </ol> <p>1 punto per ogni certificazione posseduta dal team. Ogni certificazione può essere contata una sola volta, ovvero se piu persone del team posseggono la stessa certificazione questa viene contata per una sola volta.</p>	Max 10 punti
<i>P<sub>3i</sub></i>	<b>Qualità del Servizio</b>	<b>Max 15 punti</b>
<i>P<sub>3.1i</sub></i>	Qualità complessiva della proposta tecnica	Max 10 punti
<i>P<sub>3.2i</sub></i>	<p>Miglioramento degli SLA TARGET:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 punto = (Miglioramento SLA Target HD 1° Livello)</li> <li>• 3 punti = (Miglioramento SLA Target HD 1° Livello e miglioramento Sla Target 2° Livello)</li> <li>• 5 punti = (Miglioramento SLA Target HD 1° Livello, miglioramento SLA Target 2° Livello e miglioramento SLA Target Evoluzione PDL)</li> </ul>	Max 5 Punti

PROPRIETA'	STATO	DATA SCADENZA	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	<b>Documento Definitivo</b>		<b>RISERVATO AZIENDALE</b>	4/5



**Servizio Help Desk**

La relazione tecnica dovrà essere articolata in n. 4 paragrafi in conformità ai criteri sopra elencati, per un numero totale di pagine non superiori a 25.

Per quanto riguarda gli elementi valutazione qualitativa, i coefficienti, che saranno moltiplicati ai pesi attribuiti ai requisiti, sono determinati mediante la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate (“**riparametrazione**”).

Per il Concorrente i-esimo quindi il punteggio tecnico  $P_{Ti=}$  sarà dato da:

$$P_{Ti=} = P_{1i} + P_{2i} + P_{3i}$$

**Le offerte che conseguano meno di 39 punti sulla parte tecnica non saranno ammesse alla successiva valutazione economica.**

**4 ELEMENTI DI VALUTAZIONE ECONOMICA (MAX 35 PUNTI)**

Alle offerte economiche verrà assegnato il relativo punteggio economico  $P_{Ei}$  che è rappresentato dal prodotto tra il coefficiente  $Vi$  e il punteggio relativo al prezzo ( $PEi = Vi * 50$ ).

Per ciascuna offerta economica il coefficiente  $Vi$  si ottiene mediante le seguenti formule:

$$Vi \text{ (per } P_{4i} \leq Psoglia) = X * P_{4i} / Psoglia$$

$$Vi \text{ (per } P_{4i} > Psoglia) = X + (1,00 - X) * [(P_{4i} - Psoglia) / (Pmax - Psoglia)]$$

Dove:

- $Vi$  = coefficiente attribuito al concorrente i- esimo
- $P_{4i}$  = Ribasso relativo all’offerta del concorrente i -esimo
- Psoglia = media aritmetica dei ribassi dei concorrenti
- X = 0,85
- Pmax = Ribasso massimo tra tutte le offerte presentate

La relazione tecnica di cui al Punto 3 dovrà essere obbligatoriamente articolata secondo le componenti sopra indicate senza omettere alcuno degli elementi essenziali che saranno oggetto di valutazione. Si precisa che una differente strutturazione della relazione tecnica presentata dai concorrenti, rispetto ai macro-criteri di valutazione come definiti, in particolar modo quando non consentisse, anche in parte, alla Commissione giudicatrice di esprimere le valutazioni di propria competenza, potrà comportare una valutazione pari a zero. Analogamente, la mancata od incompleta descrizione nella relazione tecnica degli elementi descritti nel presente paragrafo, tale da non consentire un giudizio compiuto della Commissione giudicatrice, potrà comportare una valutazione pari a zero.

PROPRIETA'	STATO	DATA SCADENZA	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	<b>Documento Definitivo</b>		<b>RISERVATO AZIENDALE</b>	5/5