

***Capitolato Speciale per la fornitura***

***del servizio di Help Desk  
di Roma servizi per la mobilità Srl***

**Settembre 2018**

**Indice**

[Art 1. Oggetto del capitolato 3](#_Toc524007924)

[Art 2. Ambito delle attività 3](#_Toc524007925)

[Art 3. Modalità di esecuzione del servizio 7](#_Toc524007926)

[Art 4. Workflow 8](#_Toc524007927)

[Art 5. Passaggio di know how 9](#_Toc524007928)

[Art 6. Requisiti di professionalità 9](#_Toc524007929)

[Art 7. Durata e importo a base di gara della fornitura 10](#_Toc524007930)

[Art 8. Modalità di valutazione delle offerte 11](#_Toc524007931)

[Art 9. Penali e cause di risoluzione del contratto 15](#_Toc524007932)

[Art 10. Fatturazione e pagamenti 16](#_Toc524007933)

## Oggetto del capitolato

Costituisce oggetto del presente capitolato il servizio di help desk di Roma Servizi per la Mobilità Srl (di seguito RSM), ovvero i servizi di assistenza di 1° e 2° livello riguardanti la gestione dei client e dei sistemi infrastrutturali a supporto dei client utilizzati, come meglio specificato nei successivi articoli, con l’obiettivo di assicurare la funzionalità operativa dei servizi di base e degli applicativi in uso, migliorandone l’efficienza, garantendo dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo ottimizzare i costi di gestione.

In particolare RSM richiede per lo svolgimento dei servizi richiesti le seguenti figure professionali:

* n.1 tecnico senior che, in caso di aggiudicazione, svolgerà attività di presidio presso gli uffici di RSM per assistenza di 2° livello indicate nel successivo paragrafo;
* n. 1 tecnico coordinatore che, in caso di aggiudicazione, svolgerà attività di presidio presso gli uffici di RSM per assistenza di 1° e 2° livello indicate nel successivo paragrafo e si occuperà anche di istruire / coordinare / gestire i 2 tecnici junior di service desk;
* n. 2 tecnici junior di service desk che, in caso di aggiudicazione, svolgeranno attività di presidio presso gli uffici di RSM per assistenza di 1° livello indicate nel successivo paragrafo;
* Responsabile di commessa, che, in caso di aggiudicazione, sarà il referente del fornitore verso RSM e si occuperà di garantire la presenza dei tecnici di presidio presso gli uffici RSM e di produrre report mensili contenenti il riepilogo dei ticket gestiti la rendicontazione dei processi inerenti il servizio di manutenzione e lo stato degli interventi tramite report periodico;

Il Fornitore attraverso un’opportuna organizzazione delle risorse di presidio e mediante l’utilizzo degli strumenti (trouble ticketing e monitoraggio) messi a disposizioni da RSM supporterà il personale tecnico di RSM nella gestione di tutte le problematiche e/o richieste di intervento che rientrano nell’ambito del Data Center Management e Service Desk & WorkPlace Management.

RSM, con il presente capitolato di gara intende selezionare un Fornitore in possesso di tutti i requisiti di professionalità ed affidabilità, dei mezzi tecnici, logistici e di risorse in grado di garantire gli standard qualitativi necessari per la prestazione dei servizi relativi ai processi Operation della struttura ICT prendendo a riferimento il framework internazionale ITIL v3, con l’obiettivo di migliorare costantemente l’efficienza, l’efficacia e la qualità generale dei servizi erogati.

## Ambito delle attività

Il presidio dovrà essere effettuato presso le due sedi principali di RSM, ossia presso Via di Vigna Murata, 60 (circa 200 Pdl) e Piazzale degli Archivi, 40 (circa 190 Pdl), secondo indicazioni dei referenti di RSM. La dislocazione fra le due sedi potrà cambiare secondo le necessità aziendali.

Dovrà essere effettuato il servizio, se necessario, anche presso alcuni punti sul territorio di Roma, per esempio il checkpoint di Via Laurentina (Pdl 1), il checkpoint di via Aurelia (Pdl 2) e l’infobox della stazione Termini (Pdl 2).

Per le figure di presidio è consentito l’ingresso negli uffici di RSM, nel rispetto di tutte le relative prescrizioni aziendali sull’accesso. Saranno predisposte postazioni di lavoro fisse presso la sede di Piazzale degli Archivi e/o Via di Vigna Murata da cui potranno svolgere le proprie funzioni e avranno a disposizione gli strumenti necessari per lo svolgimento delle attività.

E’ richiesto invece che siano dotati di cellulare di servizio per essere raggiungibili durante l’orario di lavoro dai referenti di RSM.

Quando necessario si dovranno poter muovere in maniera autonoma, con mezzo proprio o con mezzi pubblici, fra le diverse sedi di RSM.

Per quanto riguarda l’assistenza di 1° livello, RSM dichiara che negli ultimi 2 anni mediamente ha avuto 400 ticket / mese da gestire tramite il personale di presidio.

**Assistenza di 1° livello**

Tutte le postazioni di lavoro hanno sistema operativo Windows 7 o Windows 10 tranne alcune postazioni di lavoro che hanno sistema operativo Mac OS X.

Tutte le postazioni sono gestite all’interno di un Dominio Windows. La profilazione e l’accesso ai servizi aziendali avviene attraverso autenticazione basata su Microsoft Active Directory.

Su ciascuna postazione è installato un programma di antivirus la cui gestione e aggiornamento avvengono in modalità centralizzata.

Le attività del servizio di help desk riguardano principalmente i seguenti strumenti di lavoro:

* postazioni di lavoro fisse e mobili;
* macchine d’ufficio (stampanti, plotter, etc.)
* Smartphone / tablet

Sugli stessi dovranno essere espletate attività relative alle seguenti categorie: assistenza hardware, assistenza applicativa, assistenza sistemistica, attività pianificate e programmate, assistenza sulla connettività.

Per ognuna delle categorie indicate, si riportano di seguito le caratteristiche dettagliate del servizio richiesto con l’indicazione di alcune attività a titolo esemplificativo ma non esaustivo.

1. Assistenza hardware

L’assistenza hardware consiste nella manutenzione correttiva ed evolutiva delle postazioni di lavoro (in seguito PdL) e di tutte le componenti hw che costituiscono le PdL stesse, ad esempio schede RAM, schede grafiche ecc.

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento. Gli interventi consisteranno per lo più nella diagnostica del malfunzionamento, nell’eventuale attivazione dell’intervento in garanzia e nella sostituzione dell’apparecchiatura.

In taluni casi potranno tuttavia essere richiesti interventi di riparazione e/o sostituzione con parti di ricambio fornite da RSM, nonché l’esecuzione di prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime.

Il servizio dovrà essere prestato presso gli uffici ove le apparecchiature sono installate.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* Esecuzione test diagnostici
* Operazioni di pulizia delle apparecchiature
* Riconfigurazione degli apparati, periferiche e relativi collegamenti
* Ripristino degli apparati, sostituzione di componenti difettose
* Supporto alla configurazione e messa in esercizio di eventuali nuovi apparati

1. Assistenza applicativa

Gli interventi consistono nello svolgimento di attività atte a garantire il buon funzionamento del software applicativo correntemente installato e nel supporto per l’installazione di eventuali nuove versioni e/o programmi.

A titolo di esempio, si indicano alcune attività:

* Rimozione di programmi
* Installazione di nuove applicazioni
* Installazione di applicazioni su nuovi sistemi
* Affiancamento di utenti per l’utilizzo di nuove periferiche
* Modifica della configurazione di applicativi sulle PdL
* Migrazione di applicativi tra sistemi
* Risoluzione blocco delle applicazioni
* Installazione di patch e nuove versioni

1. Assistenza sistemistica

Gli interventi sono volti a garantire il buon funzionamento e l’aggiornamento del software di base delle PdL e dei programmi di produttività individuale.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* Risoluzione delle anomalie, errori o blocco del sistema operativo
* Rimozioni di virus, malware e spyware, ove individuati
* Installazione e prima configurazione del sistema operativo delle PdL
* Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche
* Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema
* Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche
* Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati cellulari, smartphone e tablet
* Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e Open Source (ad esempio Microsoft Office, Open Office, Mozilla, etc.)
* Assistenza agli utenti per l’utilizzo del software installato sulle PdL
* Consegna e configurazione di notebook, tablet e smartphone
* Consegna e predisposizione delle PdL per proiezioni audiovisive

1. Attività pianificate e programmate

Tale assistenza comprende tutte quelle attività di routine, a carattere periodico, sulla rete, sulle postazioni di lavoro e sulle periferiche, finalizzate alla buona gestione e al mantenimento in regime e alla sicurezza dei sistemi informatizzati degli uffici.

Tali servizi comprendono:

* Operazioni di pulizia periodiche programmate
* Svolgimento di test diagnostici atti a prevenire eventuali malfunzionamenti
* Spostamento e riconfigurazione di sistemi e periferiche
* Riconfigurazione complessiva (sistemi operativi, software) a fronte di variazioni del numero di utenti abilitati

1. Assistenza sulla connettività

Gli interventi sono volti a garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi (PdL, smartphone, etc.) interconnessi in rete.

A titolo esemplificativo, non esaustivo, si indicano alcune attività:

* Supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali e manutenzione dei relativi driver
* Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi
* Appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali
* Configurazione/modifica dei servizi di rete per le PdL, smartphone, stampanti, etc.

**Assistenza di 2° Livello**

L’assistente tecnico di II livello si occuperà principalmente delle attività qui di seguito riportate:

* Creazione VM con sistemi operativi windows e/o linux
* Installazione server con sistemi operativi windows e/o linux
* Creazione utenti, modifica configurazione di rete e installazione software standard su apparati server
* Aggiornamenti sistemi operativi, patch di sicurezza e quanto altro necessario per l’attività ordinaria
* Creazione utenze e computer, gestione gruppi e permessi, creazione e gestione delle group policy in ambiente Active Directory
* Gestione delle modifiche al DNS
* Gestione delle reservation IP tramite DHCP
* Gestione delle modifiche al DFS
* Verifica e ottimizzazione del carico di lavoro dell’ambiente virtualizzato
* Verifica della corretta esecuzione del software antivirus su client e server
* Verifica del buon esito delle procedure di backup con test periodici di ripristino dati da svolgersi a cadenza semestrale
* Supporto alle figure di 1° livello nella risoluzione di anomalie che riguardano utenti / computer
* Verifica del funzionamento dei sistemi/servizi attivi e della loro corretta configurazione e rispondenza a quanto atteso
* partecipazione ad incontri organizzati da referenti RSM con altre imprese e coordinarsi eventualmente per svolgere attività sistemistiche
* supporto ai tecnici di società esterne (es. vendor) nel caso in cui debbano collegarsi all’infrastruttura di RSM per prestare assistenza da remoto

## Modalità di esecuzione del servizio

L’affidataria dovrà istituire un presidio fisso di 4 (quattro) risorse presso le due sedi principali di RSM, per garantire l’assistenza di 1° e 2° livello, di cui al presente capitolato, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì per 8 ore al giorno (inizio attività fra le ore 8.00 e le 9.00), con interruzione di 1 ora per la pausa pranzo. E’ richiesto che almeno un tecnico junior di service desk prenda servizio alle ore 8.00. Eventuali motivate richieste di variazioni degli orari e delle modalità di erogazione del servizio dovranno preventivamente essere concordate con RSM.

Le attività del servizio saranno indicate secondo le priorità di RSM, il cui referente gestirà le priorità degli interventi, assegnando loro carattere di urgenza: in tal caso tali interventi dovranno essere eseguiti quanto prima. La modalità di esecuzione degli interventi deve essere comunque tale da ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

In caso di assenza del personale che effettua il presidio, il Fornitore dovrà tempestivamente attivarsi per la sostituzione con una risorsa professionale in possesso di analoghe caratteristiche, ed inviare immediata comunicazione ai referenti di RSM.

Per l’intera durata del contratto sono concesse complessivamente n. 30 giornate / uomo “bonus” in cui la risorsa di presidio potrà non essere sostituita come richiesto e pertanto il presidio sarà composto in quelle giornate da sole 3 persone. Superato questo numero di giornate “bonus” sarà applicata una penale per ogni giorno / uomo di assenza (cfr. Art. 9). Sarà oggetto di valutazione tecnica la riduzione del numero di giornate “bonus”.

Il presidio fisso dovrà in ogni caso prevedere nei giorni di servizio la presenza di almeno 3 risorse, pena l’applicazione immediata di una penale (cfr. Art. 9).

Per l’intera durata del contratto l’appaltatore dovrà impegnarsi a mantenere le stesse risorse come presidio al fine di garantire la continuità di servizio e la conservazione della conoscenza specifica relativa a RSM. L’appaltatore potrà eventualmente sostituire la risorsa, purché mantenga equivalente formazione e livello di certificazione e sia formalmente accettata da RSM, ma dovrà comunque impegnarsi a limitare per quanto possibile il turnover del personale addetto al presidio.

Sarà cura del Fornitore assicurare l’affiancamento e il passaggio di informazioni necessario a garantire che il personale sostituito sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse.

Il personale designato dalla società aggiudicataria, oltre alle qualifiche professionali richieste, dovrà attenersi in ogni caso a corretti canoni di comportamento all’interno delle sedi di RSM in termini di: abbigliamento, comportamento, linguaggio e modi di interlocuzione sia con i dipendenti di RSM che con eventuali soggetti esterni (clienti, fornitori, ecc.) tali da non ledere l’immagine della società.

RSM ha la facoltà di esprimere il proprio non gradimento, rispetto alla risorsa proposta, se la dovesse ritenere non idonea o non competente rispetto alle attività affidate e ha la facoltà di richiederne, in qualunque momento, la sostituzione con altra della stessa qualifica professionale.

Ogni comunicazione tra Fornitore e RSM avverrà, via e-mail, tra i responsabili del contratto indicati dalle parti.

Ai sensi di quanto disposto dal codice della privacy (GDPR – regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), il Fornitore si impegna, pena la risoluzione del contratto, a non divulgare, anche successivamente alla scadenza dell’impegno contrattuale, notizie e fatti relativi all’attività di RSM di cui sia venuto a conoscenza nell’esecuzione delle prestazioni di cui trattasi, ed a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell’incarico affidatole (ALLEGATO DOCUMENTO PER LA DESIGNAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, AI SENSI DEL Regolamento (UE) 2016/679).

## Workflow

Il presidio dovrà essere organizzato secondo il flusso procedurale di seguito sinteticamente descritto:

* l’utente richiede l’intervento attraverso l’invio di una e-mail, quando possibile, o telefonata su numero telefonico dedicato, indicando la problematica riscontrata e/o la propria necessità
* il presidio, ricevuta la segnalazione dell’utente, provvede, se necessario, ad aprire un guasto sui sistemi informatici aziendali, inserendo tutti i dati necessari per classificare l’intervento
* il presidio interviene presso l’utente (fisicamente o da remoto) o prende contatti per programmare l’intervento, tenendo conto delle eventuali urgenze segnalate dal committente.
* il presidio, dopo avere effettuato l’intervento, provvede a chiudere il guasto sui sistemi informatici aziendali riportando l’attività svolta ed eventuali note aggiuntive sulla problematica.

RSM metterà a disposizione del presidio un software di amministrazione delle postazioni di lavoro per la gestione operativa del servizio di help desk, che dovrà essere sempre utilizzato per prendere in carico le segnalazioni di intervento e per chiudere le attività.

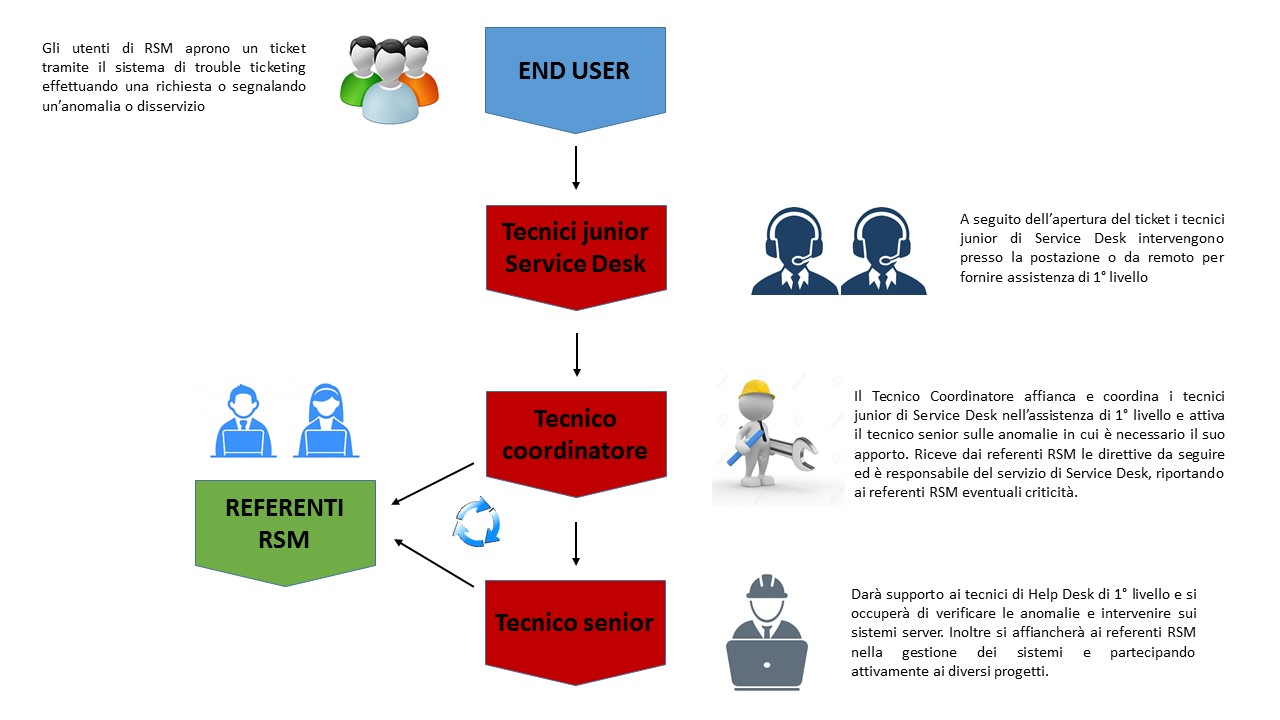
Il sistema di trouble ticketing in uso è Quest Kace 1000 che, in caso di aggiudicazione dovrà essere utilizzato dal personale in presidio e del quale dovrà essere garantita la conoscenza da parte dell’azienda Fornitore.

A seguito di ogni intervento di manutenzione, la postazione di lavoro deve essere rilasciata operante in tutte le sue funzioni, ovvero, qualora necessario, deve essere ripristinato tutto l’ambiente operativo di base, gli applicativi e i dati utente già in esercizio sull’apparecchiatura.

Il ripristino dell’ambiente operativo di base e degli applicativi dovrà prevedere anche la riconfigurazione delle apparecchiature e dei relativi collegamenti in rete con le periferiche già connesse ed operanti.

Il software di ripristino sarà fornito da RSM.

Di seguito si riporta il workflow del servizio:



## Passaggio di know how

All’appaltatore sono richieste attività in relazione alle fasi di passaggio iniziale (ricezione) e finale (trasmissione) delle conoscenze, a proposito delle quali valgono le seguenti considerazioni generali:

**Attività di passaggio iniziale delle conoscenze**

Dovrà essere previsto un periodo di affiancamento da parte del tecnico senior e del tecnico coordinatore, della durata di 10 (dieci) giorni lavorativi, che sarà svolto prima dell’inizio dell’erogazione del servizio e sarà totalmente a carico dell’appaltatore.

**Attività di passaggio finale delle conoscenze**

Dovrà essere previsto un periodo di transizione della durata di 10 giorni lavorativi, precedenti alla data di fine attività, per il passaggio di consegne al nuovo fornitore. Tale attività è già compresa nella fornitura in oggetto. In tale fase il fornitore dovrà assicurare la presenza continuativa del presidio presso la sede di RSM. per assicurare il passaggio delle competenze relative al servizio al fornitore entrante.

## Requisiti di professionalità

RSM richiede per l’erogazione del servizio la presenza on-site di 4 risorse con skill adeguati per lo svolgimento delle mansioni richieste nel precedente paragrafo.

Le risorse dovranno tutte essere regolarmente assunte dall'azienda al momento di inizio delle attività di presidio e dovranno essere presentate a RSM dopo l'aggiudicazione e prima della stipula contrattuale e saranno accettate solo dopo aver verificato le effettive capacità e conoscenze; ricevuta la comunicazione di aggiudicazione definitiva, l’aggiudicatario dovrà attivarsi per contattare RSM e chiedere istruzioni in ordine a tale adempimento.

Al fine di svolgere i servizi oggetto del presente capitolato, l’intero personale di presidio dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:

* regolarmente assunto dall’azienda
* competenze tecniche su tutte le componenti hardware e su tutto il software di base di norma installato sui client (es. sistemi operativi Microsoft Windows, Mac OS X e Linux, pacchetto Microsoft Office, internet browser, antivirus, ecc.)
* conoscenze tecniche sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking
* capacità relazionali e comportamentali (soft skills);
* capacità di gestire in modo preciso e ordinato la propria attività e di lavorare in gruppo sotto la supervisione di una o più figure professionali.
* capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software
* buona conoscenza della lingua inglese.

Il tecnico coordinatore e il tecnico senior dovranno inoltre soddisfare i seguenti requisiti minimi:

* esperienza lavorativa minima di 5 anni nella funzione
* competenze tecniche su sistemi operativi server, sulla tecnologia di virtualizzazione e sulle tecnologie di rete standard;
* proattività nella gestione delle problematiche individuando e proponendo le soluzioni più efficienti basandosi sulla diagnosi dei problemi stessi e sulla conoscenza di problematiche simili

Il possesso da parte del tecnico coordinatore e del tecnico senior di una maggiore esperienza, di maggiori conoscenze tecniche, di eventuali certificazioni e di approfondita conoscenza dell’ambiente di lavoro sarà oggetto di valutazione nell’offerta tecnica ai fini della determinazione dei valori di punteggio di gara.

Nel caso in cui l’Aggiudicatario volesse assumere, quale tecnico coordinatore, la risorsa ora impiegata dall’uscente Affidatario, presso RSM, i requisiti richiesti sarebbero pienamente soddisfatti. La suddetta risorsa è anche in possesso della certificazione MCSA Windows 7 e ha 10 anni di esperienza nel ruolo.

Prima della sottoscrizione del contratto, RSM si riserverà la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare l’effettivo possesso, da parte dei membri del team proposto in sede di offerta tecnica, dei requisiti minimi suindicati. Ove RSM riscontrasse, a suo insindacabile giudizio, la non corrispondenza tra gli skill posseduti dai componenti del team proposto e quelli indicati nei curricula presentati in sede di gara, l’Aggiudicatario dovrà sostituire, pena la decadenza dell’aggiudicazione, le relative risorse con altrettante in possesso dei suddetti requisiti minimi. Per quanto concerne le figure di “tecnico coordinatore” e “tecnico senior” le nuove risorse dovranno possedere altresì le certificazioni per le quali sono stati acquisiti punteggi in sede di offerta tecnica.

## Durata e importo a base di gara della fornitura

RSM stipulerà con l’aggiudicatario un contratto della durata di 2 (due) anni a partire dal verbale di avvio delle attività che sarà sottoscritto decorsi i 10 giorni di affiancamento.

L’importo dell’appalto è fissato in € 300.000,00 (trecentomila/00) oltre IVA, così ripartito:

* € 298.760,00 importo biennale a base d’asta;
* € 1.240,00 quali oneri della sicurezza da interferenza, non soggetti a ribasso di gara.

## Modalità di valutazione delle offerte

1. **Modalità di Aggiudicazione**

L’appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

|  |  |
| --- | --- |
| **ELEMENTI DI VALUTAZIONE** | **PUNTEGGIO MASSIMO** |
| Offerta tecnica | 70 |
| Offerta economica | 30 |
| **TOTALE** | **100** |

Le offerte saranno valutate da un Commissione Giudicatrice ex articolo 77 d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., nominata da Roma servizi per la mobilità S.r.l., di seguito Commissione.

Il calcolo dell’offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuato dalla Commissione tramite il metodo aggregativo-compensatore, applicando la seguente formula:



dove:

• Ci = punteggio complessivo attribuito alla offerta i-esima;

• Ci(A) = punteggio attribuito alla i-esima Offerta Tecnica, quale sommatoria dei punteggi attribuiti ai singoli elementi di valutazione, secondo le modalità di cui al successivo punto 2;

• Ci(B) = punteggio attribuito alla i-esima Offerta Economica, secondo le modalità di valutazione di cui al successivo punto 3;

I punteggi relativi all’offerta tecnica, specificati nella tabella 1 di cui al successivo punto 2, saranno attribuiti secondo punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell’offerta o della mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine e opportunamente documentato dal Concorrente ovvero sulla base della relativa formula indicata.

I punteggi relativi all’offerta economica saranno attribuiti sulla base del ribasso unico percentuale offerta e applicando la formula di cui al successivo punto 3.

1. **Valutazione dell’Offerta Tecnica**

L’offerta tecnica dovrà necessariamente contenere tutti gli elementi da cui desumerne la valutazione. È quindi richiesto, a pena di inammissibilità dell’offerta tecnica, il dettaglio dei seguenti elementi con le caratteristiche di seguito indicate:

* Presentazione dell’azienda: max 8 pagine riportanti una presentazione della Società offerente con indicazione della sede, delle partnership aziendali, delle certificazioni ISO e eventuali referenze di attività analoghe presso altri clienti.
* CV delle figure “Tecnico Coordinatore” e “Tecnico Senior” con allegate le eventuali certificazioni, al fine dell’attribuzione dei punteggi indicati nella successiva tabella e della verifica del possesso dei requisiti minimi indicati nel precedente articolo 6. Le certificazioni da allegare sono necessarie ai fini della valutazione dell’offerta tecnica. Ove la Commissione di Aggiudicazione riscontrasse che le suindicate figure non possedessero i requisiti minimi indicati al paragrafo 6 non attribuirà nessun punteggio previsto per la relativa figura professionale. In caso di aggiudicazione, l’aggiudicatario dovrà, prima della sottoscrizione del contratto, indicare una nuova risorsa in possesso di detti requisiti minimi.
* CV dei “Tecnici Junior” di presidio, al fine della verifica, in caso di aggiudicazione, di cui al precedente paragrafo 6.
* Modello A: documento allegato al presente capitolato opportunamente compilato e riportante gli indicatori con punteggio tabellare.

Si riportano gli elementi di valutazione dell’offerta tecnica ed i relativi punteggi massimi attribuibili.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ASPETTO** | **CRITERIO DI VALUTAZIONE** | **PUNTEGGI TABELLARI** | **PUNTEGGIO MAX** |
| Azienda | PARTNERSHIP - Saranno valutate positivamente le partnership possedute dal Concorrente. Il punteggio aumenterà di 1 per ogni certificazione fino ad un massimo di 5 punti. RSM avrà la facoltà, prima dell'aggiudicazione, di verificare le partnership dichiarate. | Vmware Premier = 1 Microsoft Gold DC = 1 Netapp Gold = 1 Cisco Premier = 1 Veeam Gold = 1 | 12 |
| CERTIFICAZIONI ISO - Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione ISO 27001 relativa ai servizi informatici | SI = 3 punti NO= 0 punti |
| SERVICE DESK - Sarà valutato positivamente se il Concorrente avrà una propria infrastruttura di Service Desk opportunamente dimensionata per l’erogazione del servizio verso altri clienti analoghi. Tale infrastruttura dovrà essere almeno composto da una Control Room e da personale di presidio che, tramite appositi strumenti di monitoraggio e trouble ticketing, prendano in carico le problematiche. RSM avrà la facoltà, prima dell'aggiudicazione, di richiedere un sopralluogo per verificarne dimensionamento, metodologie e strumentazione. | SI = 4 punti NO= 0 punti |
| Tecnico coordinatore | Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione MCSA Windows 7 o Windows 10. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell’offerta copia della suddetta certificazione, in caso contrario il punteggio non sarà attribuito. | SI = 5 punti NO= 0 punti | 15 |
| Sarà valutato il CV della figura proposta. Saranno presi in considerazione come criterio preferenziale gli anni di esperienza lavorativa nella funzione. | Se con almeno 10 anni di esperienza nella funzione = 10 punti  Se con almeno 8 anni di esperienza nella funzione = 4 punti   da 5 a 7 anni = 0 punti |
| Tecnico senior | Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione MCSA Windows Server 2012 o 2016. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell’offerta copia della suddetta certificazione, in caso contrario il punteggio non sarà attribuito. | SI = 5 punti NO= 0 punti | 23 |
| Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione Cisco CCNA Routing and Switching. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell’offerta copia della suddetta certificazione, in caso contrario il punteggio non sarà attribuito. | SI = 5 punti NO= 0 punti |
| Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione Vmware VCP 6 o 6.5 DCV. Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell’offerta copia della suddetta certificazione, in caso contrario il punteggio non sarà attribuito. | SI = 5 punti NO= 0 punti |
| Sarà valutato positivamente il possesso della certificazione Linux LPIC-1.Al riguardo si chiede di produrre in fase di presentazione dell’offerta copia della suddetta certificazione, in caso contrario il punteggio non sarà attribuito. | SI = 3 punti NO= 0 punti |
| Sarà valutato il CV della figura proposta. Saranno presi in considerazione come criteri preferenziali gli anni lavorativi in cui risulta regolarmente assunto presso l'azienda concorrente e gli anni di esperienza lavorativa nella funzione in analogo contesto a RSM. | Se assunto da almeno 3 anni e con almeno 10 anni di esperienza nella funzione = 5 punti  Se assunto da almeno 2 anni e con almeno 8 anni di esperienza nella funzione = 2 punti   In caso di esperienza nella funzione tra 5 e 7 anni (a prescindere dagli anni di assunzione) = 0 punti |
| Elementi migliorativi | ASSESSMENT - Sarà valutata positivamente la disponibilità del Concorrente di produrre, prima dell’avvio del servizio e senza alcun costo aggiuntivo per RSM, un documento di assessment che dimostri la piena conoscenza dell'intero ambiente (infrastruttura e client) oggetto di gara. A tal proposito RSM sarà a disposizione del fornitore nei 20 gg prima dell’inizio del servizio per 5 gg per fornire tutte le informazioni necessarie. | SI = 5 punti NO= 0 punti | 20 |
| INTERVENTI FUORI ORARIO - Sarà valutata positivamente la disponibilità da parte del Concorrente ad erogare, senza alcun costo aggiuntivo per RSM, interventi fuori dal consueto orario (lun-ven 8-18) fino a 6 gg/uomo. L’utilizzo delle giornate da parte di RSM sarà minimo di ½ giornata alla volta. | 6 gg/uomo = 5 punti 3 gg/uomo = 2 punti |
| GIORNATE "BONUS" - Sarà valutata positivamente la riduzione da parte del Concorrente delle giornate "bonus" previste per l'intera durata contrattuale (inizialmente pari a 30). Dopo tali giornate "bonus" sarà applicata una penale per ogni giornata di assenza di una delle risorse di presidio che non sia opportunamente sostituita. | 20 GG = 10 punti 15 GG = 6 punti 10 GG = 3 punti 5 GG = 1 punto |
|  |  | **TOTALE** | **70** |

1. **Valutazione dell’Offerta Economica**

Ciascun concorrente dovrà quotare un ribasso unico percentuale da applicare sul canone biennale a base di gara per la fornitura del servizio di Help Desk pari ad € 298.760,00. L’importo del contratto da stipulare sarà costituito dal succitato ammontare a base d’asta ribassato dal concorrente in offerta, oltre agli oneri per la sicurezza pari ad € 1.240,00, non soggetti a ribasso d’asta.

All’offerta che avrà quotato il ribasso unico percentuale più elevato verrà attribuito il punteggio massimo di 30 punti, alle restanti offerte verrà attribuito un punteggio in base alla seguente formula:

Ci(B) = 30 \* 

dove:

Pi = Punteggio attribuito all’iesima offerta

Ri = Ribasso in esame

Rmax = Ribasso massimo offerto.

## Penali e cause di risoluzione del contratto

Si prevede una penale di euro 250 (duecentocinquanta) per ogni giornata di assenza, o frazione di essa, da parte di una delle figure di presidio oltre le 30 giornate “bonus” previste per l’intera durata del contratto (giornate “bonus” eventualmente ribassate da offerta tecnica).

Si prevede una penale aggiuntiva di euro 300 (trecento) per ogni giornata in cui le risorse di presidio sono in numero minore di 3. Tale penale sarà sommata alla precedente, anche se sono utilizzate le giornate “bonus”. Per esempio, per ogni giorno in cui le figure di presidio presenti siano solo 2, potranno essere applicate fino a 800 euro di penale (250 + 250 + 300), a meno di disponibilità di 1 o 2 giornate “bonus” (in tal caso 550 euro o 300 euro).

Sarà applicata una penale di euro 100 (cento) nel caso in cui non è effettuata, ove previsto, opportuna sostituzione della risorsa con una di pari figura professionale (o superiore).

Gli importi delle penali, che dovessero eventualmente applicarsi, saranno trattenuti dalle somme dovute al Fornitore per fatture non ancora pagate.

Ove, durante il periodo di validità del contratto, le penali applicate dovessero essere pari o superiori al 10% dell’importo del contratto stesso, RSM si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale. La risoluzione del rapporto contrattuale comporterà l’incameramento a beneficio di RSM della cauzione definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno eventualmente subito.

## Fatturazione e pagamenti

L’affidataria emetterà una fattura trimestrale posticipata pari ad 1/8 del canone biennale. Dovranno essere evidenziati nella fattura: data, trimestre di riferimento e numero di CIG.