



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

Acquisizione di “Servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a diversi sistemi informatici in uso presso il Comune di Genova”

ALLEGATO 4
ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio	Richiami ai documenti di gara
1. Competenze e conoscenze del team di professionisti	25	1.1 Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa tutti i sistemi oggetto del servizio nonché delle competenze tecniche richieste	25	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art. 4.2, art. 5.7 Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali"
2. Qualità del servizio - aspetti migliorativi	25	2.1 Aspetti qualitativi e SLA (Service Level Agreement) migliorativi dei servizi richiesti quali la riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni, estensione orario di assistenza, numero giornate assistenza per giornate non lavorative quali sabato mattina e/o eventi particolari, ecc.	25	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art.5.3 - 5.5 -7; Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza sistemi software art. 5.7
		2.2 Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste quali la predisposizione di questionari per la raccolta dati, disponibilità a pianificare incontri oltre l'orario standard di lavoro, ecc.	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 6
3. Sistema di monitoraggio e tuning	10	3.1 Aspetti qualitativi migliorativi del sistema di ticketing, tracking e reporting quali gestione delle faq, strumenti per la condivisione delle soluzioni nell'ottica dell'autonomia degli operatori, disponibilità a intraprendere azioni correttive a fronte di problemi nella gestione del processo, frequenza delle indagini di customer satisfaction, livello di dettaglio delle rilevazioni	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 5; Allegato 5 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza sistemi software art. 5
4. Servizi e/o componenti aggiuntivi o migliorativi	20	4.1 Componenti o servizi aggiuntivi o migliorativi proposti, quali funzionalità aggiuntive o miglioramenti di funzionalità previste, giornate di supporto o di formazione aggiuntive oltre a quelle già richieste, ecc.	10	<u>Qualitativo</u> Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art.3 - 5

PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO	80		80		
--	-----------	--	-----------	--	--

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio economico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio	Richiami ai documenti di gara
5. Prezzo servizio helpdesk ed assistenza applicativa	20	Indicare il prezzo complessivo offerto per i servizi oggetto di gara, comprensivo di eventuali servizi o componenti aggiuntivi o migliorativi	20	<u>Quantitativo</u> Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90	Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, art. 5 - 6
PUNTEGGIO ECONOMICO MASSIMO	20		20		

PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO	100		100		
--------------------------------------	------------	--	------------	--	--

Formula di valutazione delle offerte economiche:		
$P_i = X \cdot (R_i / R_{soglia}) \cdot P_{max}$	>---->	SE $R_i \leq R_{soglia}$
$P_i = (X + (1,00 - X) \cdot ((R_i - R_{soglia}) / (R_{max} - R_{soglia}))) \cdot P_{max}$	>---->	SE $R_i > R_{soglia}$

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame
Omax= Offerta più alta
Oi = Offerta del concorrente in esame
Rmax = Ribasso più alto
Rsoglia = media aritmetica dei ribassi dei concorrenti
Ri = Ribasso del concorrente in esame
X = Coefficiente 0,90