



## Acquisizione di servizi di helpdesk ed assistenza applicativa relativamente a d informatici in uso presso il Comune di Genova

### ALLEGATO N. 6 ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI

Funzionalità/Servizi (item)	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio singola voce	Criterio
<b>1. Qualità del servizio - Aspetti migliorativi;</b>	<b>28</b>	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.	18	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
		Aspetti qualitativi relativi alle metodologie utilizzate per lo svolgimento delle attività complementari richieste (pacchetto giornate) quali la predisposizione di questionari per la raccolta dati, disponibilità a pianificare incontri oltre l'orario standard di lavoro, ecc.	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
<b>2. Risorse umane impiegate</b>	<b>20</b>	Curricula/skills professionali delle risorse messe a disposizione per il servizio sotto il profilo dell'esperienza maturata in servizi analoghi	20	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
<b>3. Sistema di monitoraggio e Tuning</b>	<b>12</b>	Aspetti qualitativi degli strumenti per il miglioramento continuo del sistema quali gestione delle faq, predisposizione di strumenti per dare la massima condivisione delle soluzioni nell'ottica dell'autonomia degli operatori, disponibilità a intraprendere azioni correttive a fronte di problemi nella gestione del processo, ecc.	9	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
		Aspetti qualitativi del sistema di indagine e valutazione soddisfazione utente quali il monitoraggio continuo, il livello di dettaglio delle rilevazioni, ecc.	3	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario
<b>4. Servizi e/o componenti extra- fornitura</b>	<b>20</b>	Componenti o servizi extra-fornitura proposti quali funzionalità migliorative, giornate di supporto aggiuntive oltre a quelle già richieste, calldesk telefonico ecc.	20	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario

<b>PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>80</b>		<b>80</b>	
--	-----------	--	-----------	--

	Punteggio economico massimo			
<b>5. Prezzo del servizio Help Desk ed assistenza applicativa</b>	<b>16</b>	Indicare il prezzo complessivo dei servizi helpdesk/assistenza applicativa oggetto di gara	<b>16</b>	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
<b>6. Prezzo del pacchetto giornate</b>	<b>4</b>	Indicare il prezzo del pacchetto di giornate di attività complementari	<b>4</b>	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
<b>PUNTEGGIO ECONOMICO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>20</b>		<b>20</b>	
<b>PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	

#### 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