



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

RELAZIONE GENERALE ILLUSTRATIVA

art. 41, comma 12, D. Lgs. n. 36/2023 + art. 4-bis Allegato I.7

per il

Servizio di Service Desk e presidio delle postazioni di lavoro del Comune di Cremona e servizi accessori.

Indice generale

1) Premessa.....	3
2) Oggetto dell'appalto.....	3
3) Durata del contratto ed opzioni di modifica del contratto in fase di esecuzione.....	3
3.1) Durata.....	3
3.2) Opzioni di modifica del contratto in fase di esecuzione.....	3
4) Procedura di gara.....	4
5) Requisiti di partecipazione.....	5
5.1) Soggetti ammessi in forma singola e associata.....	5
5.2) Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione.....	5
5.3) Requisiti di ordine speciale.....	5
5.4) Requisiti per l'esecuzione dell'appalto ai sensi dell'art. 113 del Codice.....	5
5.5) Obbligo sopralluogo.....	5
6) Criteri di aggiudicazione, metodo di attribuzione dei punteggi e valutazione dell'offerta.....	6
6.1) Criterio di aggiudicazione.....	6
6.2) Offerte anormalmente basse.....	14
7) Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza.....	14
7.1) Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti (DUVRI) – oneri della sicurezza (non soggetti a ribasso).....	14
8) Stima economica per l'acquisizione dei servizi.....	14
8.1) Importo presunto a base di gara. CPV di riferimento e codice ATECO.....	14
8.2) Valore globale dell'appalto.....	14
9) CCNL applicabile e stima dei costi della manodopera.....	15
9.1) Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL).....	15
9.2) Stima del costo della manodopera (non soggetti a ribasso).....	15
10) Rinvio.....	17

1) Premessa

La gestione dei servizi di service-desk, presidio e servizi accessori sono ritenuti dal Comune di Cremona di primaria importanza per rispondere alle necessità di assistenza informatica richiesta da tutti gli uffici comunali. Tali servizi garantiscono un punto di riferimento unico e strutturato per la gestione delle segnalazioni, il supporto tecnico quotidiano e la risoluzione tempestiva delle problematiche legate ai sistemi informativi, contribuendo così al corretto funzionamento delle attività amministrative.

I servizi di Service Desk risultano già esternalizzati da alcuni anni e tale modello operativo ha garantito continuità, adeguati livelli di servizio (SLA) e un'efficace gestione delle attività di supporto ICT, pertanto si conferma la scelta dell'esternalizzazione quale soluzione organizzativa ottimale per assicurare la piena operatività delle infrastrutture informatiche e il soddisfacimento delle esigenze degli uffici comunali.

2) Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto sono i servizi di Service Desk con personale di presidio sulle Postazioni di Lavoro (nel seguito Pdl), il servizio di rinnovo tecnologico e servizi a corredo da fornire al Comune di Cremona, come meglio specificati nell'allegato Capitolato speciale d'appalto.

3) Durata del contratto ed opzioni di modifica del contratto in fase di esecuzione

3.1) Durata

La durata del contratto (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi con decorrenza presunta dal 01/10/2026 e scadenza il 30/09/2028 .

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

3.2) Opzioni di modifica del contratto in fase di esecuzione

Opzione proroga: ai sensi dell'art. 120, co. 10 del D.Lgs. n. 36/2023, la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 mesi. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 280.000 al netto di IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 1 mese prima della scadenza del contratto.

Variazione fino a concorrenza del quinto ("quinto d'obbligo"): Ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso, l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. L'importo stimato di tale opzione, calcolato sul valore del contratto compresa la proroga contrattuale, è pari ad € 112.000= al netto dell'IVA.

Modifiche del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, richiedendo all'aggiudicatario l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Gestione degli account relativi al registro di fruizione/erogazione dei dati dell'Ente (es. PDND).
- Assistenza tecnica e applicativa per la piattaforma dell'Ente dedicata alla formazione (Moodle); caricamento profili e aggiornamento utenti; profilazione utenti

- Assistenza tecnica e applicativa al software dell'Ente per la gestione della certificazione di Qualità.
- Supporto operativo e di assistenza tecnica all'aggiornamento continuo della banca dati degli asset dell'Ente informatici e non. E' previsto anche una verifica in loco per la raccolta dei dati da inserire e la gestione dell'asset management. Sono previsti il caricamento e la gestione di circa 15 tipologie di asset differenti tra cui ad es: strade, immobili di proprietà dell'Ente, oggetti di arredo urbano, telecamere di videosorveglianza ecc.).
- Gestione degli account e delle richieste interne relative ad altri software.
- Gestione/configurazione degli smartphone e tablet aziendali, del loro inventario e della distribuzione agli utenti.

Rispetto agli applicativi sopra indicati il Comune fornirà le istruzioni, orali o scritte, per permettere all'operatore economico di conoscere e prendere dimestichezza dei prodotti software specifici affinché possa erogare i seguenti servizi, quando richiesti:

- **How to use:** servizio di prima assistenza al personale del Comune.
- **Gestione utenti:** attività di
 - Provisioning degli utenti (creazione, modifica, assegnazione ruoli e profili)
 - Deprovisioning degli utenti (revoca accessi, disabilitazione account, gestione cessazioni)
- **Data Entry:** attività di inserimento dati, aggiornamento banca dati
- **Monitoraggio e reportistica:** servizio di statistica e analisi dei dati relativamente all'utilizzo del software.
- **Rendicontazione periodica delle attività svolte**
- **Gestione criticità:** gestire i rapporti con il servizio di assistenza dei fornitori

Modalità di erogazione

- Il servizi opzionali sono erogati su richiesta dell'Amministrazione, entro il limite di un plafond massimo di 2.400 ore complessive nel biennio, utilizzabili a consumo in modalità flessibile sulla base delle esigenze di volta in volta rappresentate dall'Ente.
- Per l'espletamento dei servizi sopra esposti è richiesta la presenza di uno (o più) operatore specifico che dovrà erogare il servizio in presenza ed eventualmente da remoto, se concordato con l'ente.
- L'operatore economico dovrà garantire che i servizi opzionali saranno erogati da personale in possesso di comprovata qualificazione professionale e adeguate competenze in ambito informatico
- L'importo dell'opzione, calcolato sull'intera durata dell'appalto stimato sulla base di un costo orario pari a € 42,00, ammonta ad € 100.800,00 al netto di Iva.
L'importo dell'opzione, calcolato sull'intera durata dell'appalto stimato sulla base più proroga di 24 mesi (proroga ai sensi del Comma 10 art 120 dlgs 36/2023) ammonta ad € 201.600,00 al netto di Iva.
- L'eventuale affidamento dei servizi opzionali avverrà agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti per l'appalto aggiudicato. Al costo orario verrà applicato il ribasso percentuale offerto sulla base d'appalto in sede di gara.

4) Procedura di gara

Per quanto attiene alla procedura di gara da scegliere ed utilizzare per l'affidamento dei servizi in oggetto, considerato l'importo a base d'appalto, si procede alla selezione del fornitore attraverso procedura aperta (art. 71 del Codice).

5) Requisiti di partecipazione

5.1) Soggetti ammessi in forma singola e associata

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata (art. 65 del Codice).

5.2) Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione

Gli operatori economici – concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice (art. 94, 95 e 98 del Codice).

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del D. Lgs. n. 165/2001 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni. Per tali requisiti non è ammesso l'avvalimento (art. 104 del Codice).

5.3) Requisiti di ordine speciale

Ai sensi dell'art. 100 del Codice, i concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti.

5.3.1) Requisiti di idoneità professionale (art. 100, comma 3, del Codice):

iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato con oggetto sociale coerente con l'oggetto dell'appalto. Per tali requisiti non è ammesso l'avvalimento (art. 104 del Codice).

5.3.2) Requisiti di capacità tecnico-professionale (art. 100, comma 11, del Codice):

I concorrenti, **a pena di esclusione**, devono fornire dichiarazione di essere in possesso dei seguenti requisiti:

esecuzione negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara di almeno numero un servizio analogo (servizi di service-desk con la gestione di almeno **600** postazioni di lavoro).

5.4) Requisiti per l'esecuzione dell'appalto ai sensi dell'art. 113 del Codice

Per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, ai sensi dell'art. 113 del Codice, è richiesta la costituzione di un gruppo di lavoro in possesso delle seguente certificazioni:

- a) il gruppo di lavoro, nel suo complesso, ovvero almeno un soggetto all'interno del gruppo, deve possedere la certificazione **ITIL 4 Foundation**;
- b) le due persone addette al presidio devono acquisire dopo l'aggiudicazione l'**attestato di Amministratore GLPI – (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) – basato su corso di circa 16 ore in modalità asincrona**.

Ruoli e requisiti devono essere mantenuti per l'intera durata dell'affidamento.

- **Qualora il gruppo di lavoro individuato dal concorrente e descritto nell'offerta tecnica non disponga della certificazione di cui al precedente punto a) e dei requisiti minimi specificati all'articolo 7 del capitolato speciale d'appalto, l'offerta verrà ritenuta non idonea e pertanto comporterà l'esclusione del concorrente.**
- **L'aggiudicatario dovrà acquisire l'attestazione di cui al precedente punto b) entro e non oltre 3 mesi dalla stipula del contratto per tutti gli operatori di presidio.**

5.5) Obbligo sopralluogo

Il concorrente è tenuto all'effettuazione di un sopralluogo della sede di lavoro e del magazzino al fini di contribuire alla puntuale conoscenza delle condizioni del servizio e agevolare una ponderata

formulazione dell'offerta e del relativo progetto gestionale. La mancata effettuazione del sopralluogo sarà causa di esclusione dalla procedura di gara.

Il sopralluogo potrà essere effettuato da uno dei seguenti soggetti:

- dal legale rappresentante o dal direttore tecnico dell'impresa (tali qualifiche dovranno risultare da copia del certificato di iscrizione alla competente CCIAA in corso di validità, da esibirsi su richiesta del personale dell'Amministrazione, unitamente a valido documento di identità);

- da un procuratore dell'impresa (tale qualifica dovrà risultare da procura notarile da esibirsi su richiesta al personale dell'Amministrazione, unitamente a valido documento di identità)

- da altro soggetto dipendente dell'impresa munito di idonea delega e valido documento di identità. Non è ammesso che il medesimo incaricato effettui il sopralluogo per conto di più imprese concorrenti.

Al termine del sopralluogo l'Amministrazione rilascerà apposita attestazione, da prodursi in sede di partecipazione alla gara. In caso di R.T.I. è sufficiente che il sopralluogo venga effettuato da una delle imprese associate.

6) Criteri di aggiudicazione, metodo di attribuzione dei punteggi e valutazione dell'offerta

6.1) Criterio di aggiudicazione

L'appalto viene aggiudicato mediante procedura aperta ex art. 71 del Codice, applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

Il punteggio totale all'offerta tecnica (80 punti max) è dato dalla somma dei punteggi attribuiti ai criteri di valutazione elencati nella tabella seguente.

La tabella riporta il punteggio massimo attribuibile per ciascun criterio e sub-criterio di valutazione:

- nella colonna "punti D max" vengono indicati i "**Punteggi discrezionali**", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice;

- nella colonna "punti T max" vengono indicati i "**Punteggi tabellari**", vale a dire i punteggi i cui coefficienti fissi e predefiniti saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto.

Per quanto riguarda l'offerta tecnica il concorrente dovrà presentare una **Relazione** che dovrà contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustri gli elementi di valutazione discrezionali (1.1 – 1.5 – 2.1 – 3.1 – 4.1 e 7.1) indicati nella tabella di seguito riportata. La tabella riporta anche il punteggio massimo attribuibile per ciascun elemento e sub-elemento.

Per quanto riguarda l'offerta relativa agli elementi/sub-elementi di tipo tabellare (2.2 – 5.1 – 6.1 e 8.1), il concorrente è tenuto a presentare offerta tecnica compilando il fac-simile allegato alla documentazione di gara.

N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERIO DI VALUTAZIONE	Punti D max	Punti T max
1	Modello organizzativo e gruppo di lavoro	29	1.1	gruppo di lavoro piano di gestione del servizio	19	
			1.2	Certificazione ISO 9001:2015		2
			1.3	ISO/IEC 20000-1 (IT service management)		2
			1.4	ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni)		2
			1.5	ulteriori certificazioni attinenti ai sistemi informativi	4	
2	Gestione servizio IMAC-R	15	2.1	Piano di gestione IMAC-R	5	
			2.2	Offerta di numero di crediti IMAC-R		10
3	Supporto proattivo.	5	3.1	Supporto proattivo. Verranno valutati gli strumenti e le modalità di implementazione del servizio	5	
4	Gestione Magazzino	5	4.1	Gestione Magazzino	5	
5	Miglioramento SLA	10	5.1	Miglioramento del Service Level Agreement		10
6	Estensione della copertura del servizio	5	6.1	Estensione della copertura del servizio		5
7	Governance	6	7.1	Governance, monitoraggio, miglioramento continuo	6	
8	Supporto alla chiusura del contratto	5	8.1	Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto		5
	TOTALE	80			44	36

Sulla scorta della relazione tecnica (relativamente agli elementi discrezionali) e della dichiarazione (relativamente agli elementi tabellari) presentate dal concorrente, le offerte verranno valutate avendo riguardo degli aspetti di seguito indicati (D = discrezionale, T = tabellare)

1. Modello organizzativo e gruppo di lavoro – max punti 29

1.1) Gruppo di lavoro e piano di gestione del servizio – max punti 19 (D)

Il concorrente dovrà indicare il gruppo di lavoro che metterà a disposizione per l'esecuzione del servizio, specificando, per ciascuna figura, ad esclusione dei due addetti per i quali è prevista la clausola sociale finalizzata al riassorbimento del personale impiegato dall'uscente affidatario, le certificazioni possedute e l'esperienza lavorativa di almeno tre anni in ambiente Microsoft e in mansioni e servizi analoghi a quelli previsti dal presente affidamento e descrivere complessivamente le modalità organizzative e procedurali e le soluzioni tecniche proposte per l'esecuzione dei servizi di service-desk al fine di consentire la valutazione tecnica della bontà e congruità della soluzione proposta. In particolare saranno apprezzati i seguenti aspetti:

- Struttura del Service Desk (1° e 2° livello), modalità di presa in carico, gestione escalation, presidio on-site, gestione picchi e continuità operativa
- le metodologie di approccio alle problematiche e di organizzazione del lavoro;
- l'efficacia e i livelli di standardizzazione e qualità delle modalità operative previste, in particolare in riferimento alla tracciabilità ed al monitoraggio delle attività, alla documentazione, ai meccanismi di gestione delle priorità, di rischi e criticità, di escalation, del cambiamento, di miglioramento continuo e di verifica del rispetto degli SLA e dell'applicazione del sistema di qualità, ecc.;
- la flessibilità ed adattabilità delle soluzioni per una gestione efficace e controllata dei casi non standard o delle esigenze estemporanee;
- eventuali misure organizzative, tecniche o procedurali specifiche per affrontare gli aspetti più problematici o complessi dei servizi da erogare, soprattutto quando evidenziati nel presente documento;
- le modalità di impiego dei sistemi di supporto previsti;
- le modalità di interazione, collaborazione e condivisione con i referenti dell'ICT.

Si evidenzia che, qualora il gruppo di lavoro individuato dal concorrente non disponga delle certificazioni richieste e della esperienza lavorativa di cui all'art. 7 del capitolato speciale d'oneri, **l'offerta verrà ritenuta non idonea e pertanto comporterà l'esclusione del concorrente.**

1.2) Possesso certificazione ISO 9001: 2015 – punti 2

Il punteggio viene attribuito al concorrente in possesso della certificazione in corso di validità. In caso di partecipazione in forma aggregata, la certificazione deve essere posseduta da tutti i membri dell'RTI/Consorzio.

1.3) Possesso certificazione ISO/IEC 20000-1 (IT servic management) – punti 2

Il punteggio viene attribuito al concorrente in possesso della certificazione in corso di validità. In caso di partecipazione in forma aggregata, la certificazione deve essere posseduta da tutti i membri dell'RTI/Consorzio.

1.4) Possesso certificazione ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni) – punti 2

Il punteggio viene attribuito al concorrente in possesso della certificazione in corso di validità. In caso di partecipazione in forma aggregata, la certificazione deve essere posseduta da tutti i membri dell'RTI/Consorzio.

1.5) Ulteriori certificazioni attinenti ai sistemi informativi – max punti 4

Verranno valutate le ulteriori certificazioni in possesso del gruppo di lavoro proposto, oltre a quelle obbligatorie indicate all'5.4) *Requisiti per l'esecuzione dell'appalto ai sensi dell'art. 113 del Codice*; sarà maggiormente premiata la presenza di titoli a carattere tecnico/informatico.

2. Gestione IMAC-R – max punti 15

2.1) Piano di gestione IMAC-R – max punti 5 (D)

Con riferimento all'art. 28 del capitolato il concorrente è tenuto a descrivere il piano di gestione delle attività IMAC-R e come intende gestire queste attività. Saranno valutate:

- concretezza ed efficacia delle metodologie applicate alle modalità operative proposte per l'esecuzione di attività IMAC-R.

- le metodologie di approccio alle problematiche e di organizzazione del lavoro;
- l'efficacia e i livelli di standardizzazione e qualità delle modalità operative previste, in particolare in riferimento alla tracciabilità ed al monitoraggio delle attività, alla documentazione e ai meccanismi di gestione delle priorità, di rischi e criticità.

2.2) Offerta di numero di crediti IMAC-R – max punti 10 (T)

Con riferimento all'art. 28 del capitolato il concorrente ha la possibilità di offrire un numero di attività IMAC-R maggiore rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

Ogni concorrente può presentare un'offerta di punti maggiore rispetto a quella richiesta, come predisposto dalla tabella sottostante scegliendo una delle opzioni indicate. Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate nelle opzioni. Ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative.

Operazioni IMAC-R	Numero crediti offerti	Punteggio
Opzione A	350	2
Opzione B	400	4
Opzione C	450	7
Opzione D	500	10

3.1) Supporto proattivo – max punti 5 (D)

Il concorrente dovrà descrivere in apposito capitolo della relazione tecnica le soluzioni che intende proporre per promuovere il supporto proattivo.

Verranno valutati gli strumenti e le modalità con la quale verrà fornito il servizio in riferimento agli art. 35 del capitolato e art. 37 del capitolato. La valutazione terrà conto, tra l'altro, dell'efficacia, della concretezza della soluzione proposta e la capacità di fornire suggerimenti, segnalazioni ecc. che permettano di prevenire anomalie e disservizi al S.I.C. e/o per migliorare l'efficienza dello stesso.

4.1) Gestione magazzino – max punti 5 (D)

Il concorrente dovrà descrivere in apposito capitolo della relazione tecnica le soluzioni che intende proporre per la gestione del magazzino.

Verranno valutati: organizzazione e logistica della gestione del magazzino e la metodologia proposta per la gestione dei cespiti in base a quanto previsto dall'art. 13 del capitolato.

Il concorrente dovrà indicare le modalità con cui intende organizzare il magazzino messo a disposizione dal Comune.

Sarà maggiormente premiata la soluzione che delinea con chiarezza

- 1) i processi di gestione del materiale e dei dispositivi (nuovi, usati o dismessi),
- 2) I processi di gestione e mappatura del materiale in ingresso e in uscita,
- 3) i processi di riassetto dei dispositivi elettronici e/o informatici, in seguito alla cessazione di profili di utenti non piu' attivi o non piu' abilitati.

5.1) Miglioramento del Service Level Agreement SLA – max punti 10 (T)

Rispetto agli SLA richiesti, indicati nell'art. 39 del capitolato speciale d'appalto, di cui si riporta la tabella:

Tabella degli SLA minimi richiesti

Num. Sub elemento	Priorità	Presenza in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)
1.	Molto alta	0,5 ore	4 ore	10 %
2.	Alta	2 ore	8 ore	15 %
3.	Media	3 ore	2 giorni	20 %
4.	Bassa	4 ore	3 giorni	20 %
5.	IMAC-R	4 ore	3 giorni	20 %

ogni concorrente può presentare delle riduzioni delle tempistiche che intende proporre relativamente ai tempi di presa in carico e di risoluzione come predisposto dalle tabelle sottostanti. **Sono ammesse solo le offerte di tempistiche prestabilite dalle seguenti tabelle.** Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate. Ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative. Nel caso di offerte con tempistiche diverse da quelle sotto-indicate, il punteggio del sub-elemento sarà pari a 0.

Opzione A					
Num. Sub elemento	Priorità	Presenza in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Punteggio
1.	Molto alta	Tempo reale	3 ore	7%	5
2.	Alta	1 ora	6 ore	7%	
3.	Media	2 ora	8 ore	15%	
4.	Bassa	3 ore	2 giorni	15%	
5.	IMAC-R	3 ore	2 giorni	15%	

Opzione B					
Num. Sub elemento	Priorità	Presenza in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Punteggio
1.	Molto alta	Tempo reale	2 ore	7%	7,5
2.	Alta	Tempo reale	5 ore	7%	
3.	Media	Tempo reale	6 ore	15%	
4.	Bassa	3 ore	1 giorni	15%	
5.	IMAC-R	3 ore	2 giorni	15%	

--	--	--	--	--	--

Opzione C					
Num. Sub elemento	Priorità	Presenza in carico chiamata	Risoluzione	Fuori SLA ammesso (su base mensile)	Punteggio
1.	Molto alta	Tempo reale	1,5 ore	5%	10
2.	Alta	Tempo reale	4 ore	5%	
3.	Media	Tempo reale	5 ore	10%	
4.	Bassa	2 ore	1 giorno	10%	
5.	IMAC-R	2 ore	1 giorno	10%	

6.1) Estensione della copertura del servizio – max punti 5 (T)

Con riferimento agli orari di copertura del servizio indicato all'art. 2 del capitolato il concorrente ha facoltà di offrire un'estensione dell'orario settimanale prevedendo ore aggiuntive indicando in fase di offerta una delle seguenti opzioni; **ogni concorrente può scegliere di proporre una delle seguenti alternative, mentre non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate.**

opzione A		
Estensione della copertura del servizio	ore aggiuntive	Punteggio
copertura completa fino alle 17.15, vale a dire 15 minuti ulteriori, da lunedì a giovedì pomeriggio, per le 39 settimane (autunno-inverno-primavera) per 1 tecnico	39	2,5

opzione B		
Estensione della copertura del servizio	ore aggiuntive	Punteggio
copertura completa fino alle 17.30, vale a dire 30 minuti ulteriori, da lunedì a giovedì pomeriggio, per le 39 settimane (autunno-inverno-primavera) per 1 tecnico	78	5

7.1) Governance, monitoraggio e miglioramento continuo – max punti 6 (D)

L'operatore economico è tenuto ad adottare un sistema strutturato di monitoraggio delle performance del servizio, basato su indicatori chiave (KPI) misurabili, oggettivi e verificabili. Verrà valutato un modello di reportistica che descriva l'andamento delle postazioni di lavoro, lo stato di patching e di sicurezza, i ticket fuori SLA con motivazione, l'andamento dei KPI e modalità di automiglioramento del servizio.

8.1) Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto – max punti 5 (T)

Con riferimento all'art. 40 del capitolato il concorrente ha la possibilità di offrire **un numero di giorni** da dedicare al passaggio di consegne all'operatore economico subentrante **maggiore** rispetto a quanto previsto dal presente capitolato scegliendo una delle opzioni indicate nella sottostante tabella.

Non sono ammesse offerte diverse da quelle indicate nelle opzioni.

	giorni di lavoro offerti	Punteggio
Opzione A	17	1
Opzione B	20	2
Opzione C	24	3
Opzione D	29	4
Opzione E	35	5

Ai fini della determinazione del punteggio tecnico attribuito a ciascuna offerta, la Commissione procede in base al metodo sotto descritto.

Per gli elementi di valutazione cui è assegnato un punteggio discrezionale ("D"), i singoli commissari attribuiscono discrezionalmente un coefficiente variabile tra 0 ed 1, sulla base dei seguenti livelli di valutazione:

Giudizio	Coefficiente	Motivazione
Ottimo	1,00	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di ottimo livello rispetto a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Più che buono	0,90	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di livello più che buono e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Buono	0,80	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative di buon livello e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Più che sufficiente	0,70	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative più che sufficienti e rispondenti a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Sufficiente	0,60	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative rispondenti in maniera sufficiente a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Non completamente adeguato	0,50	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative non completamente adeguato a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Scarso	0,40	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative rispondenti in maniera insufficiente a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Insufficiente	0,30	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative poco rispondenti o inferiori a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
Inadeguato	0,00	Servizio avente caratteristiche tecniche-qualitative non idoneo o

		non rispondenti o notevolmente inferiori a quanto richiesto e/o alle esigenze del servizio
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------

Successivamente, la Commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente (medio) da moltiplicare per il valore del sub-criterio medesimo. Si considerano due cifre decimali con arrotondamento, in eccesso o in difetto, al valore più prossimo.

Per gli elementi di valutazione a cui è assegnato un punteggio tabellare ("T"), il relativo punteggio viene attribuito automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza / assenza, nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi (D) , si procede quindi, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio, secondo il metodo aggregativo compensatore. Il punteggio per il concorrente *i-esimo* è dato dalla seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^n C_{xi} \cdot P_x$$

Dove:

P_i = punteggio del concorrente *i-esimo*

C_{xi} = coefficiente criterio di valutazione X per il concorrente *i-esimo*

P_x = punteggio criterio X

X = numero di criteri di valutazione

Al risultato della suddetta operazione vengono sommati i punteggi tabellari (T), già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente.

Ai sensi dell'art. 108, comma 7, del Codice, viene fissata la seguente soglia minima di punteggio che i concorrenti devono raggiungere sul punteggio tecnico complessivo: punti 35.

Per quanto riguarda l'offerta economica, il concorrente dovrà presentare una dichiarazione (redatta secondo il modello allegato alla documentazione di gara) indicante il prezzo complessivo offerto ed il conseguente ribasso percentuale rispetto all'importo a base di gara.

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica è di **punti 20** che sarà assegnato attraverso l'individuazione di un coefficiente variabile tra zero e uno, come di seguito indicato:

$$PE_i = PE_{max} (R_i / R_{best})^\alpha$$

dove:

- PE_i = punteggio economico dell'offerta *i-esima*
- PE_{max} = punteggio economico massimo attribuibile
- R_i = ribasso percentuale dell'offerta *i-esima*
- R_{best} = ribasso percentuale massimo tra tutte le offerte valide
- α = esponente di concavità, pari a 0,5

Non sono ammesse offerte in aumento.

Metodo di calcolo dei punteggi

Terminata la valutazione delle offerte tecniche ed economica, attribuiti i relativi punteggi, si procede al calcolo del punteggio totale conseguito, sulla base della seguente formula:

$$P_{tot} = P_t + P_e$$

dove:

P_{tot} = punteggio totale

P_t = punteggio conseguito nell'offerta tecnica

P_e = punteggio conseguito nell'offerta economica

Si precisa inoltre che:

- nel caso in cui, dai calcoli effettuati, si ottenessero coefficienti e punteggi con più cifre decimali, verranno computati i primi due decimali, con l'arrotondamento del secondo decimale all'unità superiore nel caso in cui il terzo decimale sia maggiore o uguale a cinque;
- si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta (economica e tecnica) valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente, con riserva di non aggiudicare;
- in caso di parità del punteggio finale, si aggiudicherà il servizio al concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio per l'offerta tecnica;
- in caso di parità assoluta (ossia in caso di parità sia sotto il profilo dell'offerta tecnica che di quella economica) si procederà mediante sorteggio.

La gara prevede lo svincolo dell'offerta decorsi 180 giorni dalla scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

6.2) Offerte anormalmente basse

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base ad elementi quali i costi della manodopera e gli oneri della sicurezza, appaia anormalmente bassa. In caso di anomalia dell'offerta, il Comune richiede all'offerente le giustificazioni di cui all'art. 110 del Codice. In tal caso, il RUP ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.

Se tale offerta risulta anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anormalmente basse, fino all'individuazione della migliore offerta ritenuta non anomala.

7) Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza

7.1) Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti (DUVRI) – oneri della sicurezza (non soggetti a ribasso)

Ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n. 81/2008, la Stazione appaltante ha redatto il documento relativo ai rischi da interferenza che possono verificarsi nell'esecuzione dei servizi oggetto di appalto (DUVRI). Gli oneri della sicurezza sono stati quantificati in € 2.800,00 al netto dell'IVA.

8) Stima economica per l'acquisizione dei servizi

8.1) Importo presunto a base di gara. CPV di riferimento e codice ATECO

L'importo presunto a base d'appalto, riferito al periodo di 24 mesi, è pari ad € **280.000,00** al netto dell'IVA e comprendente i costi per la manodopera ammontanti ad € 225.886,80 al netto dell'IVA e gli oneri per la sicurezza scaturenti da DUVRI ammontanti ad € **2.800,00** al netto dell'IVA..

Il CPV assegnato al presente appalto è 72611000-6. Il codice ATECO è 95.10.10.

8.2) Valore globale dell'appalto

Ai fini dell'art. 14, comma 4, del Codice, il valore globale stimato dell'appalto è pari ad € **873.600,00** (compresi il costo della manodopera e gli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze) al netto dell'IVA, come di seguito specificato:

Importo complessivo (base dell'appalto)	€ 280.000
Importo per l'opzione di proroga contrattuale	€ 280.000
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento (calcolato sul valore del contratto compresa la proroga contrattuale)	€ 112.000
Importo modifica del contratto ai sensi dell'art. 120, comma 1, lett. a)	€ 201.600
Valore globale stimato	€ 873.600

9) CCNL applicabile e stima dei costi della manodopera

9.1) Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL)

Ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, del Codice, il CCNL individuato dalla Stazione appaltante e applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto è quello vigente per i dipendenti dalle aziende metalmeccaniche e della installazione di impianti. ID CNEL **C011** (in seguito "CCNL").

9.2) Stima del costo della manodopera (non soggetti a ribasso)

Ai sensi dell'articolo 41, comma 13, del D.Lgs. n. 36/2023, il costo della manodopera è stato stimato separatamente rispetto all'importo complessivo dell'appalto e non è soggetto a ribasso, salvo quanto previsto nei casi tassativi stabiliti dalla normativa vigente.

La valutazione del costo della manodopera è stata effettuata sulla base del monte ore presunto per l'espletamento del servizio, come da tabella sottostante:

Anno / Periodo	Ore settimanali	n. settimane	Operatore	Monte ore stimato
1° anno periodo autunnale, invernale e primaverile	40	39	Tecnico 1	1560
1° anno periodo autunnale, invernale e primaverile	37,50	39	Tecnico 2	1462,50
1°anno Periodo estivo	33	13	Tecnico 1	429
1°anno Periodo estivo	40	13	Tecnico 2	520
2° anno periodo autunnale, invernale e primaverile	40	39	Tecnico 1	1560
2° anno periodo autunnale, invernale e primaverile	37,50	39	Tecnico 2	1462,50
2°anno Periodo estivo	33	13	Tecnico 1	429
2°anno Periodo estivo	40	13	Tecnico 2	520
Ore per eventi straordinari, quali consultazioni elettorali, manutenzione straordinarie,				80

ecc. riferite al biennio				
Ore presunte per interventi durante la reperibilità del sabato (basate su dati storici)				9
Totale ore biennio per due addetti				8.031

Il servizio viene svolto tramite l'impiego di due dipendenti inquadrati come segue:

N.	CCNL APPLICATO	QUALIFICA	LIVELLO
1	C011	Impiegato	C2
2	C011	Impiegato	B2

Ai fini della quantificazione economica, è stata assunta come base di riferimento la tabella ufficiale pubblicata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, recante il "Costo medio orario per il personale dipendente da imprese dell'industria metalmeccanica e della installazione di impianti" - decreto direttoriale m_ips.AZXWX4B.001.R.0000103.24-11-2025.

Secondo tale tabella, i costi medi orari sono i seguenti:

Livello	Costo orario
C2	25,14
B2	30,93

Pertanto, il costo complessivo della manodopera, calcolato per due unità (che con alternanza settimanale svolgono l'orario del turno 1 e 2), ammonta a € **225.886,80** , determinato come segue:

LIVELLO	COSTO MEDIO ORARIO	N. ORE BIENNIO	Costo complessivo biennio
C2	25,14	4.011,50	100.849,11
B2	30,93	4.011,50	124.075,69
Importo stimato per reperibilità e interventi		9	962,00
TOTALE		8.031	225.886,80

In applicazione dell'articolo 11 del D.Lgs. n. 36/2023 e in coerenza con i principi di tutela occupazionale e di continuità nell'erogazione del servizio, la presente procedura prevede una clausola sociale finalizzata a promuovere il riassorbimento del personale impiegato dall'uscente affidatario, nei limiti della compatibilità con l'organizzazione d'impresa dell'aggiudicatario.

Tale clausola è giustificata dalla natura continuativa del servizio, che comporta una significativa incidenza della componente lavorativa e una consolidata esperienza operativa da parte delle risorse attualmente impiegate. L'applicazione della clausola è subordinata al rispetto dei principi di libera iniziativa economica e autonomia organizzativa del nuovo affidatario, nonché alla verifica della sussistenza dei requisiti soggettivi e professionali in capo al personale interessato.

L'elenco del personale utilizzato dall'operatore economico uscente, comprensivo delle informazioni relative all'inquadramento contrattuale, al monte ore e all'anzianità di servizio, sarà messo a disposizione in sede di gara, al fine di consentire ai concorrenti una compiuta valutazione degli oneri connessi all'eventuale riassorbimento, anche ai fini della formulazione dell'offerta economica.

10) Rinvio

Per tutto quanto non specificato nel presente documento, si rinvia agli allegati e al disciplinare di gara.

ALLEGATI:

- 1 Capitolato speciale d'appalto
- 2 DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi da Interferenze)
- 3 Schema di contratto