



COMUNE DI BERGAMO

DIREZIONE SERVIZI POLIFUNZIONALI E INNOVAZIONE

Servizio Infrastrutture Tecnologiche e Sistema Informativo

Termini e condizioni di gara

**Servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato"
per il Comune di Bergamo per il periodo
1° luglio 2024 – 30 giugno 2028**

CIG A039F4884A

Sommario

ART. 1. Criterio di aggiudicazione.....	3
ART. 2. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE.....	6
ART. 3. Contenuto della busta telematica "offerta tecnica"	7

ART. 1. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del Codice dei Contratti, a favore del concorrente che avrà ottenuto il punteggio complessivo maggiore, dato dalla somma dei punteggi attribuiti ai singoli elementi dell'offerta, secondo la seguente formula:

$$PC_i = PT_i + PE_i$$

dove:

PC _i	punteggio complessivo concorrente i-esimo
PT _i	punteggio dell'offerta tecnica concorrente i-esimo
PE _i	punteggio dell'offerta economica concorrente i-esimo

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
OFFERTA TECNICA	70 PUNTI
OFFERTA ECONOMICA	30 PUNTI
TOTALE	100 PUNTI

Non sono ammesse offerte in aumento ovvero offerte con riserve, condizioni parziali, espresse in modo indeterminato o comunque non conformi alle indicazioni del Bando di gara, del Capitolato speciale d'appalto o che fanno riferimento ad altra offerta propria o di altri.

Nel caso di discordanza fra l'indicazione in cifre e in lettere e in ogni caso di dubbio sarà ritenuta valida l'offerta più vantaggiosa per la Stazione Appaltante.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo, entro 15 giorni dalla richiesta, tramite la funzione di "Comunicazioni" sulla piattaforma Sintel. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la Commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, tramite la funzione di "Comunicazioni" sulla piattaforma Sintel.

La Stazione Appaltante si riserva comunque la facoltà di sospendere, re-indire e annullare la gara; in ogni caso i concorrenti non avranno diritto a compensi, rimborso spese o altro.

La Stazione Appaltante sarà vincolata solo dopo le approvazioni intervenute, a termine di legge, mentre i concorrenti, in pendenza di aggiudicazione, rimarranno vincolati sin dal momento dell'apertura delle offerte.

Art. 1.1. Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi massimi attribuibili.

Per gli elementi di tipo "D" (discrezionali) i punteggi sono attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla Commissione giudicatrice.

Per gli elementi di tipo "T" (tabellari) i punteggi attribuibili sono fissi e predefiniti: saranno calcolati in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Elementi oggetto di valutazione		Tipo	Punti max	Criteri di attribuzione del punteggio
1	Organizzazione		25	
1.1	<u>Modello organizzativo e gruppo di lavoro:</u> Caratteristiche del modello organizzativo per la gestione del servizio e descrizione del gruppo di lavoro che si occuperà del presidio operativo del servizio, con evidenziazione del numero e dei rispettivi ruoli delle risorse che saranno impiegate nella esecuzione del presente appalto.	D	13	Adeguatezza della struttura organizzativa. Coerenza, livello e completezza dei profili professionali proposti e delle competenze specifiche previste per gli operatori di presidio.
1.2	<u>Flessibilità organizzativa</u> Modalità e soluzioni organizzative/tecnologiche che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità in funzione delle diverse esigenze gestionali, anche in considerazione di eventuali emergenze.	D	7	Efficacia delle soluzioni proposte
1.3	<u>Minimizzazione turn-over</u> Strategie e azioni adottate dall'operatore per ridurre al minimo il turn-over del personale da destinare al presidio, con eventuale indicazione del dato storico indicativo.	D	3	Efficacia e sostenibilità operativa delle strategie proposte
1.4	<u>Formazione del personale</u> Progetto del piano di formazione ed aggiornamento professionale del personale del gruppo di lavoro impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. Nel piano NON dovrà essere inclusa la formazione obbligatoria per legge.	D	2	Pertinenza rispetto al contesto operativo, qualità ed efficacia del piano di formazione.
2	Gestione dei servizi di presidio Nella relazione tecnica il concorrente deve presentare il proprio piano di gestione in cui descrivere dettagliatamente modalità di erogazione del servizio, per ognuna delle prestazioni previste nel CSA, con specifico riferimento alla disponibilità di procedure operative consolidate.		35	
	<u>Service desk, desktop e identity management</u>	D	13	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte
	<u>Gestione Magazzino e asset/sw inventory</u>	D	5	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte
	<u>Supporto gestione e presidio antivirus</u>	D	2	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte

	<u>Formazione degli utenti e knowledge management</u>	D	7	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte
	<u>Supporto organi collegiali e supporto proattivo IT</u>	D	5	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte
	<u>Cancellazione dati supporti memorizzazione</u>	D	3	Chiarezza, completezza ed efficacia delle soluzioni proposte
3	Servizi migliorativi opzionali		10	
	<u>Caratteristiche del software di teleassistenza</u>	D	2	Qualità della soluzione proposta con indicazione della tecnologia adottata
	<u>Numero di licenze del software di teleassistenza messe a disposizione del personale ICT (ulteriori rispetto al personale di presidio dell'OEA)</u> Non verrà attribuito alcun punteggio nel caso di soluzioni che prevedano la fornitura di software opensource o con licenza freeware.	T	3	10 licenze = 3 7 licenze = 2 5 licenze = 1 Licenze free/open = 0
	<u>Etichettatura elettronica asset</u>	D	3	Qualità ed efficacia della proposta con indicazione della tecnologia e della metodologia adottate.
	<u>Fornitura del sistema informatico per la rilevazione presenza operatori di presidio</u>	T	2	Si = 2 No = 0

Art. 1.2. Calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

Per ogni elemento discrezionale "D" di cui al paragrafo precedente, ciascun commissario attribuirà un coefficiente tra 0 e 1, come descritto analiticamente nella seguente tabella:

Giudizio	Coefficiente	Motivazione
Ottimo	1,00	l'elemento valutato è ritenuto approfondito, adeguato, molto significativo, completo, ben definito, ben articolato e qualificante.
Distinto	0,90	l'elemento valutato è ritenuto significativo, completo e definito.
Buono	0,80	l'elemento valutato è ritenuto significativo e completo.
Discreto	0,70	l'elemento valutato è ritenuto significativo ma non completo
Sufficiente	0,60	l'elemento valutato è ritenuto limitato agli elementi essenziali e più evidenti.
Superficiale	0,50	l'elemento valutato è ritenuto parziale
Scarso	0,40	l'elemento valutato è ritenuto parziale e frammentario
Insufficiente	0,30	l'elemento valutato è ritenuto superficiale e incompleto.
Gravemente insufficiente	0,20	l'elemento valutato è ritenuto non adeguato
Fuori tema	0,10	l'elemento valutato è ritenuto non coerente e inadatto.
Non valutabile	0,00	L'elemento non è ritenuto valutabile

Successivamente si procederà al calcolo della media dei coefficienti attribuiti dai commissari. Moltiplicando la media ottenuta, arrotondata al secondo decimale, per il punteggio massimo previsto per ciascun criterio si otterrà il valore del punteggio tecnico discrezionale conseguito dal singolo concorrente (i-esimo).

Sommando i singoli punteggi relativi agli elementi di tipo tabellare "T", ottenuti automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto, si otterrà il valore del punteggio tecnico tabellare conseguito dal singolo concorrente (i-esimo).

Il punteggio dell'offerta tecnica è dato dalla somma del punteggio tecnico discrezionale e del punteggio tecnico tabellare.

Infine, il punteggio tecnico riparametrato è ottenuto attribuendo 70 punti al concorrente che avrà conseguito il punteggio più alto e, di conseguenza, un punteggio ricalcolato proporzionalmente agli altri concorrenti. Espresso in formule, risulta come segue:

$$PT_i = PT_t + PT_d$$

$$PTrip_i = 70 * PT_i / PT_{max}$$

PT _i	punteggio dell'offerta tecnica concorrente i-esimo
PT _t	punteggio tecnico tabellare concorrente i-esimo
PT _d	punteggio tecnico discrezionale offerta concorrente i-esimo
PT _{max}	punteggio tecnico migliore offerente
PTrip _i	punteggio tecnico riparametrato offerta concorrente i-esimo

La Commissione dichiarerà escluso dalla gara il concorrente che abbia conseguito un punteggio dell'offerta tecnica, prima della riparametrazione, inferiore alla soglia minima di sbarramento, pari ad almeno 42 punti su 70.

$$PT_i \geq 42$$

Art. 1.3. Calcolo del punteggio dell'offerta economica

Il punteggio per l'offerta economica sarà calcolato utilizzando la seguente formula, arrotondando il risultato alla seconda cifra decimale:

$$PE_i = 30 * P_{min} / P_i$$

Dove

PE _i	punteggio offerta economica concorrente i-esimo
P _{min}	prezzo offerta economica migliore (più basso)
P _i	prezzo offerta economica concorrente i-esimo

ART. 2. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I concorrenti, **a pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti.

Art. 2.1. Requisiti di idoneità professionale

Il concorrente deve risultare iscritto al Registro delle Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara, ovvero, se si tratta di operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia, con sede legale nell'ambito dei paesi dell'Unione Europea, l'iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

Art. 2.2. Requisiti di capacità tecnica e professionale

Servizi analoghi

Il concorrente deve aver svolto con buon esito, negli ultimi tre anni (2021-2022-2023), servizi analoghi, in esecuzione di non più di 5 contratti, per un importo complessivo pari ad **almeno € 400.000,00** (IVA esclusa). Per servizi analoghi si intendono servizi, in ambito di Information Technology, analoghi a quelli di cui all'Art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Almeno uno dei contratti considerati al punto precedente deve riguardare servizi relativi alla gestione di **almeno 500 postazioni di lavoro**.

Certificazione di qualità

Il concorrente deve essere in possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001 in corso di validità nel settore EA 33 – "Tecnologia dell'informazione", rilasciata da un ente di certificazione accreditato.

La comprova dei requisiti è fornita, prima dell'aggiudicazione definitiva da parte del soggetto risultato vincitore mediante uno o più dei seguenti documenti:

- certificati rilasciati dall'Amministrazione/Ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le Amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- certificato di qualità rilasciato da un ente di certificazione accreditato.

ART. 3. CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "OFFERTA TECNICA"

La sezione "Offerta tecnica" contiene, a pena di esclusione, una proposta tecnico organizzativa che illustri, in maniera esaustiva, le soluzioni offerte in riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al precedente paragrafo.

A tal fine i concorrenti dovranno utilizzare il fac-simile "Modello Offerta Tecnica" messo a disposizione dalla Stazione Appaltante in sede di procedura di gara. Per consentire una valutazione efficace e comparabile delle offerte, la Relazione Tecnica dovrà essere contenuta in 20 facciate (formato A4, carattere Calibri corpo 12, interlinea 1,15)

Inoltre, essendo prevista nel bando di gara clausola sociale di assorbimento del personale dell'impresa uscente, l'offerta deve contenere anche un progetto di assorbimento, salva la facoltà di dare dimostrazione efficace dell'incompatibilità dell'applicazione della clausola sociale (totale o parziale) con l'organizzazione aziendale del concorrente. Tale progetto di assorbimento dovrà illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e al relativo inquadramento contrattuale.

Si precisa che, pur inserito nel contesto dell'offerta tecnica, il progetto di riassorbimento non è soggetto a valutazione.