

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

Progetto ex art. 23 comma 15 del D.lgs 50/2016 per l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione hardware e software dei Server di rete, dei personal computer, dei portatili, delle stampanti, degli scanner, ecc. del sistema informatico della Provincia della Spezia

La Provincia della Spezia ha necessità di avviare una procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software dei server di rete, dei personale computer, dei portatili, delle stampanti ecc.. del sistema informatico dell'ente poiché nel mese di gennaio 2022 si è concluso il precedente contratto a medesimo oggetto ed è stato verificato che non vi sono convenzioni Consip attive che possano soddisfare le esigenze contingenti. L'ente non ha attualmente in organico personale con le competenze necessarie da destinare a tale funzione.

Il contesto organizzativo in cui si applicherà l'affidamento di che trattasi è la sede principale della Provincia della Spezia e le sue sedi distaccate. Le postazioni oggetto di intervento sono costituite generalmente da personal computer, per lo più connessi ad altri strumenti quali stampanti, scanner etc. Tutte le postazioni sono attestate ad una rete dati dedicata e pertanto sono presenti anche apparati di rete opportunamente cablati.

Il contesto tecnologico è costituito dall'insieme delle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da PC e Notebook (completi di video, tastiera e mouse) e server di diversi produttori.

Obiettivo dell'appalto sarà l'acquisizione dei servizi di manutenzione correttiva erogata in maniera continuativa su un insieme identificato di apparecchiature hardware in dotazione, in modo da assicurare il corretto funzionamento delle stesse, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti hardware entro i termini ammessi dai livelli di servizio successivamente declinati. Per l'esecuzione delle attività il fornitore dovrà rendere disponibile almeno una unità in presenza presso l'ente per un minimo di 20 ore settimanali al fine di garantire una erogazione continuativa del servizio e, in caso di assenza fisica, dovrà essere compreso nell'offerta un servizio di reperibilità telefonica per gli orari di apertura dell'ente.

Oggetto dell'appalto sarà anche il censimento di tutti gli apparati hardware in dotazione e l'attività di monitoraggio degli apparecchi da sostituire fornendo assistenza agli acquisti in caso di rilevata necessità di sostituzione.

I criteri generali di redazione del capitolato individuano il servizio in oggetto nella finalità di mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature in uso presso gli uffici dell'Amministrazione attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a eliminare i malfunzionamenti. Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura. La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le

componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura stessa anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione. Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Per garantire massima partecipazione e concorrenzialità tra i diversi operatori economici del settore ed offrire al servizio la possibilità di valutare proposte tecniche alternative per l'ottimizzazione di tempi e costi di intervento si ritiene di procedere all'esperimento di una procedura ordinaria ad evidenza pubblica, in loco della procedura semplificata dell'affidamento diretto, seppure consentita visto il valore massimo valutato per l'assegnazione del servizio. Quanto indicato, nel rispetto del contingentamento dei tempi di gara previsto dalla normativa più recente.

Si ritiene inoltre di ottenere prestazioni qualitativamente più interessante per l'assolvimento delle esigenze dell'ente precedendo all'affidamento del servizio con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa prevedendo tra gli elementi di valutazione l'organizzazione del servizio e l'esperienza del personale incaricato.

DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata di 12 mesi a partire dalla data della determina di aggiudicazione, fatto salvo l'esercizio della facoltà di proroga tecnica ex art. 106 comma 11 del d.lgs 50/2016, per un periodo non superiore a 6 mesi.

OBBLIGO SOPRALLUOGO

L'operatore economico è tenuto all'effettuazione di un sopralluogo al fine di contribuire alla puntuale conoscenza delle condizioni del servizio e agevolare una ponderata formulazione dell'offerta e del relativo progetto gestionale. Il sopralluogo dovrà essere preventivamente concordato con il referente dell'UNT.

PROCEDURA DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato, ai sensi dell'art.60 del d.lgs.50/2016, mediante procedura aperta, applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 co. 2 del D. Lgs. n. 50/2016, teso a garantire il miglior rapporto tra qualità e prezzo.

Sarà ritenuto aggiudicatario il soggetto la cui offerta avrà ottenuto il punteggio più alto, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

- a) offerta tecnica: massimo 60 punti
- b) offerta economica: massimo 40 punti

Il concorrente che sarà individuato come migliore offerente sarà tenuto, prima dell'aggiudicazione del servizio, a produrre la documentazione a comprova dei servizi eseguiti nel triennio e dichiarati in

sede di offerta. Qualora dalla verifica effettuata emerga la non autenticità di quanto dichiarato si procederà ad escludere il concorrente dalla gara, individuando così il nuovo migliore offerente che dovrà a sua volta comprovare i servizi dichiarati.

L'OFFERTA TECNICA verrà giudicata in base agli elementi di valutazione indicati nella tabella di seguito riportata e descritta nell'articolo seguente:

N.	Descrizione Criterio tecnico	Fattore ponderale
1.	Servizi simili eseguiti nell'ultimo triennio	20
2.	Miglioramento del livello di servizio	20
3.	Maggiorazione delle ore di presidio	15
4.	Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto	5
	TOTALE	60

La tabella riporta anche il punteggio massimo attribuibile per ciascun criterio.

Ai sensi dell'art. 95, co. 9 del D.Lgs. n. 50/2016 l'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa e la determinazione della graduatoria delle offerte saranno effettuate attraverso l'individuazione di un unico parametro numerico finale, dato dalla somma dei punteggi attribuiti per i singoli elementi di valutazione, determinati con le modalità di seguito descritte.

Con riferimento agli elementi concernenti l'offerta tecnica, saranno ritenuti idonei e quindi ammessi alla fase successiva di valutazione delle offerte economiche soltanto i concorrenti che ottengano, per l'offerta tecnica complessivamente considerata un punteggio pari almeno a 30; qualora tale soglia non venga raggiunta, non si procederà alla valutazione dell'offerta economica e si considererà escluso il concorrente dalla gara.

Si precisa inoltre che:

- 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 all'Impresa 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.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE E PONDERAZIONE ATTRIBUITA

Per la valutazione degli elementi inerenti l'offerta tecnica il concorrente dovrà presentare una sintetica relazione per ognuno dei 4 criteri tecnici indicate all'articolo precedente, avendo riguardo agli aspetti di seguito indicati.

1) Servizi similari eseguiti nell'ultimo triennio (punteggio massimo attribuibile = 20)

L'operatore economico è tenuto a presentare l'elenco di tutti i servizi similari eseguiti nell'ultimo triennio, aventi durata minima non inferiore a 6 mesi, conclusi o in corso di esecuzione riportando le seguenti informazioni:

- una breve descrizione del servizio svolto, se il servizio svolto è a favore di una pubblica amministrazione, il numero di apparecchi assistiti, la presenza o meno del presidio, la presenza o meno del servizio IMAC.

Si precisa che qualora il servizio sia stato eseguito in R.T.I. con altre ditte, dovranno essere riportati solo i dati relativi alla parte di prestazione eseguita direttamente dal concorrente.

2) Miglioramento del Service Level Agreement SLA (punteggio massimo attribuibile = 20)

Ogni concorrente dovrà presentare una dettagliata relazione contenente le proposte per il miglioramento del servizio con indicazione delle soluzioni proposte in particolare per la riduzione del tempo di intervento in caso di malfunzionamento o di gestione del servizio di reperibilità. Sarà anche valutata la disponibilità a fine servizio ad effettuare ulteriori giornate di affiancamento all'operatore, per il trasferimento del know-how alle risorse indicate dall'Amministrazione.

3) Maggiorazione delle ore di presidio (punteggio massimo attribuibile = 15)

L'operatore economico ha facoltà di fornire un'estensione dell'orario settimanale anche tramite l'inserimento di una ulteriore figura. La valutazione dell'estensione della disponibilità oraria offerta avverrà con le seguenti modalità.

Al concorrente che avrà offerto il maggior numero di ore in aggiunta a quelle minime previste (Ore max) sarà attribuito il punteggio massimo (15 punti) mentre agli altri concorrenti sarà attribuito il punteggio applicando la seguente formula:

$$\text{Ore offerte dal concorrente} \times \text{punteggio max (15)} / \text{Ore max}$$

4) Supporto offerto nella fase di chiusura del contratto (punteggio massimo attribuibile = 5)

Sarà valutata per un massimo di punti 5 la disponibilità a garantire un supporto nella fase di chiusura del contratto considerato sia come affiancamento ad altro operatore economico eventualmente subentrante che a personale interno dell'ente qualora disponibile.

Per 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 40 calcolati in base alla seguente formula:

$$PE = PE_{\max} \times \frac{P_{\min}}{P_o}$$

dove:

- P_o = Prezzo offerto dal singolo concorrente
- PE_{\max} = Punteggio economico massimo assegnabile
- P_{\min} = Prezzo più basso offerto in gara

Non sono ammesse offerte in aumento.

PROSPETTO ECONOMICO ONERI COMPLESSIVI

Importo servizio € 24.000,00 per una annualità,
IVA:22%

Importo servizio complessivo: euro 29.280,00

altri oneri: 0/00;

valore stimato (con opzione proroga): 36.000,00 oltre Iva per complessivi euro 43.920,00

CIG: Z1534F4CE1

spese pubblicità: ca 2.500,00 euro