

AUTOSTRADE PER L'ITALIA

CRITERI DI VALUTAZIONE
DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA
INDIVIDUATA SULLA BASE DEL MIGLIOR RAPPORTO
QUALITÀ/PREZZO

1. OGGETTO PROCEDURA DI GARA

Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento di un contratto avente ad oggetto i **Servizi di sviluppo e manutenzione delle applicazioni su piattaforma Salesforce per il modulo Field Service**.

2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo conformemente a quanto previsto nel bando di gara, ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. (nel seguito anche "Codice").

2.1 VALUTAZIONE DELL'OFFERTE E METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI

L'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) sarà determinata, tra le offerte presentate dai Concorrenti, in base ai punteggi ottenuti sulle seguenti componenti:

- **TECNICA:** valutata tramite i criteri di valutazione individuati nel Capitolo 3; a ciascun criterio verrà assegnato un coefficiente **C_{xi}** secondo le modalità descritte nel medesimo capitolo 3;
- **ECONOMICA:** valutata tramite un criterio quantitativo individuato nel Capitolo 4; al criterio verrà assegnato un coefficiente **C_{xi}** secondo le modalità descritte nel medesimo capitolo 4.

L'attribuzione del punteggio complessivo (TECNICA + ECONOMICA) all'offerta presentata da ogni Concorrente e la determinazione della graduatoria finale avverranno utilizzando il Metodo Aggregativo-Compensatore e applicando la 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 massimo criterio X

X = 1, 2, ..., n

L'offerta del Concorrente i-esimo sarà valutata sulla base del punteggio **P_i** calcolato come somma dei punteggi ottenuti nei singoli criteri e sub-criteri di valutazione di cui alla "GRIGLIA DI VALUTAZIONE".

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà quella del Concorrente che, nella graduatoria ottenuta utilizzando la formula di cui sopra, otterrà il punteggio complessivo (offerta tecnica + offerta economica) maggiore.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per la componente economica 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 l'offerta economica e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della Stazione Appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 7 giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3 del Disciplinare di Gara. 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.

Il punteggio massimo conseguibile è di **100,00 punti** ed è ripartito secondo la seguente tabella:

RIPARTIZIONE PUNTEGGIO COMPLESSIVO OFFERTA TECNICO-ECONOMICA		
ID	COMPONENTE	PUNTI
OT	Offerta tecnica	70,00
OE	Offerta economica	30,00
TOTALE		100,00

2.1.1 Disciplina degli arrotondamenti

Si precisa che nei conteggi per l'attribuzione e calcolo di tutti i coefficienti e punteggi, si terrà conto delle prime due cifre decimali con arrotondamento all'unità superiore qualora la terza cifra decimale sia superiore o uguale a 5.

2.1.2 Riparametrazione

Non si procederà con la riparametrazione in relazione al singolo sub-criterio, criterio e punteggio complessivo per l'offerta tecnica.

2.1.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo dell'offerta tecnica e dell'offerta economica

Il metodo di attribuzione del coefficiente varia in funzione della tipologia dei criteri:

- **criteri tabellari (T)**: il coefficiente $C_{x,i}$ è attribuito secondo una scala di valori fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto;
- **criteri discrezionali (D)**: il coefficiente $C_{x,i}$ è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla Commissione Giudicatrice e calcolato come media aritmetica dei coefficienti attribuiti discrezionalmente da ciascun Commissario in conformità alla tabella di seguito riportata. È facoltà dei Commissari attribuire valori intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove la valutazione non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

GIUDIZIO	C(a)	PARAMETRI VALUTATIVI
Ottimo	1,00	Proposta molto chiara ed approfondita, molto significativa e completa, articolata rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia e innovatività.
Distinto	0,80	Proposta chiara, significativa, completa e definita rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità ed efficacia.
Buono	0,60	Proposta chiara, significativa e completa rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati.

Sufficiente	0,40	Proposta chiara e connotata da concretezza e realizzabilità ma limitata agli elementi essenziali e più evidenti rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati.
Scarso	0,20	Proposta parziale e/o frammentaria rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati e non connotata da concretezza e realizzabilità.
Insufficiente	0,00	Proposta non presente, non chiara, fuori tema e/o non adeguata rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali e ai criteri specificati.

2.2 GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Nella griglia di valutazione posta di seguito è riportato l'elenco di tutti i criteri di valutazione dell'offerta tecnica, con la relativa ripartizione dei punteggi massimi **Px** e la tipologia, ossia **tabellari (T)** o **discrezionali (D)**:

ID	Criteri di valutazione	Punti max	Criteri	Sub-criteri di valutazione	punti D max	punti T max
A	Esperienza nell'esecuzione di servizi analoghi a quelli oggetto d'appalto	12,00	1.1	Esperienza pregressa nell'esecuzione di servizi di AMS e/o ADS sui moduli Service e/o Field Service di Salesforce		10,00
			1.2	Esperienza pregressa nell'esecuzione di servizi di AMS e/o ADS sul modulo Capex Force di Salesforce		2,00
A	Possesso delle certificazioni	5,00	2.1	Possesso della certificazione ISO 27001:2022		1,00
			2.2	Possesso della certificazione ISO 22301:2019		2,00
			2.3	Possesso di certificazione della parità di genere ex art.46-bis D. Lgs. n. 198/2006		2,00
B	Struttura organizzativa e soluzione proposta per l'erogazione dei servizi	18,00	1.1	Struttura organizzativa e soluzione proposta per lo svolgimento e l'organizzazione del servizio	18,00	
B	Specializzazione del Gruppo di Lavoro	25,00	2.1	Service Manager		2,00
			2.2	Possesso certificazioni - Service/IT Architect		6,00
			2.3	Possesso certificazioni - Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst		6,00

			2.4	Possesso certificazioni - Senior Software/App Developer		6,00
			2.5	Competenze del team		5,00
B	Miglioramento SLA	10,00	3.1	Mobilizzazione Team di Progetto		3,00
			3.2	Tempi di evasione Incident		4,00
			3.3	Tempistica presa in carico del servizio (Star up)		3,00
TOTALE OFFERTA TECNICA						70,00

Dove:

T = Tabellare

D = Discrezionale

3. OFFERTA TECNICA

3.1 PRESCRIZIONI GENERALI

L'offerta tecnica presentata dai Concorrenti non dovrà contenere, **a pena di esclusione**, alcuna valutazione di carattere economico né alcuna valorizzazione economica anticipatoria dei contenuti dell'offerta economica.

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli e gli standards minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Tutta la documentazione allegata all'offerta tecnica **costituirà parte integrante del contratto d'appalto**, cui il Concorrente si impegna a adempiere. Qualsiasi indicazione o specificazione riportata all'interno della documentazione di cui all'offerta tecnica, dunque, si tradurrà, in caso di aggiudicazione, in puntuali vincoli contrattuali che costituiranno oggetto di effettiva verifica e comprova in fase di esecuzione da parte della Stazione Appaltante, con conseguente applicazione di penali in caso di mancato rispetto di quanto offerto.

Con riferimento alle dichiarazioni, impegni, proposte, ovvero tutto quanto contenuto nell'ambito dell'offerta tecnica formulata dal Concorrente, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere all'Aggiudicatario ogni elemento ritenuto utile alla giustificazione degli stessi.

In caso di mancata produzione della documentazione richiesta o non congruità della stessa rispetto alle indicazioni riportate nel singolo criterio sarà attribuito un coefficiente pari a 0.

Le proposte anche parzialmente non in linea con il Codice della Strada non saranno ritenute valide e verrà assegnato un coefficiente nullo al singolo criterio.

3.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

3.2.1 Presentazione delle relazioni tecniche

Ogni relazione richiesta dovrà essere **sottoscritta dal Legale rappresentante** del Concorrente e dovrà rispettare le seguenti indicazioni (salvo diverse modalità riportate negli specifici criteri):

- numero massimo di facciate in formato A4 secondo il numero massimo riportato negli specifici criteri ed eventuali allegati in formato massimo A3 il cui numero complessivo di facciate non dovrà essere superiore a quello specificato nei singoli criteri;

- facciate scritte con font libero di dimensione non inferiore a 11, interlinea singola e margini 2 cm;
- eventuali cartigli e/o indici e/o documentazione presentata a comprova non concorrono al conteggio del numero massimo di facciate richiesto.

Nel caso in cui la documentazione presentata non rispetti le indicazioni e i limiti sopra indicati, la Commissione non terrà conto, ai fini della valutazione, di quella in eccesso e potrà ridurre il coefficiente assegnato discrezionalmente al criterio in base alle difformità riscontrate.

3.2.2. Presentazione delle dichiarazioni

Ogni dichiarazione richiesta nei singoli criteri dovrà essere **sottoscritta dal Legale rappresentante** del Concorrente e andrà presentata compilando, ove presente, lo specifico **schema di risposta** allegato al presente documento.

Si precisa che in caso di mancata produzione della dichiarazione richiesta o non congruità della stessa rispetto alle indicazioni nei singoli criteri sarà attribuito un coefficiente pari a 0.

3.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

OT – A.1.1 – Esperienza pregressa nell'esecuzione di servizi di AMS e/o ADS sui moduli Service & Field Service di Salesforce

Il Concorrente dovrà riportare, compilando il documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1”, sottoscritto dal proprio Legale rappresentante e valevole per il sub-criterio A.1.1 e A.1.2, l'esperienza acquisita negli **ultimi dieci (10) anni** antecedenti la data di pubblicazione del Bando relativa all'espletamento di **max 8 (otto) servizi** di Application Management Services (AMS) e/o Application Development Services (ADS) su piattaforma Salesforce relativi ai moduli Service e/o Field Service analoghi all'oggetto dell'appalto.

Ai fini della valutazione, saranno presi in considerazione esclusivamente servizi i cui importi contrattuali siano pari o superiori alla soglia **Smin= € 1.000.000,00**.

In caso di accordi quadro, ai fini del rispetto della soglia minima, sarà presa in considerazione la somma degli importi contrattuali dei singoli contratti attuativi stipulati.

Nel caso di servizi eseguiti in subappalto dovranno essere inseriti nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1” solo quelli con un importo di propria competenza pari o superiore a **Smin**.

Con riferimento alle attività non ancora ultimate o avviate prima rispetto al periodo sopra indicato, il Concorrente dovrà espressamente indicare solo la quota parte del servizio eseguito nel periodo richiesto e solo se d'importo pari o superiore a **Smin**.

In caso di concorrenti plurisoggettivi di cui all'art. 65, comma 2, lett. e), f), g) e h) del Codice, costituiti e/o costituendi (RTI, Consorzi ordinari di concorrenti, Reti di Imprese, GEIE) verranno valutati esclusivamente i servizi il cui importo eseguito dal Concorrente/componente del RTI o Consorzio sia almeno pari alla soglia **Smin**.

In caso di partecipazione di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2 lettere b), c) e d) del Codice, i requisiti di cui sopra devono essere posseduti da parte del Consorzio o dalla/e consorziata/e esecutrice/i, ove designata/e.

Nella tabella andranno inseriti, con numerazione progressiva, fino ad un massimo di 8 (otto) servizi; l'indicazione da parte del Concorrente di servizi aggiuntivi non dà diritto ad ulteriori punteggi.

Per ogni servizio, dovranno essere riportate nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1”, le seguenti informazioni:

- Stazione appaltante e/o Committente privato (o settore industriale);
- breve descrizione dei servizi (prestazioni oggetto del progetto e relativo perimetro);
- importo complessivo del contratto o Accordo Quadro (in caso di Accordo Quadro, dovrà esser indicato sia l'importo massimo dell'Accordo Quadro sia l'importo del/dei relativo/i contratto/i attuativo/i);
- data di inizio del contratto;
- data di fine (solo in caso di servizi completati);
- stato di esecuzione dei servizi (completati o ancora in corso);
- importo dei servizi eseguiti dal Concorrente/componente del RTI o Consorzio in caso di concorrente plurisoggettivo;
- in caso di servizi non completati o avviati prima del periodo sopra indicato, l'importo del servizio eseguito nel periodo richiesto, che sarà preso in considerazione ai fini dell'assegnazione del punteggio (vedi modalità sopra descritte);
- servizio reso in qualità di subappaltatore o subcontraente (SI/NO).

Si precisa che i contratti proposti dal Concorrente in relazione al presente Criterio non dovranno essere stati soggetti a risoluzione contrattuale.

Verranno presi in considerazione e valutati solo i servizi riportati nel documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1" completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati da apposita documentazione: Contratto, CEL, SAL, Certificato di pagamento, eventualmente accompagnati dai certificati di esecuzione e/o qualsivoglia documento da cui si possa desumere quanto dichiarato.

Sarà assegnato un punteggio, **fino a un massimo di 10 (dieci) punti**, in funzione del numero di progetti, secondo le modalità indicate nella seguente tabella:

SUBCRITERIO A.1.1									
<u>N. di servizi</u> di AMS e/o ADS relativi ai moduli Service e/o Field Service della piattaforma Salesforce di importo pari o superiori ad € 1.000.000,00									
PARAMETRO	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Coefficiente Cxi	0,00	0,17	0,25	0,38	0,50	0,63	0,75	0,88	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,25	2,50	3,75	5,00	6,25	7,50	8,75	10,00

OT – A.1.2 – Esperienza pregressa nell'esecuzione di servizi di AMS e/o ADS sul modulo Capex Force di Salesforce

Il Concorrente dovrà riportare, compilando il documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1", sottoscritto dal proprio Legale rappresentante e valevole per il sub-criterio A.1.a e A.1.b, l'esperienza acquisita **negli ultimi dieci (10) anni** antecedenti la data di pubblicazione del Bando relativa all'espletamento di **max 4 (quattro) servizi** di Application Management Services (AMS) e/o Application Development Services (ADS) su piattaforma Salesforce relativi al modulo Capex Force analoghi all'oggetto dell'appalto.

Ai fini della valutazione, saranno presi in considerazione tutti i servizi di AMS e/o ADS relativi al modulo Capex Force di Salesforce svolti dal Concorrente, non essendo prevista, in relazione al presente sub-criterio, una soglia minima di importo contrattuale.

Si precisa inoltre che, ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, il Concorrente potrà altresì indicare uno o più dei medesimi servizi proposti in relazione al sub-criterio A.1.1 laddove lo stesso/gli stessi comprenda/comprendano entrambi i perimetri indicati e fatto salvo il rispetto della **Smin** prevista in relazione al sub-criterio A.1.1..

In caso di concorrenti plurisoggettivi di cui all'art. 65 comma 2 lett. e), f), g) e h) del Codice, costituiti e/o costituendi (RTI, Consorzi ordinari di concorrenti, Reti di Imprese, GEIE), il punteggio sarà attribuito nel caso in cui il servizio sia stato eseguito dal Concorrente/componente del RTI o Consorzio per una quota uguale o maggiore al 40%.

In caso di partecipazione di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2 lettere b), c) e d) del Codice, il punteggio sarà attribuito nel caso in cui il servizio sia stato eseguito da parte del Consorzio o dalla/e consorziata/e esecutrice/i, ove designata/e.

Nella tabella andranno inseriti, con numerazione progressiva, fino ad un massimo di 4 (quattro) servizi; l'indicazione da parte del Concorrente di servizi aggiuntivi non dà diritto ad ulteriori punteggi.

Per ogni servizio, dovranno essere riportate nel documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO A.1", le seguenti informazioni:

- Stazione appaltante e/o Committente privato (o settore industriale);
- breve descrizione dei servizi (prestazioni oggetto del progetto e relativo perimetro);
- importo complessivo del contratto o Accordo Quadro;
- data di inizio del contratto;
- data di fine (solo in caso di servizi completati);
- stato di esecuzione dei servizi (completati o ancora in corso);
- quota % dei servizi eseguiti dal Concorrente/componente del RTI o Consorzio in caso di concorrente plurisoggettivo;
- servizio reso in qualità di subappaltatore o subcontraente (SI/NO).

Si precisa che i contratti proposti dal Concorrente in relazione al presente Criterio non dovranno essere stati soggetti a risoluzione contrattuale.

Verranno presi in considerazione e valutati solo i servizi riportati nel documento n. 10 "Schema di offerta tecnica" completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati da apposita documentazione: Contratto, CEL, SAL, Certificato di pagamento, eventualmente accompagnati dai certificati di esecuzione e qualsivoglia documento da cui si possa desumere quanto dichiarato.

Sarà assegnato un punteggio, **fino a un massimo di 2 (due) punti**, in funzione del numero di progetti, secondo le modalità indicate nella seguente tabella:

SUBCRITERIO A.1.2					
PARAMETRO	<u>N. di servizi</u> di AMS e/o ADS relativi al modulo Capex Force della piattaforma Salesforce				
	0	1	2	3	4

Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
PUNTEGGIO	0,00	0,50	1,00	1,50	2,00

Al criterio A.1 potrà essere attribuito un punteggio complessivo massimo di 12 (dodici) punti.

OT – A.2 – Possesso di certificazioni

Il Concorrente, ai fini dell'assegnazione dei coefficienti relativi ai seguenti sub-criteri, dovrà produrre copia delle certificazioni richieste.

Queste ultime dovranno essere accompagnate da un'autodichiarazione, da rendere ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., in cui il Concorrente dichiara la conformità all'originale di ognuna delle certificazioni prodotte.

In caso in cui il Concorrente produca un'unica autodichiarazione di conformità della copia delle certificazioni ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., la stessa dovrà riportare esplicitamente l'elenco delle certificazioni cui fa riferimento.

La certificazione in ogni caso dovrà essere in corso di validità alla data di scadenza di presentazione dell'offerta.

In caso di concorrenti in forma associata RTI/Consorzi Ordinari/Aggregazioni di rete/GEIE (art. 65 comma 2 lett. e), f), g), h) e art. 66, comma 1, lett. a) e f) del Codice), ai fini dell'attribuzione del punteggio massimo, la certificazione dovrà essere posseduta da tutte le imprese raggruppate/consorziate/retiste (**possesso completo**) mentre verrà attribuito un punteggio inferiore nel caso in cui la certificazione non sia posseduta da tutte le imprese raggruppate/consorziate/retiste (**possesso parziale**).

In caso di partecipazione di Consorzi Stabili (art. 65 comma 2 lett. d) e art. 66 comma 1 lett. g) del Codice), anche in qualità di componente di un RTI/Consorzio Ordinario/Aggregazione di rete/GEIE, ai fini dell'attribuzione del punteggio massimo, la certificazione dovrà essere posseduta da parte del medesimo Consorzio oppure da tutte le consorziate indicate per l'esecuzione delle prestazioni, ove designate (**possesso completo**) mentre verrà attribuito un punteggio inferiore nel caso in cui la certificazione non sia posseduta dal Consorzio oppure da tutte le consorziate indicate per l'esecuzione delle prestazioni, ove designate (**possesso parziale**).

In caso di mancata produzione della copia della certificazione, verrà applicato punteggio 0.

OT – A.2.1 – Possesso della certificazione ISO 27001:2022

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della certificazione ISO 27001:2022 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità, nelle modalità sopra indicate.

Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

PARAMETRO	Possesso della certificazione ISO 27001:2022		
	NO	Possesso parziale	Impresa singola o Possesso completo
Cx,i	0,00	0,50	1,00
PUNTEGGIO	0,00	0,50	1,00

OT – A.2.2 – Possesso della certificazione ISO 22301:2019

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della certificazione ISO 22301:2019 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità, nelle modalità sopra indicate.

Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso della certificazione ISO 22301:2019			
PARAMETRO	NO	Possesso parziale	Impresa singola o Possesso completo
C _{x,i}	0,00	0,50	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,00	2,00

OT – A.2.3 – Possesso di certificazione della parità di genere ex art.46-bis D. Lgs. n. 198/2006

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della Certificazione UNI 125/2022 della parità di genere ex art.46-bis D. Lgs. n.198/2006 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità.

Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso della certificazione della parità di genere ex art.46-bis D. Lgs. n. 198/2006			
PARAMETRO	NO	Possesso parziale	Impresa singola o Possesso completo
C _{x,i}	0,00	0,50	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,00	2,00

OT – B.1 – STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SOLUZIONE PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concorrente dovrà rappresentare, in apposita relazione sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, la struttura organizzativa afferente alle modalità di gestione e controllo della qualità dei servizi oggetto di appalto e la soluzione metodologica ed operativa proposta per l'erogazione delle prestazioni.

La relazione tecnica dovrà essere strutturata nei seguenti paragrafi:

1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

1.1 Personale: il Concorrente dovrà descrivere il proprio organigramma, individuando in particolare per le risorse costituenti il gruppo di lavoro, i rispettivi ruoli, titoli e le esperienze con riferimento ai requisiti minimi di cui all'allegato al Capitolato Tecnico "*Figure professionali_Field Service*". Verranno valutati positivamente l'accuratezza e completezza della struttura organizzativa offerta, in termini di numero e qualifica delle risorse dedicate, nonché l'inserimento in organigramma di figure con esperienze pregresse che meglio rispondono ai servizi oggetto del contratto.

1.2 Definizione delle responsabilità e delle attività delle figure indicate: si dovrà fornire una descrizione dettagliata delle attività alle quali ciascuna figura in organigramma dovrà ottemperare; dovranno essere altresì esplicitate in maniera esaustiva le modalità di coordinamento e gestione delle attività di commessa da parte del Referente Tecnico. Verranno valutati positivamente la chiarezza di ruoli e responsabilità dei rapporti tra le figure, la compiutezza dei processi coinvolti nell'appalto;

1.3 Procedure di gestione della qualità: si dovranno rappresentare flussi, metodi e strumenti da utilizzare ai fini del controllo della qualità dei servizi e della gestione della commessa; verranno valutate le procedure di comunicazione, la definizione/gestione dei report di avanzamento e controllo, anche alla luce degli strumenti utilizzati.

2. SOLUZIONE PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Presa in carico - il Concorrente dovrà descrivere:

- Processo e modalità operative per la presa in carico delle attività dal fornitore uscente, modalità di escalation/risoluzione delle criticità e di monitoraggio dell'avanzamento dell'attività.
- Modalità di tracciamento dei deliverables, della documentazione e delle informazioni rilevanti ricevute dal fornitore uscente.

2.2 Servizi di Application Management Services - il Concorrente dovrà descrivere:

- Modalità di presa in carico dell'incident, a seguito di segnalazione di ASPI;
- Processo di definizione della soluzione e condivisione con i referenti ASPI, rilevamento e messa a punto di bug fixing e rilascio degli oggetti software corretti;
- Modalità, processi e automatismi sugli strumenti messi a disposizione dalla Committente per la presa in carico e l'esecuzione delle attività di Service Request Management;
- Modalità di presa in carico dell'esigenza e processi adoperati per l'esecuzione della attività di manutenzione evolutiva, a seguito di segnalazione di ASPI;
- Processo e strumenti adoperati per garantire la completezza e la correttezza dei contenuti della documentazione prodotta, in merito all'esecuzione dei servizi. Modello operativo adoperato per la verifica del continuo aggiornamento e della presenza di tutta la documentazione prevista.

2.3 Servizi di Application Development - il Concorrente dovrà descrivere:

- Modalità e le tempistiche di attivazione delle risorse sulle nuove iniziative di sviluppo software richieste da ASPI (di seguito "Progetti");
- Processo e strumenti adoperati per la gestione del Progetto e misure proposte per garantire il rispetto delle best-practice e dei principi tecnologici, architetturali e metodologici indicati nel Capitolato Tecnico;
- Misure proposte per garantire la non regressione dello sviluppo sulle altre funzionalità già rilasciate.

2.4 Trasferimento Know-how - il Concorrente dovrà descrivere:

- modalità operative e strumenti tecnologici utilizzati per la predisposizione dei documenti a sostegno del trasferimento del know-how a fine fornitura e nel corso del contratto e la verificabilità delle attività di passaggio da parte della Committente per monitorarne lo stato di avanzamento;
- modalità per tracciare e mappare i deliverable, i documenti prodotti, le informazioni rilevanti e la correlazione tra essi, al fine di consentire il facile reperimento delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività nell'ambito dei servizi da parte dei diversi gruppi interessati al trasferimento.

Nel redigere la propria relazione tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto delle prescrizioni, dei vincoli e degli standards minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Inoltre, ciascuna delle previsioni e dichiarazioni richiamate all'interno dell'offerta tecnica, con riferimento al presente criterio di valutazione, dovrà ritenersi parte integrante del contratto, integrando gli adempimenti ad esso riconducibili.

La valutazione sarà effettuata dando particolare rilievo alla completezza della trattazione e alla chiarezza espositiva e documentale nonché alle eventuali proposte formulate dal Concorrente tese a rendere il servizio quanto più efficiente possibile.

*Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre una relazione, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, in formato A4 di **massimo 20 pagine** (escluse eventuali copertine e sommari) ed eventuali allegati in formato massimo A3 e nel numero massimo di 10 fogli (solo fronte). Eventuali cartigli e/o indici non concorrono al numero massimo di facciate richiesto. In caso di mancata produzione della relazione tecnica verrà applicato punteggio 0.*

Eventuali facciate eccedenti il numero massimo definito non saranno prese in considerazione dalla Commissione giudicatrice ai fini della valutazione dell'offerta.

Al criterio B.1 potrà essere attribuito un punteggio massimo di 18 (diciotto) punti.

OT – B.2 – SPECIALIZZAZIONE E COMPETENZE DEL TEAM DI PROGETTO

Posto che, nel corso di esecuzione dell'affidamento, l'OE dovrà assicurare la disponibilità di un team di progetto costituito dalle figure professionali in possesso dei requisiti minimi prescritti nell'allegato "Figure professionali Field Service" del Capitolato Tecnico, ai fini del conseguimento del punteggio di **massimo 25 (venticinque) punti**, il Concorrente dovrà garantire la disponibilità di uno o più professionisti con un profilo professionale e con competenze come quelle dettagliate nei successivi sub criteri.

Il punteggio sarà assegnato sulla base della dichiarazione del Concorrente, da rendere mediante la compilazione del documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2", valevole per i sub-criteri B.2.1, B.2.2, B.2.3, B.2.4 e B.2.5, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, contenente l'impegno, che costituirà uno specifico obbligo contrattuale, di mettere a disposizione nel proprio team di progetto una risorsa in qualità di Service Manager e almeno una risorsa in qualità di Service/IT Architect, di Senior Business Analyst /Senior Field Service Business Analyst e di Senior Software/app Developer, in possesso di uno o più dei requisiti come di seguito descritti.

A tal riguardo, il Concorrente dovrà altresì fornire i CV delle figure proposte, corredati da copia digitale conforme delle certificazioni e/o titoli di studio indicati nel documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2.

Verranno presi in considerazione e valutati unicamente i profili indicati nel documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2" completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati dai relativi CV e dalla suindicata documentazione a corredo.

OT – B.2.1 – Specializzazione del team di progetto – Service Manager

Verrà assegnato un punteggio **massimo pari a 2 (due) punti** qualora il Concorrente garantirà la presenza, all'interno della proprio team di progetto, di una risorsa nel ruolo di Service Manager in possesso del seguente requisito:

- a) Titolo di studio = Master di II livello o Master in Business Administration (MBA).

La dichiarazione, da rendere mediante la compilazione del documento "Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2", dovrà contenere:

- Nominativo del Service Manager e/o identificativo del relativo CV;
- Dichiarazione circa il possesso (o mancato possesso), in capo alla risorsa proposta, del titolo di studio richiesto ai fini dell'attribuzione del punteggio;

- In caso positivo, indicazione del titolo di studio in possesso della risorsa.

Ai fini della valutazione, il Concorrente dovrà altresì fornire il CV della figura professionale indicata corredato da copia digitale conforme del titolo di studio indicato nel documento.

L'indicazione da parte del Concorrente di titoli di studio aggiuntivi non dà diritto ad ulteriori punteggi.

B.2.1 – SERVICE MANAGER		
Possesso di Master di II livello o Master in Business Administration (MBA)		
PARAMETRO	NO	SI
Cx,i	0,00	1,00
PUNTEGGIO MAX	0,00	2,00

OT – B.2.2 – Specializzazione del team di progetto – Service/IT Architect

Verrà assegnato un punteggio **massimo pari a 6 (sei) punti** qualora il Concorrente garantirà la presenza, all'interno della proprio team di progetto, di una o più risorse in qualità di Service/IT Architect, fino ad un massimo di tre, in possesso della seguente certificazione:

- AI Specialist;

SUBCRITERIO B.2.2 – Service/IT Architect					
CERTIFICAZIONE	<u>N. di risorse</u> in qualità di Service/IT Architect in possesso della certificazione “AI Specialist”				Totale concorrente i-esimo
	0	1	2	3	
Cx,i	0,00	0,33	0,67	1,00	
Punteggio attribuibile	../0,00	../2,00	../4,00	../6,00	../6,00

La dichiarazione da parte del Concorrente di un numero di risorse aggiuntive superiore a 3 non dà diritto a ulteriori punteggi.

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà dichiarare, mediante la compilazione del documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2”, il possesso, in capo alle risorse proposte in qualità di Service/IT Architect, della suindicata certificazione, allegando, altresì i CV delle figure professionali proposte, corredati da copia digitale conforme della stessa.

Verranno presi in considerazione e valutati unicamente i profili delle risorse indicati nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2” completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati dai relativi CV e dalla suindicata documentazione a corredo. In caso contrario, verrà assegnato un punteggio pari a 0.

In conclusione, al criterio B.2.1.b potrà essere attribuito un **punteggio massimo di 6 (sei) punti**.

OT – B.2.3 – Specializzazione del team di progetto – Senior Business Analyst /Senior Field Service Business Analyst

Verrà assegnato un punteggio **massimo pari a 6 (sei) punti** qualora il Concorrente garantirà la presenza, all'interno della proprio team di progetto, di una o più risorse in qualità di Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst, fino ad un massimo di quattro, in possesso di una o di entrambe le seguenti certificazioni:

- AI Associate;
- Service Cloud Consultant;

SUBCRITERIO B.2.3 –					
Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst					
N. di risorse in qualità di Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst in possesso della certificazione “AI Associate”					
	0	1	2	3	4
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,75	../1,50	../2,25	../3,00
N. di risorse in qualità di Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst in possesso della certificazione “Service Cloud Consultant”					
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,75	../1,50	../2,25	../3,00
Totale punteggio attribuibile sub-criterio B.2.3					../6,00

La dichiarazione da parte del Concorrente di un numero di risorse aggiuntive superiore a 4 non dà diritto a ulteriori punteggi.

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà dichiarare, mediante la compilazione del documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2”, il possesso, in capo alle risorse proposte in qualità di Senior Business Analyst/Senior Field Service Business Analyst, di una o più delle suindicate certificazioni, allegando, altresì i CV delle figure professionali proposte, corredati da copia digitale conforme delle stesse.

Verranno presi in considerazione e valutati unicamente i profili delle risorse indicati nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2” completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati dai relativi CV e dalla suindicata documentazione a corredo. In caso contrario, verrà assegnato un punteggio pari a 0.

In conclusione, al criterio B.2.1.c potrà essere attribuito un **punteggio massimo di 6 (sei) punti**.

OT – B.2.4 – Specializzazione del team di progetto – Senior Software/app Developer

Verrà assegnato un punteggio **massimo pari a 6 (sei) punti** qualora il Concorrente garantirà la presenza, all'interno della proprio team di progetto, di una o più risorse in qualità di Senior Software/App Developer, fino ad un massimo di quattro, in possesso delle seguenti certificazioni:

- AI Associate;

- Service Cloud Consultant;
- Field Service Consultant;
- Sales Cloud Consultant.

SUBCRITERIO B.2.4 – Senior Software/app Developer					
N. di risorse in qualità di Senior Software/app Developer in possesso della certificazione “AI Associate”					
	0	1	2	3	4
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,38	../0,75	../1,13	../1,50
N. di risorse in qualità di Senior Software/app Developer in possesso della certificazione “Service Cloud Consultant”					
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,38	../0,75	../1,13	../1,50
N. di risorse in qualità di Senior Software/app Developer in possesso della certificazione “Field Service Consultant”					
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,38	../0,75	../1,13	../1,50
N. di risorse in qualità di Senior Software/app Developer in possesso della certificazione “Sales Cloud Consultant”					
Cx,i	0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
Punteggio attribuibile	../0,00	../0,38	../0,75	../1,13	../1,50
Totale punteggio attribuibile sub-criterio B.2.4					../6,00

**Totale
concorrente
i-esimo**

La dichiarazione da parte del Concorrente di un numero di risorse aggiuntive superiore a 4 non dà diritto a ulteriori punteggi.

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà dichiarare, mediante la compilazione del documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2”, il possesso, in capo alle risorse proposte in qualità di Senior Software/App Developer, di una o più delle suindicate certificazioni, allegando, altresì i CV delle figure professionali proposte, corredati da copia digitale conforme delle stesse.

Verranno presi in considerazione e valutati unicamente i profili delle risorse indicati nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2” completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati dai relativi CV e dalla suindicata documentazione a corredo. In caso contrario, verrà assegnato un punteggio pari a 0.

In conclusione, al criterio B.2.1.d potrà essere attribuito un **punteggio massimo di 6 (sei) punti**.

OT – B.2.5 – Competenze del team di progetto

Verrà assegnato un punteggio **massimo pari a 5 (cinque) punti** qualora il Concorrente garantirà la presenza, all'interno del proprio team di progetto, di uno o più Service/IT Architect, fino ad un massimo di 3, e uno o più Senior Software/app Developer, fino ad un massimo di 4, in possesso dei requisiti di seguito indicati.

Il punteggio verrà attribuito in funzione della numerosità delle risorse e del numero di progetti di sviluppo e/o manutenzione in ambito Salesforce da esse svolti.

SERVICE/IT ARCHITECT			
N. di progetti di sviluppo e/o manutenzione in ambito Salesforce svolti dalla risorsa	1 progetto	2 ≤ progetti ≤ 3	> 3 progetti
Punteggio assegnabile a ciascuna delle figure professionali offerte (fino ad un massimo di 3)	0,33	0,66	1,00
PUNTEGGIO MASSIMO CONSEGUIBILE	1,00	2,00	3,00
SENIOR SOFTWARE/APP DEVELOPER			
N. di progetti di sviluppo e/o manutenzione in ambito Salesforce svolti dalla risorsa	1 progetto	2 ≤ progetti ≤ 3	> 3 progetti
Punteggio assegnabile a ciascuna delle figure professionali offerte (fino ad un massimo di 4)	0,17	0,34	0,50
PUNTEGGIO MASSIMO CONSEGUIBILE	0,68	1,36	2,00

La dichiarazione da parte del Concorrente di un numero di risorse aggiuntive superiore rispetto a quelle indicate non dà diritto a ulteriori punteggi.

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà dichiarare, mediante la compilazione del documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2”, il numero di servizi di sviluppo e/o manutenzione in ambito Salesforce svolti dalla/e risorsa/e proposta/e in qualità di Service/IT Architect e il numero di servizi di sviluppo e/o manutenzione in ambito Salesforce svolti dalla/e risorsa/e proposta/e in qualità di Senior Software/App Developer, allegando, altresì i relativi CV con evidenza dei servizi eseguiti.

Verranno presi in considerazione e valutati unicamente i profili delle risorse indicati nel documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.2” completi di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovati dai relativi CV. In caso contrario, verrà assegnato un punteggio pari a 0.

In conclusione, al criterio B.2.2.d potrà essere attribuito un **punteggio massimo di 5 (cinque) punti**.

OT – B.3 – Miglioramento SLA

OT – B.3.1 – Miglioramento SLA 6 - Mobilitazione Team di Progetto

OT – B.3.2 – Miglioramento SLA 7 - Tempi di evasione Incident

OT – B.3.3 – Miglioramento SLA 10 – Tempistica presa in carico del servizio (Star up)

Con riferimento a quanto prescritto al par. 4.1 Service Level Agreements (SLA) del Capitolato Tecnico, il Concorrente, al fine di ricevere punteggio, dovrà dichiarare, compilando il documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.3”,

valevole per i sub-criteri B.3.1, B.3.2 e B.3.3, sottoscritto dal Legale Rappresentante, il livello di servizio offerto, in miglioramento rispetto agli SLA minimi prescritti nel suddetto Capitolato.

Al presente criterio di valutazione potrà essere attribuito un punteggio **massimo di 10 (dieci) punti**, così suddiviso:

- al sub-criterio B.3.1 potrà essere attribuito un punteggio massimo di 3 (tre) punti.
- al sub-criterio B.3.2 potrà essere attribuito un punteggio massimo di 4 (quattro) punti;
- al sub-criterio B.3.3 potrà essere attribuito un punteggio massimo di 3 (tre) punti.

I punteggi saranno attribuiti, per ciascun sub-criterio, in misura fissa e predefinita, in ragione della percentuale/valore indicato dal Concorrente, secondo le seguenti modalità:

B.3.1 – Miglioramento SLA 6 - Mobilitazione Team di Progetto			
<u>N. giorni lavorativi (wd)</u> per attivare team di Progetto	=15 wd (valore minimo prescritto da Capitolato Tecnico)	15 < wd ≤ 10	< 10 wd
Cx,i	0,00	0,50	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,50	3,00

B.3.2 – Miglioramento SLA 7 - Tempi di evasione Incident				
Classificazione Incident	B.3.2.a - P1			
% Incident risolti entro il Tempo di evasione / Incident totali nel periodo di misurazione	=95% (valore minimo prescritto da Capitolato Tecnico)	=96%	97 ≤ % ≤ 98	> 98%
Cx,i	0,00	0,33	0,67	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,00	2,00	3,00
Classificazione Incident	B.3.2.b - P2			
% Incident risolte entro il Tempo di evasione / Incident totali nel periodo di misurazione	=95% (valore minimo prescritto da Capitolato Tecnico)	=96%	97 ≤ % ≤ 98	> 98%
Cx,i	0,00	0,33	0,67	1,00

PUNTEGGIO	0,00	0,33	0,67	1,00
------------------	-------------	-------------	-------------	-------------

B.3.3 – Miglioramento SLA 10 - Tempistica presa in carico del servizio (Start up)				
N. giorni lavorativi (wd) per presa in carico del servizio	=30 wd (valore minimo prescritto da Capitolato Tecnico)	30 < wd ≤ 25	25 < wd ≤ 20	< 20 wd
C_{x,i}	0,00	0,33	0,67	1,00
PUNTEGGIO	0,00	1,00	2,00	3,00

Si precisa che i valori indicati dal Concorrente costituiranno parte integrante del contratto d'appalto, traducendosi, in caso di aggiudicazione, in puntuali obblighi contrattuali per il Concorrente.

In caso di mancata produzione del documento “Schema di offerta tecnica – CRITERIO B.3” verrà applicato punteggio 0.

Verrà altresì assegnato un punteggio pari a 0, con riferimento a ciascun sub-criterio di valutazione, laddove il Concorrente abbia ommesso di indicare i valori offerti.

4. OFFERTA ECONOMICA

4.1 CRITERIO DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica è valutata sulla base del ribasso medio ponderato offerto dal Concorrente, indicato all'interno dell'elaborato “Schema di Offerta Economica” rapportato al ribasso medio ponderato dell'offerta più conveniente.

Per la formulazione dell'offerta il Concorrente è tenuto ad utilizzare lo schema allegato al Disciplinare di Gara.

Il coefficiente **C_{x,i}** attribuito all'offerta del Concorrente i-esimo è determinato mediante la seguente formula (non lineare):

$$C_{x,i} = \left(\frac{A_i}{A_{max}} \right)^\alpha$$

Dove:

C_{x,i} = coefficiente attribuito all'offerta economica del concorrente i-esimo;

A_i = ribasso percentuale offerto dal concorrente i-esimo;

A_{max} = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente;

α = coefficiente pari a 0,6