

*Ministero dell' Ambiente e della Tutela del  
Territorio e del Mare*

**DIREZIONE GENERALE DELLE POLITICHE PER L'INNOVAZIONE, IL  
PERSONALE E LA PARTECIPAZIONE**

**DIVISIONE III**

**CAPITOLATO TECNICO E PROCEDURE DI GARA**

**RDO**

**PER LA FORNITURA DI SERVIZI PER LA LA GESTIONE DELLE  
POSTAZIONI DI LAVORO ON SITE - HELP DESK - , IN USO PRESSO IL  
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E  
DEL MARE, di cui alla Determina a contrarre n. 105 del 27 marzo 2020**

### 1. PREMESSA E CLAUSOLA GENERALE

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnico economica per il servizio *on-site* di Gestione delle postazioni di lavoro in uso presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare in seguito indicato come "Amministrazione" di cui alla determina a Contrarre n. 105 del 27 marzo 2020.

L'erogazione del servizio interesserà la sede dell'Amministrazione di Via C. Colombo, 44.

Si evidenzia che il presente capitolato disciplina l'erogazione dei servizi, ivi inclusi quelli aggiuntivi o migliorativi rispetto a quelli previsti dalla Convenzione Consip *Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro* affidata all'RTI FASTWEB SPA - MATICMIND SPA con scadenza 30/05/2018.

Si evidenzia, inoltre, come disposto dall'allegato a. alla determina a contrarre n. 105 del 27 marzo 2020, che:

- il servizio sarà garantito da almeno 2,5 FTE che dovranno gestire, senza costi aggiuntivi, tutti gli interventi di gestione delle pdl rientranti nel punto 4 del presente capitolato anche se gli interventi dovessero essere superiori al numero stimato, nonché tutte le richieste di assistenza relative (ticket), sempre senza costi aggiuntivi, anche se il numero degli stessi dovesse superare quanto stimato nella determina a contrarre.
- Dovranno essere garantiti SLA uguali o superiori ovvero comportanti minori tempi di intervento/risoluzione anomalia) a quelli della convenzione.;
- orario di erogazione dei servizi pari o superiori a quelli base della convenzione (Lunedì-Venerdì ore 8-17 escluso festivi).

Si precisa, pertanto, che per quanto non previsto dal presente capitolato, dalla restante documentazione di gara e dall'offerta del fornitore, si applicano le disposizioni e le definizioni della Convenzione Consip di cui ai precedenti capoversi.

## **2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI**

Attraverso il presente bando di gara l'Amministrazione si propone di assicurare il servizio di gestione postazioni di lavoro on site (Help Desk) del Ministero, di supporto agli utenti dell'infrastruttura informatica, con l'obiettivo di garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

La società che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di fornire le risorse specialistiche necessarie a fornire il servizio di supporto agli utenti per una durata di 12 mesi decorrenti dalla data di aggiudicazione. Salvo quanto previsto al punto 4 delle "Clausole contrattuali RDO"

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili dell'Amministrazione.

L'Amministrazione individua il Responsabile tecnico del servizio nel Dirigente della Divisione III IPP o suo delegato.

Il servizio sarà coordinato operativamente dal responsabile tecnico dell'Amministrazione.

Per il servizio richiesto, di cui al presente capitolato in sede di offerta economica il partecipante alla gara dovrà presentare la quotazione economica indicando il canone annuo, ripartito in canoni mensili. L'importo a corpo del canone annuo del servizio, soggetto a ribasso, è di € 130.000,00.

Nel presente capitolato viene indicato il numero di risorse minime necessarie per svolgere i servizi da erogare e la loro qualifica professionale.

Per il servizio oggetto della gara, sarà previsto un periodo di affiancamento e passaggio di consegne della durata di 10 giorni lavorativi, per tale periodo resta convenuto che l'aggiudicatario subentrante, nei 15 (quindici) giorni precedenti la data di decorrenza dell'aggiudicazione, si rende disponibile a titolo gratuito.

Durante il periodo di affiancamento il subentrante avrà a disposizione personale dell'Azienda uscente, coordinato dal responsabile tecnico della stessa.

**3. SELEZIONE E TURNOVER DEL PERSONALE**

Il personale che il Fornitore intende utilizzare per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente richiesta, dovrà essere alle proprie dipendenze, idoneo – per professionalità e numero – allo svolgimento del servizio secondo le prescrizioni e disposizioni contenute nel presente capitolato.

Il Ministero si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità delle forme contrattuali del rapporto di lavoro delle persone impiegate nel servizio.

Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile.

In particolare, le figure professionali impiegate nei servizi oggetto della presente richiesta non potranno essere sostituite, senza il consenso dell'Amministrazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario l'Amministrazione, qualora non trovasse adeguate le eventuali sostituzioni proposte, si riserva la possibilità di interrompere il contratto in essere.

**4. L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DA GESTIRE**

Di seguito il quadro riepilogativo

Numero totale dei posti di lavoro da gestire	<b>1250 + 250 virtuali Citrix</b>
Numero delle sedi presidiate	<b>1</b>
Numero delle stampanti di rete workgroup	<b>300</b>

Nell'allegato a) - Specifiche tecniche dell'ambiente informatico - è riportata una descrizione sintetica dell'attuale conformazione dell'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione; resta convenuto che l'eventuale incremento rispetto ai valori e alla tipologia degli apparati indicati nell'allegato a), che dovesse intervenire nel corso della durata contrattuale, obbliga il fornitore a garantire i servizi relativamente a tutti gli apparati dell'Amministrazione.

### 5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dei posti di lavoro (PDL) indicati dall'Amministrazione, indipendentemente dalla loro ubicazione, dalla tipologia (fisiche o virtuali), e dalle modalità di connessione degli stessi alla rete (cablate o wireless), per quanto riguarda le componenti hardware, il software di base, gli strumenti di produttività individuale ed altri applicativi installati sui PDL, siano questi "prodotti di mercato" oppure "custom".

Nel seguito del presente capitolato tecnico sono descritte le attività che riguardano il servizio che dovrà essere erogato con modalità presidio in sede, le attività vengono richieste in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

In sede di presentazione dell'offerta i partecipanti alla gara dovranno documentare sia il possesso di certificazioni di qualità che di adeguate referenze per la tipologia di servizio richiesta.

Il servizio consiste, in generale, nelle seguenti attività:

- 1) help desk per il supporto tecnico agli utenti dei PDL;
- 2) mantenimento in efficienza dei PDL contrattualizzati attraverso un costante monitoraggio del funzionamento di tutte le componenti (hardware, software di base, di produttività ed applicativo) per tramite di strumenti automatici forniti dal Fornitore;
- 3) aggiornamento su richiesta dell'Amministrazione delle componenti software dei PDL (di base, di produttività ed applicative);
- 4) interfaccia per l'attivazione preventiva e su richiesta della manutenzione delle componenti hardware (incluse le stampanti, gli scanner ed altre periferiche), ricorrendo a fornitori terzi contrattualizzati dall'Amministrazione;
- 5) esecuzione di attività di ripristino del buon funzionamento dei PDL a seguito di anomalie su uno o più delle sue componenti software (di base, di produttività ed applicative);
- 6) installazione/disinstallazione, su richiesta dell'Amministrazione, di nuovi PDL resi disponibili dall'Amministrazione stessa (consegna ed assegnazione agli utenti finali escluse) ;

- 7) adeguamento dei PDL in funzione della mobilità degli utenti nell'ambito lavorativo al fine di garantirne l'operatività a seguito di trasferimenti degli utenti stessi di sede, di stanza, cambiamento di ruolo e/o mansioni;
- 8) popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazione e tipologia) dei PDL per ogni sede dell'Amministrazione (registri di configurazione);
- 9) salvataggio e ripristino degli archivi residenti sui PDL in caso di intervento di manutenzione;
- 10) installazione e gestione di prodotti antivirus forniti dall'Amministrazione.

Il servizio di Help Desk, in particolare, è strutturato come segue:

- riceve e registra le chiamate degli utenti, classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione;
- provvede alla risoluzione dei problemi non risolti in linea, assegnandogli una priorità e smistandoli secondo la tipologia alle altre strutture di assistenza disponibili, che possono essere interne al medesimo fornitore od esterne;
- coinvolge, quando necessario, l'assistenza on-site dei fornitori terzi ovvero le strutture informatiche dell'Amministrazione;
- notifica il ripristino delle funzionalità agli utenti che abbiano segnalato i malfunzionamenti;
- documenta i livelli di servizio.

### **Criteria di attivazione e di chiusura**

Il servizio è attivato da una richiesta di assistenza da parte di un utente a mezzo telefono o via e-mail.

L'help desk deve aprire formalmente una richiesta di intervento che chiuderà quando l'intervento sarà completato con la avvenuta soddisfazione della richiesta.

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta vanno registrate, tutte od in parte, le seguenti informazioni

1. data e ora di ricezione della richiesta;

2. soggetto che ha richiesto l'intervento;
3. descrizione del problema segnalato;
4. modalità di ricezione (telefono, e-mail) ;
5. azione avviata (risoluzione, smistamento ad altra struttura o rigettata perché non di competenza);
6. nel caso di presa in carico della richiesta:
  - descrizione del problema, livello di severità del malfunzionamento e priorità di intervento assegnata;
  - diagnosi del problema;
  - descrizione della soluzione;
  - data ed orario di chiusura.

### **Obiettivi del servizio di Help Desk**

Il servizio di Help Desk si dovrà prefiggere i seguenti obiettivi:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza e le strutture di supporto centralizzato e viceversa;
2. provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
3. risolvere i problemi rilevati;
4. smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio, nonché il supporto previsto nel servizio di conduzione dei sistemi;
5. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
6. informare l'utente sullo stato dell'intervento;

7. chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
8. analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.
9. interagire con le figure professionali interne dell'Amministrazione individuate con la qualifica di "Referenti Informatici"

**6. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER IL SERVIZIO DI GESTIONE CONDUZIONE E SUPPORTO**

In considerazione della complessità della Infrastruttura dell'Amministrazione e dei servizi erogati dalla stessa verso l'utenza Ministero dell'Ambiente, i profili delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale sono:

1. N. 1,5 FTE- Sistemisti con almeno 8 anni di esperienza nei servizi in oggetto e in contesti investiti di simili problematiche;

N. 1 Sistemista esperto con almeno 10 anni di esperienza nei servizi e sulle infrastrutture ICT

	<b>Figura Professionale</b>	<b>Descrizione</b>
1.	Sistemista	Conoscenza tecnica delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione oggetto del servizio in oggetto (Sistemi Operativi, servizi di rete).  Buona predisposizione al rapporto interpersonale, per capire le problematiche degli utenti e prodigarsi per individuare le possibili soluzioni.
2.	Sistemista esperto	Conoscenza tecnica delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione oggetto del servizio in oggetto (Sistemi Operativi, servizi di rete).



		<p>Interviene per risolvere problemi di più elevata complessità ed è in grado di essere punto di riferimento per la conduzione del servizio.</p> <p>Smista a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio.</p>
--	--	---

Si evidenzia che le eventuali ulteriori risorse umane, espresse in FTE o frazioni di FTE che il fornitore si sia impegnato ad erogare devono possedere i requisiti di sistemista.

Per ciascuna delle professionalità sopra indicate dovrà essere consegnato dal Fornitore all'Amministrazione, in ogni caso prima dell'inizio dell'impiego presso la sede ministeriale delle stesse unità lavorative, un dettagliato curriculum, comprendente:

- Certificazioni professionali possedute
- Esperienza totale e specifica sulle piattaforme ed apparecchiature oggetto del servizio.

Il Fornitore, in sede di Offerta Tecnica, dovrà proporre specifiche figure professionali comunque corrispondenti a quelli richiesti, con documentata esperienza per le figure di riferimento, per ciò che riguarda l'offerta economica il fornitore dovrà effettuare la quotazione indicando il **costo a canone mensile** per il servizio richiesto. Il canone potrà essere decurtato della parte economica derivante dall'applicazione delle relative penali nell'eventualità in cui i livelli di servizio erogati non siano in linea con quelli previsti nel presente capitolato.

## 7. REPORTISTICA, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un adeguata procedura applicativa per la gestione dei problemi e della reportistica, tramite la quale saranno archiviate e conservate le misure relative all'andamento del servizio.

Il Responsabile tecnico dell'Amministrazione dovrà accedere a tale procedura per valutare il livello di soddisfacimento delle esigenze di servizio e consentire la verifica dei Livelli di Servizio.

Nel seguito vengono riportati i contenuti minimi della reportistica. Nel calcolo dei livelli di servizio faranno fede, oltre ai dati rilevati tramite la procedura applicativa, anche le risultanze comunicate dal personale dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di applicare le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insindacabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi o di eventi contingenti.

Nella rendicontazione prevista vanno riportati:

- 1) livello di servizio (giornaliero);
- 2) numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo (mensile);
- 3) distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio (mensile);
- 4) distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture a periodicità mensile);
- 5) distribuzione dei problemi per severità e priorità di intervento (mensile);
- 6) durata media degli interventi (mensile);

Le misure relative all'andamento del servizio vanno archiviate e conservate a cura del fornitore, che deve predisporre e gestire a tal fine un adeguato sistema di gestione automatizzato dei problemi e della reportistica.

### **8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

I livelli di servizio sono quelli indicati nella Convenzione Consip *Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro* affidata all'RTI FASTWEB SPA - MATICMIND SPA con scadenza 30 maggio 2018, come da Allegato "Capitolato Tecnico CONSIP" oppure quelli aggiuntivi o migliorativi oggetto di offerta del fornitore durante la procedura di gara ove superiori.

In particolare, fare riferimento alle seguenti tabelle:

Tabella 3. SLA Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tabella 4. SLA Gestione

Tabella 8. SLA service desk

Tabella 10. SLA reportistica

Le penali sono quelle previste dalla citata convenzione.

#### **9. MODALITÀ DI INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E PER RICHIESTA CHIARIMENTI**

La procedura di gara si svolgerà tramite piattaforma MEPA ivi incluse le comunicazioni tra imprese e Amm.ne.

Il modulo reso disponibile per la produzione della documentazione amministrativa, a pena di inammissibilità, richiede alle imprese offerenti l'autocertificazione dei dati analitici che consentono di dimostrare il possesso del requisito di un fatturato generato per servizi analoghi nell'ultimo triennio di bilancio (2017-2018-2019) pari ad almeno 3 volte il valore stimato del servizio.

A pena di inammissibilità l'offerta tecnica dovrà essere redatta secondo l'allegato b) che forma parte integrante e sostanziale del presente capitolato cui dovranno essere allegati i documenti ivi previsti.

Il termine per richiedere chiarimenti tramite messaggi MEPA sulla procedura di gara è fissato il giorno 18 settembre 2020.

Il termine perentorio per formulare l'offerta tramite scade il 29 settembre 2020.

Il sopralluogo alla infrastruttura sarà possibile nei giorni dal 7 al 16 settembre 2020, previa comunicazione da inviarsi tramite pec all'indirizzo: IPP@pec.minambiente.it, entro la data del 31 agosto c.a.

Considerate le specifiche modalità di accesso secondo le vigenti disposizioni normative in termini di prevenzione da contagio Covid, per consentire il necessario coordinamento tra gli interessati e gli operatori, le ditte che vorranno effettuare il sopralluogo dovranno,

con le modalità sopraesprese, indicare due o più opzioni relativamente ai giorni e alle seguenti fasce: mattina 9:00/13:00 - pomeriggio 14:00/16:00.

Sarà cura della Divisione III - IPP comunicare fascia e giorno prestabilito, con priorità nell'ambito delle opzioni indicate, all'indirizzo pec della Società.

#### **10. PROCEDURA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE:**

L'affidamento del servizio avviene in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'amministrazione in base a quanto stabilito nel presente allegato e si procederà alla aggiudicazione anche in caso di una sola valida offerta.

Con decreto sarà nominata la Commissione di aggiudicazione, competente alla valutazione della documentazione amministrativa, tecnica ed economica, ivi inclusa la fase di verifica dell'anomalia dell'offerte.

Sarà ritenuta più vantaggiosa l'offerta che riporti il miglior punteggio in base ai seguenti elementi di valutazione:

**1) merito tecnico, qualità e caratteristiche organizzative e funzionali dei servizi offerti:  
max punti 70**

così ripartito:

A) Qualità e Organizzazione del servizio: max punti 40

Alla organizzazione ed affidabilità del servizio sarà assegnato un punteggio tra 0 e 40 sulla base della valutazione degli aspetti indicati in tabella:

	Organizzazione ed affidabilità del servizio	Punteggio massimo
A.1	livelli di servizio offerti	10
A.2	Orari di funzionamento	15

	del servizio ulteriori rispetto alla Condizioni di Convenzione.	
A.3	Risorse umane aggiuntive rese disponibili rispetto alle 2.5 ULA di base d'asta.	15

B) Curricula e Referenze delle risorse umane che si intendono impiegare:  
max punti 20

Ai curricula delle risorse umane che si intendono impiegare per le figure professionali di Sistemista e Sistemista Esperto e di eventuali risorse aggiuntive sarà assegnato un punteggio complessivo tra 0 e 20, valutato sulla base della valutazione degli aspetti indicati in tabella:

Di seguito la griglia con i punteggi massimi attribuibili per ciascuna delle suddette voci:

B.1	Esperienza totale e specifica	14
B.2	Corsi di formazione sostenuti e certificazioni professionali possedute	6

C) Referenze della Società in forniture di analoga tipologia, svolte nei confronti di Amministrazioni/aziende con almeno 500 utenti, sia nel settore privato che nella Pubblica Amministrazione e Certificazioni aziendali possedute:  
max punti 10

Alle referenze aziendali sarà assegnato un punteggio complessivo tra 0 e 10, sulla base della loro analogia in termini di servizi offerti con quanto richiesto nel presente capitolato.

Le referenze della Società dovranno riportare, oltre la specifica attività prestata, anche la relativa durata e l'importo totale della fornitura.

Su esplicita richiesta dell'Amministrazione, le referenze dovranno essere comprovate da idonea attestazione da rilasciarsi dall'Amministrazione, dalla Società interessate, che potranno essere oggetto di verifica in caso di aggiudicazione anche tramite strumenti resi disponibili dall'Osservatorio appalti.

**2) Prezzo complessivo richiesto per lo svolgimento dei servizi previsti dal presente capitolato: max punti 30**

Al prezzo più basso saranno attribuiti punti 30 ed ai prezzi degli altri concorrenti un punteggio calcolato secondo la seguente formula:

$$P_i = 30 * O_{\min} / O_i$$

dove:  $P_i$  = punteggio per il singolo partecipante;  
 $O_i$  = prezzo offerto dal concorrente i-esimo;  
 $O_{\min}$  = prezzo più basso offerto.

Le offerte presentate verranno sottoposte all'esame di apposita Commissione, la quale, esaminatele sotto il profilo tecnico, economico e qualitativo, ne proporrà una graduatoria operando sulla piattaforma MEPA e redigendo appositi verbali delle attività svolte.

I punteggi tecnici saranno attribuiti in base al metodo aggregativo compensatore. In particolare, ciascun componente della commissione attribuirà – in base alla tabella di seguito riportata – un coefficiente, variabile tra zero e uno, a ciascun elemento di valutazione

In base al metodo aggregativo compensatore a ciascun concorrente il punteggio tecnico sarà attribuito secondo la seguente formula:  $P(a) = \sum(P_i * V(a)_i) / n$  dove:  $P(a)$  Valutazione in punti dell'offerta (a)  $n$  Numero totale degli elementi di valutazione  $P_i$  Peso in punti attribuito all'elemento di valutazione (i)  $V(a)_i$  Coefficiente della

prestazione dell'offerta (a) rispetto all'elemento di valutazione (i) variabile tra 0 e 1  $\sum$  Sommatoria.

Successivamente si procederà a calcolare la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari e a generare il punteggio definitivo arrotondato per eccesso o difetto al centesimo. A seguire si procederà a moltiplicare ciascun coefficiente definitivo per il relativo fattore ponderale attribuendo così un punteggio a ciascun elemento di valutazione. Infine, verranno sommati tutti i punteggi attribuiti agli elementi di valutazione in riferimento a ciascun concorrente.

**GRIGLIA DI VALORI ELEMENTI FORNITI PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI COEFFICIENTI**

<b>Valutazione</b>	<b>Coefficienti</b>
Nessun elemento fornito	0
Elementi insufficienti	0,1
Elementi esigui	0,2
Elementi non rilevanti	0,3
Elementi di scarsa rilevanza	0,4
Elementi di discreta rilevanza	0,5
Elementi adeguati	0,6
Elementi più che adeguati	0,7
Elementi più che adeguati e con caratteristiche di interesse	0,8
Elementi con caratteristiche particolarmente apprezzabili	0,9
Elementi con caratteristiche di eccellenza	1

L'aggiudicazione provvisoria sarà disposta dal RUP sulla base della graduatoria redatta dalla Commissione di aggiudicazione.

Roma, 10 luglio 2020