

PROCEDURA APERTA - APPALTO NELLA FORMA DELL'OBBLIGAZIONE DI RISULTATO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA HARDWARE E SOFTWARE DI BASE E APPLICATIVI

QUADRO COMAPARTIVO

leggenda: sc = scarso su = sufficiente pcs = più che sufficiente d = discreto b = buono o = ottimo nv = non valutabile

La votazione finale costituisce il giudizio complessivo sulla singola proposta progettuale; il giudizio è espresso, oltre che considerando i giudizi parziari e il risultato complessivo ottenibile, anche alla luce di una valutazione comparata fra i vari progetti. in tabella comparativa sono riportati solo i dati di progetto ritenuti più significativi in relazione ai vari parametri valutativi

NUM	STRUTTURA DEL SERVIZIO	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
1	Strutturazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di Help Desk centralizzato con sede non dichiarata • Servizio di Assistenza on-site con sede ad Olbia 	SU	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato assicurato dalla Governance Room di Telecom Italia - Milano • Servizio di Assistenza on-site assicurato da una Struttura di Assistenza Territoriale • Servizio di Assistenza remota assicurato dalla Governance Room di Telecom Italia - Milano 	PCS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato con sede a Sassari • Servizio di Assistenza on-site con sede a Olbia e Sassari • Dimensionamento del servizio sbagliato: fermo che l'offerente ha autonomamente ritenuto di dimensionare il servizio in offerta tecnica, ha poi commesso un evidente errore di computo; a pagina 10 del progetto tecnico offerto che come sommatoria delle ore lavoro, su cui dimensiona tutto il progetto, 1736 invece di 2276. Tale sottostima (di ben 540 ore/lavoro), incide poi sulle fondatezze di tutte le altre stime progettuali (ad esempio tempi intervento se soluzione guasto) 	SC	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato • Servizio di Assistenza on-site 	SU	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato • Servizio di Assistenza on-site • Servizio di Telassistenza 	PCS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato • Servizio di Assistenza on-site 	SU	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Help Desk centralizzato con sede in Sassari • Servizio di Assistenza on-site con sede a Olbia e a Sassari • Servizio di Assistenza remota dalle sedi ASL 	PCS
2	Personale assegnato al progetto	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Responsabile di commessa on-site [tempo di impiego non dichiarato] • N° 1 Tecnico Sistemista Senior on-site [tempo di impiego non dichiarato] • N° 1 tecnico Hardware/Software on-site [tempo di impiego non dichiarato] • N° non precisato di operatori di HelpDesk [tempo di impiego non dichiarato] • Curriculum brevi e generici appena sufficienti 	SU	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Responsabile progetto on-site [tempo di impiego non esclusivo] • N° 1 Coordinatore Tecnico on-site [tempo di impiego non esclusivo] • N° 2 Tecnico sistemisti on-site [tempo di impiego non esclusivo] • N° 1 Responsabile risorse IT [tempo di impiego non esclusivo] • N° non precisato di operatori di HelpDesk [tempo di impiego non esclusivo] • Curriculum discreti 	D	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Resp. di Commessa [tempo di impiego parziale] con sede a Sassari • N° 1 Coord. Tecnico [tempo di impiego parziale] con sede a Sassari • N° 1 Capo Tecnico [tempo di impiego parziale] con sede a Sassari • N° 2 Segreteria Call Center [tempo di impiego parziale] con sede a Sassari • N° 3 Tecnici Help Desk [tempo di impiego parziale] con sede a Sassari • N° 1 Tecnico on-site [tempo di impiego full-time] con sede a Olbia • N° 1 Tecnico on-site [tempo di impiego part-time] con sede a Olbia • N° 1 Responsabile Sicurezza sul Lavoro [tempo di impiego non esclusivo] con sede a Sassari • N° 1 Responsabile Qualità [tempo di impiego non esclusivo] con sede a Sassari 	D	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Responsabile Servizio on-site per 4 ore/gg • N° 1 Gestore Progetto presente solo in fase di startup • N° 1 Gestore Risorse presente solo su necessità • N° 1 Gestore Qualità presente solo su necessità • N° 1 Tecnico di Presidio 8 ore/gg on-site ad Olbia • N° 2 Tecnici Field on-site [tempo di impiego non dichiarato] • N° 8 Tecnici Field su richiesta • N° 2 Operatori di Help Desk [tempo di impiego non dichiarato] • Curriculum: vengono riportati i curriculum di solo 4 persone, mentre gli altri risultano molto generici 	PCS	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Responsabile Commessa on-site tempo parziale • N° 1 Coord. Centro Assistenza on-site tempo parziale • N° 1 Tecnico on-site a tempo pieno ad Olbia • N° 1 Tecnico on-site a tempo parziale ad Olbia • N° 2 Operatori di Help Desk [tempo parziale ordinario] • Curriculum: sufficienti 	PCS	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Responsabile Progetto on-site tempo parziale • N° 1 Coord. Servizio on-site tempo pieno • N° 2 Tecnici di Presidio on-site a tempo pieno ad Olbia • N° 1 Tecnico on-site a tempo parziale ad Olbia • N° 2 Operatori di Help Desk [tempo non dichiarato] • Curriculum: discreti 	B	<ul style="list-style-type: none"> • N° 1 Capo Progetto on-site con sede a Sassari a tempo parziale • N° 1 Vice Capo Progetto on-site con sede a Sassari a tempo parziale • N° 2 Sistemisti a tempo pieno on-site ad Olbia • N° 3 Operat. Call Center a tempo parziale • N° 3 Sistemisti Senior di rete on-site con sede a Sassari a tempo parziale • N° 8 Tecnici Hardware on-site con sede a Sassari a tempo parziale • Curriculum ottimi 	O

3	Sede del centro di assist. tecnica territ. e magazzino ricambi	Da realizzare solo dopo aggiudicazione senza indicazioni	NV	Via Peruzzi 18 Olbia	PCS	Sede di Sassari con appoggio logistico nella sede di Infomaint ad Olbia per i tecnici on-site	PCS	• N° 1 Magazzino automatizzato a Cagliari • N° 1 Punto ritiro/consegna a Olbia (PUDO) • N° 1 Punto ritiro/consegna a Sassari • N° 1 Punto ritiro/consegna a Nuoro	SU	• Nell'area del comune di Olbia	PCS	• Via Lazio 52 Olbia	PCS	• Via Mercurio 3 Olbia • Sede Athena Sassari	PCS	
4	Dotazioni del centro assistenza	Senza indicazioni	NV	N° 2 Multimetri per operare su reti Gigabit Ethernet, cellulari di ultima generazione per i tecnici. Automezzi 3 Fiat Panda, 1 Daewoo Matiz, 1 Smart, 1 Fiat Scudo, 2 Scooter, 1 Geep	D	• N° 4 Pc portatili • N° 4 Monitor • N° 2 Stampanti • N° 1 Switch/Hub • N° 1 Router • Materiale di ricambio	D	Materiale di ricambio, borse attrezzi, cellulare, personal computer portatile, strumenti di misurazione e telediagnosi	D	• n. 1 server, n. 3 pc, n. 1 UPS • n. 1 periferica multifunzione • n. 1 router, n. 1 modem adsl • n. 1 centralino IP PBX • software specifici	D	Materiale di ricambio	PCS	Materiale di ricambio, computer, muletti, cellulare skype ecc..	D	
5	Servizi resi dal centro assistenza	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	• Servizio di assistenza PDL • Servizio di assistenza Server • Servizio di assistenza apparati di rete • Servizio di assistenza UPS	SU	
6	Modalità di organiz. dell'erogaz. del servizio nel territ	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia	SU	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia	SU	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Sassari e del punto di appoggio di Olbia	PCS	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia	SU	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia	SU	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia	SU	Con il personale assegnato al centro di assistenza di Olbia e Sassari	PCS	
NUM	TEMPI E LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P	
7	Modalità di assistenza: copertura oraria del servizio	• Servizio HelpDesk 7:00-19:00 + Sab 7:00-14:00: ordinario+esteso come da capitolato • Servizio HelpDesk H24 365gg/anno: solo per server, apparati di rete, software applicativi e sistemi operativi • Servizio di Assistenza on-site come da capitolato	B	• Servizio On-Line per tutti gli apparati raggiungibili in telegestione dal GR assicurato da un collegamento ADSL incluso nell'importo a corpo. • Servizio On-Site per tutti gli apparati non raggiungibili in telegestione dal GR • Servizio Help Desk assicurato dalla Governance Room di Telecom Italia - Milano, attivo H24 365gg/anno • Copertura oraria: come da capitolato	B	• Come da Capitolato	SU	Come da capitolato	SU	• Servizio Help Desk • Servizio di Assistenza on-site • Servizio di Telassistenza • Copertura oraria come da capitolato	SU	• Servizio On-Site • Help Desk telefonico • Copertura oraria: come da capitolato	PCS	• Ordinario tutti i servizi tramite call center, assistenza onsite, assistenza remota • Esteso (escluso il sabato) tutti i servizi tramite call center • Sabato (7:00-14:00) solo i servizi urgenti come da capitolato • Dalle 19:00-7:00 reperibilità come da capitolato	SU	B
8	Modalità di ricezione ed evasione richieste	• Numero verde • Fax • Mail • Portale web (non vengono definite le specifiche)	PCS	• Numero verde 800.811.822 + secondo numero telefonico • Fax • Mail • Portale web	B	• Telefono • Fax • Mail	SU	• Numero verde • Fax • Mail • Interfaccia web	B	• Numero telefono • Fax • Mail • Portale di Servizio Web	B	• Numero verde • Fax • Mail	SU	• Call Center con numero Skype (a costo zero se la ASL2 sia munita di apposita tecnologia Skype), ed attivo nell'orario ordinario + esteso • Fax attivo H24 • Mail attivo H24 • Web	B	

9	Tempo massimo di presa in carico del problema	• Come da capitolato	SU	• 4 ore per stampanti, scanner e modem • Gli altri tempi come da capitolato	PCS	• 1 ora per Olbia • 2 ore per le altre sedi	B	• 4 ore per per stampanti, scanner e modem • Gli altri tempi come da capitolato	PCS	• 30 min per server cluster e standalone hardware+software • 3 ore per PDL • 6 ore per per stampanti, scanner e modem • 3 ore per UPS • 1 ora e 30 min per apparati di rete	D	Come da capitolato	SU	• 1 ora per server cluster e standalone hardware+software • 1 ora per PDL • 1 ora per per stampanti, scanner e modem • 1 ora per UPS • 1 ora per apparati di rete	O
10	Modalità di intervento e di soluzione guasto	• HelpDesk telefonico • Assistenza on-site	SU	• On-Line per tutti gli apparati raggiungibili in telegestione dal GR assicurato da un collegamento ADSL incluso nell'importo a corpo. • On-Site per tutti gli apparati non raggiungibili in telegestione dal GR tramite gli operatori con sede ad Olbia • Help Desk telefonico	D	• HelpDesk telefonico • On-Site per tutti i guasti non risolvibili dall'HelpDesk tramite gli operatori on-site con sede ad Olbia e a Sassari	D	• HelpDesk telefonico • On-Site per tutti i guasti non risolvibili dall'HelpDesk con gli operatori presenti ad Olbia	PCS	• HelpDesk telefonico • Servizio di Assistenza on-site con gli operatori con sede ad Olbia • Servizio di Telessistenza	D	• HelpDesk telefonico • Interventi On-Site con operatori con sede ad Olbia	PCS	• HelpDesk telefonico • Assistenza on-site con operatori con sede ad Olbia e a Sassari • Assistenza remota dalle sedi ASL	D
11	Tempi di intervento e di soluzione guasto	• Come da capitolato	SU	• 8 ore per stampanti, scanner e modem per alcune tipologie e quantità limitate • 8 ore per UPS per alcune tipologie e quantità limitate • Gli altri tempi come da capitolato	PCS	Il progetto (pag. 18) riporta quanto segue: • Entro 2 ore il 40,2% degli interventi • Entro 4 ore il 58,7% degli interventi • Entro 12 ore solari il 78,4% degli interventi • Entro 24 ore solari il 100% degli interventi Quindi il progetto: a) non distingue le stime sui tempi di intervento e soluzione guasto in ragione dei livelli di servizio di cui all'art. 8 del c.s.a.; b) introduce un'unità di misura ("ore solari") indeterminata contrattualmente ed inspiegabile alla luce delle altre specifiche progettuali. Pertanto in sintesi il progetto non sembra offrire maggiori garanzie sui livelli di servizio, ma anzi fa sorgere dubbi sull'impegno a rispettare detti livelli, dubbi resi ancor più seri alla luce dell'errore sul dimensionamento del progetto di cui si è detto.	SC	• 8 ore per PDL • 8 ore per per stampanti, scanner e modem • 8 ore per UPS • Gli altri tempi come da capitolato	D	• 3 ore per server cluster e standalone hardware+software • 18 ore per PDL • 18 ore per per stampanti, scanner e modem • 18 ore per UPS • 3 ore per apparati di rete	D	Come da capitolato	SU	• Come da capitolato	SU
12	Interventi simultanei	Non specificato: come da capitolato	SU	• Sino a tre interventi in orario di reperibilità ed in orario ordinario+esteso • Sino a cinque interventi in orario ordinario con un minimo di tre interventi	D	• Come da Capitolato	SU	Non specificato: come da capitolato	SU	Non specificato: come da capitolato	SU	Non specificato: come da capitolato	SU	• Sino a tre interventi simultanei in orario ordinario • Sino a 5 interventi simultanei introducendo nei momenti di crisi due operatori di helpdesk aggiuntivi • Sino a 10 utenti VIP il livello di urgenza viene portato al livello superiore	O
NUM	CENSIMENTO E REPORTISTICA	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
13	Censimento iniziale	L'inventario elettronico verrà svolto entro 4 mesi come da capitolato	SU	L'inventario elettronico verrà svolto entro 4 mesi come da capitolato	SU	L'inventario elettronico verrà svolto entro 2 mesi come da capitolato	PCS	L'inventario elettronico verrà svolto entro 4 mesi come da capitolato	SU	Nella fase iniziale per un massimo di 10 giornate lavorative verrà fatto un censimento iniziale ed entro 2 mesi verrà creato l'inventario elettronico	PCS	L'inventario elettronico verrà svolto entro 4 mesi come da capitolato	SU	Entro i primi 3 mesi dalla firma del contratto, con aggiornamenti ogni 24 ore	PCS

14	Reportistica	• Reportistica di intervento mensile	SU	• Reportistica pubblicata nel portale TUeTI con aggiornamento mensile	SU	• Reportistica mensile	SU	• Reportistica aggiornata settimanalmente	PCS	• Reportistica mensile	SU	• Reportistica mensile	SU	• Reportistica on-line tramite opportuno software aggiornato giornalmente	B
NUM	TIPI DI MANUTENZIONE	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
15	Manutenzione preventiva	Non dichiarato	NV	• Analisi delle criticità in fase di censimento • Prima manutenzione preventiva in fase di censimento • Seconda manutenzione preventiva con cadenza settimanale • Terza manutenzione preventiva con il presidio e controllo	PCS	Come da capitolato	SU	Non specificata	—	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU
16	Manutenzione correttiva	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU
17	Installazione nuove macchine acquistate	• Presa in carico kit di configurazione definito dalla ASL • Installazione kit definito dalla ASL	SU	• Installazione delle memorie di massa e del sistema operativo • Installazione dei software applicativi • Travaso dati dalla vecchia alla nuova macchina	SU	Come da capitolato	SU	Non specificata	—	Come da capitolato	SU	Come da capitolato	SU	• 1 ora per presa in carico e 48 ore installazione completa	B
NUM	CERTIFICAZIONI	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
18	Certificazione Qualità	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B	• UNI EN ISO 9001:2000	B
NUM	PROPOSTE MIGLIORATIVE	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
19	Proposte migliorative	Piano di reversibilità nel cui ambito è prevista l'assistenza alla presa in carico del servizio da parte del nuovo appaltatore fino ad un max di 3 mesi in più oltre la scadenza contrattuale	SU	Software Web-based per la gestione dei ticket Portale Web per la gestione delle attività del progetto Software per la gestione automatica dell'inventary Installazione linea ADSL per l'assistenza remota Consulenza da parte di specialisti	D	Fornitura, installazione e configurazione di dispositivo di sicurezza per la rete Consulenza e supporto a server on-site per 40 gg non onerose Consulenza e supporto rete on-site per 40 gg non onerose	D	Software Web-based per la gestione dei ticket	PCS	Software Web-based per la gestione dei ticket Portale Web per la gestione delle attività del progetto Software per il monitoraggio remoto dei server: Nagios Centralino telefonico IP PBX Software di gestione della sicurezza: MBSA	B	Approccio metodologico MOF (Microsoft Operation Software Web-based per la gestione dei ticket Portale Web per la gestione delle attività del progetto	D	Studio per ottimizzazione della rete aziendale Installazione e gestione della piattaforma di monitoraggio della rete aziendale Implementazione e gestione di un proxy aziendale Implementazione e gestione di un sistema di accesso remoto alla VPN aziendale Studio sul consolidamento e virtualizzazione della server farm Progetto per la realizzazione di un dominio aziendale con le Active Directory Software per la gestione delle immagini tipo di un sistema operativo Software per l'aggiornamento automatico dei sistemi operativi delle PDL	O

Software per la distribuzione automatica degli applicativi nelle PDL
 Consulenza da parte di specialisti
 Consulenza sull'Open Source
 Software Web-based per la gestione dei ticket
 Portale Web per la gestione delle attività del progetto
 Servizio di smaltimento apparati dismessi fino ad un max di 50 pezzi

	PUNTEGGIO TOTALE	EMERGE	20	TELECOM	41	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	29	EUTELIA	29	I&T SERVIZI + STEP	39	SIRIO + CAP	29	ATHENA	60

NUM	CONDIZIONI CONTRATTUALI	EMERGE	P	TELECOM	P	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	P	EUTELIA	P	I&T SERVIZI + STEP	P	SIRIO + CAP	P	ATHENA	P
20	Termini di pagamento (30 giorni)	120 giorni	5	120 giorni	5	120 giorni	5	120 giorni	5	120 giorni	5	120 giorni	5	120 giorni	5
21	Accettazione disciplina in deroga interessi	accettata	4,5	accettata	4,5	accettata	4,5	accettata	4,5	accettata	4,5	accettata	4,5	accettata	4,5
22	Riduzione terminu per la stipulazione del contratto di dieci giorni rispetto al termine previsto all'art. 5 del capitolato speciale d'appalto	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5	dieci giorni	0,5
	PUNTI		10		10		10		10		10		10		10

	PUNTEGGIO TOTALE	EMERGE	30	TELECOM	51	ELETTRONICA PROFESSIONALE + EXTRAINFORMATICA	39	EUTELIA	39	I&T SERVIZI + STEP	49	SIRIO + CAP	39	ATHENA	70
--	-------------------------	---------------	-----------	----------------	-----------	---	-----------	----------------	-----------	-------------------------------	-----------	--------------------	-----------	---------------	-----------

N° 6 totali di cui N° 1 fulltime onsite + N°
1 partime onsite ad Olbia + N° 4 al centro
assistenza di Sassari non esclusivamente
dedicati