



Comuni di Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli,  
Casciana Terme Lari, Palaia, Pontedera,

## AVVISO MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

### AVVISO PER LA INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE A PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2 LETT. B) DEL D. LGS. 50/2016

Con il presente avviso, si richiede agli operatori economici di manifestare l'interesse ad essere invitati alla procedura negoziata, da svolgersi in modalità telematica attraverso la piattaforma regionale START (<https://start.e.toscana.it/valdera/>), ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016 per il servizio di assistenza ai sistemi ed alle procedure software, in esecuzione della Determinazione dell' Area Affari Generali - Servizio Sistema Informativo Innovazione Tecnologica e Statistica - dell'Unione Valdera n. 817 del 24/11/2017.

Per comunicazioni inerenti la gara: Unione Valdera – Servizio Sistema Informativo, Innovazione Tecnologica e Statistica  
Email : [siit@unione.valdera.pi.it](mailto:siit@unione.valdera.pi.it)  
Tel. 0587 299.533

<b>OGGETTO DELL'APPALTO</b>
-----------------------------

Il servizio di assistenza ai sistemi ed alle procedure software si pone i seguenti obiettivi:

- Essere l'unico punto di contatto (SPOC—Single Point Of Contact) per ogni tipo di richiesta di supporto o di informazione da parte dell'utilizzatore finale del sistema ICT .
- Rispondere puntualmente ai problemi dell'utente sin dalla prima chiamata in modo semplice ed efficace per consentire all'utente una rapida soluzione al suo problema garantendo in questo modo la continuità operativa

Il suddetto servizio, richiesto agli operatori economici, comprende un presidio on site nelle sedi dei comuni della Valdera, complessivamente, di n°2 unità di personale, (operatività in un orario 08:00 – 18:00 dal lunedì al venerdì e sabato 08:00 -14:00), per un numero di ore massimali

ordinabili pari a n°3.300 annue (n°9.900 totali nel triennio), e n°100 ore di reperibilità annue(n°300 nel triennio). Le attività oggetto dell'appalto sono le seguenti:

- Help Desk, Contact Center , CRM - Servizi di supporto all'utenza, comprendono le infrastrutture ed i servizi professionali per assistere l'utente che usufruisce del sistema informativo ovvero il cittadino/utente finale del servizio erogato dalla Amministrazione.
- Gestione completa dei ticket (singola richiesta di assistenza da parte dell'utilizzatore), assegnazione della priorità, presa in carico ed eventuale cogestione con il personale interno dell'Unione Valdera
- Gestione del ripristino delle funzionalità, anche attivandosi verso altri fornitori dell'ente, quando il guasto\malfunzionamento hardware e/o software sia di loro competenza (Sistema Operativo, Antivirus , software di base, software di produttività individuale) con monitoraggio puntuale dei tempi di risoluzione.
- Application management - Servizi di ausilio e supporto alla gestione dei sistemi applicativi software, in termini di manutenzione, monitoraggio e conduzione delle applicazioni secondo le indicazioni del personale specializzato interno all'ente;
- Servizio di "Animatori digitali" – facilitare i processi di riorganizzazione/innovazione con affiancamento operativo agli utenti finali, dei servizi ICT, nell'ambito delle attività e sotto la supervisione dell'u.o. Sistema Informativo ed Innovazione Tecnologica.

Nell'ambito più generale dei servizi ICT, potranno essere richieste alla Ditta aggiudicataria, previa valutazione tecnica organizzativa concordata tra le parti, attività residuali aggiuntive, sempre inerenti la gestione dei servizi ICT.

Si ritiene di procedere, preliminarmente all'avvio delle procedure di affidamento, allo svolgimento di un'indagine di mercato finalizzata alla raccolta di manifestazioni di interesse di operatori economici, in conformità alle linee guida formulate dall'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici con determinazione n. 32/2016.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazione di interesse di operatori economici con esperienza nei servizi ICT di assistenza agli utenti, in modo non vincolante per l'Ente; con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara, le manifestazioni di interesse hanno l'unico scopo di individuare operatori economici disponibili ad essere invitati a presentare offerta a successiva procedura indetta dall'Unione Valdera.

L'appalto ha per oggetto: **"PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AI SISTEMI ED ALLE PROCEDURE SOFTWARE SVOLTO MEDIANTE PRESIDIO ON SITE NEI COMUNI DELLA VALDERA PER IL TRIENNIO 2018-2020"**.

### **DURATA DELL'APPALTO**

La durata dell'appalto viene fissata **in tre (3) anni** a decorrere presumibilmente dal 01/01/2018

### **IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo massimale a base di gara dell'appalto in oggetto ammonta a € 208.575,00, oltre IVA, di cui € 208.275,00 soggetti a ribasso e € 300,00 per oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso, relativi all'eliminazione dei rischi da interferenze.

L'importo suddetto è stato calcolato nel modo seguente:

- Numero massimale di ore di presidio Qt. 3300
- Numero massimale di ore di reperibilità festiva Qt. 50
- Numero massimale di ore di reperibilità feriale Qt. 50

<b>Quantità Max ordinabile (annua)</b>	<b>Prezzo</b>	<b>Descrizione</b>
3300	€ 21,00	importo orario
50	€ 2,00	reperibilità festiva
50	€ 0,50	reperibilità feriale
	<b>€ 69.425,00</b>	<b>totale annua</b>
	<b>€ 208.275,00</b>	<b>totale triennio</b>
	<b>€ 300,00</b>	<b>oneri per la sicurezza</b>
	<b>€ 208.575,00</b>	<b>totale generale</b>

**Contenuto dell'offerta:** l'offerta, per le imprese ammesse a partecipare alla procedura negoziata, consisterà nella presentazione dell'offerta tecnica, sulla base dei criteri di aggiudicazione di seguito indicati e dell'offerta economica.

**N.B. In questa fase di qualificazione, non dovrà essere prodotta alcuna offerta.**

### **CLAUSOLA SOCIALE**

Il servizio di assistenza, oggetto del presente appalto, è una fornitura ad alta intensità di manodopera. Come previsto dall'Art. 50 del D.lgs. 50 del 2016, e nel rispetto dei contratti collettivi di settore, l'Amministrazione intende salvaguardare la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato nel servizio, oggetto del presente appalto.

### **CRITERIO DI AGIUDICAZIONE**

Sede legale: Via Brigate Partigiane n. 4 – 56025 PONTEDERA (PI)  
Tel. Centralino 0587-299.560 – Fax 0587-292.771  
C.F./P.IVA 01897660500 – internet: <http://www.unione.valdera.pi.it/>  
e-mail: [info@unione.valdera.pi.it](mailto:info@unione.valdera.pi.it) - PEC: [unionevaldera@postacert.toscana.it](mailto:unionevaldera@postacert.toscana.it)

Il servizio sarà aggiudicato a favore dell'operatore economico che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

<b>OFFERTA TECNICA</b>	MAX 70 PUNTI
<b>OFFERTA ECONOMICA</b>	MAX 30 PUNTI

Le offerte presentate dalle imprese concorrenti verranno sottoposte all'esame di una Commissione appositamente costituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016 che opererà in base ai parametri ponderati di seguito indicati:

### **1) OFFERTA TECNICO QUALITATIVA (MASSIMO PUNTI 70)**

L'attribuzione dei 70 punti per la parte qualitativa sarà effettuata in base agli elementi sotto indicati:

A) Progetto di esecuzione del servizio	Max punti 34
B) Progetto per la gestione delle emergenze	Max punti 14
C) Qualità ed esperienza dell'impresa	Max punti 10
D) Progetto per il miglioramento del servizio	Max punti 12

L'impresa dovrà descrivere l'offerta tecnica in forma chiara e sintetica, la soluzione tecnico funzionale prevista per lo svolgimento del servizio in oggetto utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'amministrazione, (che sarà messo a disposizione durante la successiva procedura di gara). Gli aspetti ed i contenuti che saranno valutati sono i seguenti:

#### **A) Progetto di esecuzione del servizio**

**(Max punti 34)**

Qualità e completezza della proposta organizzativa. Organizzazione dell'azienda in rapporto all'appalto in oggetto (metodologie, criteri tecnico operativi, presidi e localizzazione sul territorio), organizzazione delle attività, modalità di controllo delle attività e dei tempi di esecuzione per ogni servizio previsto dal capitolato e modalità di comunicazione/informazione che l'offerente intende proporre.

L'offerente dovrà descrivere in apposito piano gestionale le modalità organizzative del servizio in relazione a quanto sopra descritto;

Chiavi di lettura e/o parametri di valutazione per l'attribuzione del punteggio:

- Capacità di organizzare il servizio in modo più efficace ed efficiente,
- Garanzia della copertura in condizione di normale attività,
- Efficacia nella gestione delle richieste quotidiane.

#### **B) Progetto per la gestione delle emergenze**

**(Max Punti 14)**

La relazione descrittiva dovrà illustrare e trattare puntualmente:

- L'organizzazione operativa del progetto per la gestione delle emergenze, ovvero di picchi improvvisi di richieste di assistenza dovuti all'attivazione di nuovi processi gestionali trasversali, eventi di protezione civile, supporto eventi, installazione nuove apparecchiature e tutte le casistiche che potrebbero verificarsi sia nei giorni feriali che festivi.

Dovranno essere specificati i tempi di intervento che la ditta prevede per passare dalla reperibilità all'operatività, e la disponibilità del personale per far fronte a punte operative.

Chiavi di lettura e/o parametri di valutazione per l'attribuzione del punteggio:

- Efficacia dell'organizzazione proposta,
- Numerosità dell'organico disponibile,
- Idoneità delle regole d'impiego alle esigenze del servizio.

### **C) Qualità ed esperienze dell'impresa (Max punti 10)**

Elencare le esperienze dell'impresa fin qui maturate, nell'erogazione di servizi di assistenza tecnica informatica assimilabili a quelli richiesti con il presente appalto. Descrivere il servizio offerto, nelle esperienze elencate, specificando gli ambiti di intervento, le conoscenze e competenze acquisite.

Chiavi di lettura e/o parametri di valutazione per l'attribuzione del punteggio:

- esperienza in organizzazioni con sistema di Help Desk di I livello (strutturato a livelli);
- esperienza di servizio Help Desk in organizzazioni pubbliche;
- conoscenze di base del funzionamento di un ente pubblico, da un punto di vista amministrativo, giuridico e organizzativo per la gestione dei principali procedimenti amministrativi;
- competenze di carattere tecnico relative ai principali pacchetti software in uso presso gli enti pubblici della Regione Toscana (esempi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, software prodotti da Gruppo Finmatica, Gruppo Maggioli, Gruppo Halley, Gruppo Datagraph ecc)
- conoscenze di base del funzionamento di centrali telefoniche tradizionali e VoIP, funzionamento ed utilizzo dei principali sistemi operativi per terminali mobili (Android, iOS, Windows Phone)
- attitudini al lavoro di gruppo ed alla cooperazione in un ambiente di lavoro complesso,
- capacità relazionali e comunicative
- problem setting e problem solving

### **D) Proposte migliorative del servizio (Max punti 12)**

Saranno valutate eventuali proposte migliorative sotto l'aspetto tecnico ed organizzativo dei servizi di assistenza con presidio on site rispetto ai requisiti minimi previsti dal capitolato. Tali proposte devono essere sostenibili, utili per lo svolgimento delle funzioni della Amministrazione e realizzate nel corso dell'appalto, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Chiavi di lettura e/o parametri di valutazione per l'attribuzione del punteggio:

Proposte che migliorano:

- L'efficacia del servizio reso agli utenti,
- Qualità e sicurezza
- Efficienza nella gestione delle richieste di assistenza tecnica.

Per i criteri indicati ai punti **A, B, C, D** la valutazione si effettua come di seguito indicato: ogni commissario attribuirà ad ogni criterio o sotto criterio un coefficiente di valutazione compreso fra 0 e 1, con max. una cifra decimale.

Verrà poi calcolata la media dei coefficienti attribuiti ad ogni criterio o sotto criterio da parte dei commissari, media che andrà a costituire il coefficiente (massimo due cifre decimali) da moltiplicare per il punteggio assegnabile a quel determinato criterio/sub criterio.

Ogni criterio/sub criterio di valutazione sarà valutato secondo la seguente scala parametrica:

<b>Coefficiente</b>	<b>Valore</b>
0	Assente – completamente negativo

0,1	Quasi del tutto assente – quasi completamente negativo
0,2	Negativo
0,3	Gravemente insufficiente
0,4	Insufficiente
0,5	Appena sufficiente
0,6	Sufficiente
0,7	Discreto
0,8	Buono
0,9	Ottimo
1	Eccellente

Per ogni criterio o sotto criterio verrà poi attribuito il punteggio in base alla seguente formula:

$$\text{punteggio max} * V(a) i$$

Dove V(a)i è il coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno ed è calcolato in base alla formula Ra/Rmax, dove Rmax è il coefficiente più alto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di non aggiudicare l'appalto se le offerte hanno raggiunto un punteggio tecnico complessivo inferiore a 40 punti.

## 2) PREZZO (MASSIMO PUNTI 30)

L'importo a base di gara dell'appalto in oggetto ammonta a € 208.575,00, oltre IVA, di cui € 208.275,00 soggetti a ribasso e € 300,00 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso relativi all'eliminazione dei rischi da interferenze.

Gli importi si intendono escluso IVA. L'importo posto a base di gara costituisce l'importo massimo ammissibile ed ordinabile dall'Amministrazione, sono pertanto ammissibili, pena l'esclusione dalla gara, soltanto offerte a ribasso.

Per la valutazione dell'offerta economica, la singola offerta, espressa in valuta, di ciascun fornitore viene messa in relazione inversamente proporzionale all'offerta migliore (il prezzo più basso). L'offerta migliore prende il massimo del punteggio previsto e a tutte le altre viene attribuito un punteggio proporzionalmente inferiore:

$$P_i = O_{min} / O_i \times P_{max}$$

Dove :

- **P<sub>i</sub>** = il punteggio del singolo partecipante;
- **O<sub>min</sub>**= l'offerta migliore tra quelle pervenute;
- **O<sub>i</sub>**= l'offerta del partecipante di cui viene calcolato il punteggio
- **P<sub>max</sub>** = il punteggio massimo

Tutti i punteggi saranno calcolati con approssimazione al secondo decimale.

## TOTALE COMPLESSIVO: max punti 100/100

Il punteggio totale per ogni concorrente sarà calcolato sommando i punteggi acquisiti nelle voci Offerta Tecnica e Offerta Economica; in base a tale punteggio sarà stilata la relativa graduatoria.

**La partecipazione alla gara costituisce la piena accettazione delle valutazioni di merito legittimamente effettuate dalla commissione giudicatrice.**

L'offerta economicamente più vantaggiosa risulterà quella che ha conseguito il maggiore punteggio complessivo, fatta salva la verifica di cui all'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016. Non sono ammesse offerte in aumento, parziali, plurime o peggiorative delle prescrizioni, condizioni e requisiti contenuti nella documentazione a base di gara. Non sono ammesse varianti rispetto al capitolato tecnico. Fermo restando che l'Amministrazione si riserva il diritto di non aggiudicare la gara qualora le offerte venissero considerate non confacenti alle proprie esigenze e/o per sopravvenute ragioni di carattere pubblico, si provvederà all'aggiudicazione anche quando sia pervenuta una sola offerta valida, in caso di offerte uguali si provvede all'aggiudicazione mediante estrazione a sorte, non si procede all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

### **SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

Sono ammessi a partecipare alla procedura gli operatori che siano in possesso dei seguenti requisiti:

- **A) Requisiti di ordine generale:** Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistano le cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- **B) Requisiti speciali:** sono ammesse a partecipare alla gara esclusivamente gli operatori economici che abbiano avuto un fatturato annuo, per l'ultimo triennio 2015, 2016, 2017, almeno pari a € 50.000 in servizi di assistenza tecnica con presidio on site, assimilabili a quelli richiesti con l'appalto in questione;

### **TERMINE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE**

Gli operatori economici interessati ad essere invitati alla suddetta procedura negoziata telematica, dovranno far pervenire la manifestazione d'interesse secondo il modello allegato (allegato "B") debitamente sottoscritto dal legale rappresentante o soggetto munito di procura, unitamente ad una copia fotostatica di un documento in corso di validità del dichiarante, **entro e non oltre le ore 09 del giorno 12/12/2017** tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [unionevaldera@postacert.toscana.it](mailto:unionevaldera@postacert.toscana.it);

Non saranno ammesse pertanto le manifestazioni di interesse, pervenute oltre il limite temporale sopra citato e che non rispettano le modalità di invio descritte.

Nel campo "oggetto" della PEC deve essere inserita la dicitura **"MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PROCEDURA NEGOZIATA APPALTO SERVIZIO DI ASSISTENZA AI SISTEMI ED ALLE PROCEDURE SOFTWARE CON PRESIDIO ON SITE"**

### **ALTRE INFORMAZIONI**

La successiva procedura negoziata si svolgerà in modalità telematica. E' necessario pertanto per poter essere invitati alla gara, essere iscritti all'indirizzario fornitori della piattaforma **START Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana** accessibile all'indirizzo:  
<https://start.e.toscana.it/unione-valdera>.

### **NUMERO DEI CANDIDATI CHE SARANNO INVITATI**

L'Amministrazione procederà a invitare i concorrenti che hanno manifestato il loro interesse, se sussistono aspiranti idonei, purché in possesso dei prescritti requisiti ed entro i termini perentori previsti.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

Si ricorda che i titolari o legali rappresentanti degli operatori economici che intendono partecipare alla fase di gara successiva all'invito da parte dell'Amministrazione dovranno essere in possesso di un certificato di firma digitale in corso di validità rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 29, comma 1 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 tenuto da AGID, nonché del relativo software per la visualizzazione e la firma di documenti digitali.

### **AVVERTENZE**

Il sistema telematico di acquisti online utilizza la casella denominata [noreply@start.e.toscana.it](mailto:noreply@start.e.toscana.it) per inviare tutti i messaggi di posta elettronica. I concorrenti sono tenuti a controllare che le mail inviate dal sistema non vengano respinte né trattate come Spam dal proprio sistema di posta elettronica.

**Le lettere d'invito saranno inoltrate in data 12 dicembre 2017 e la scadenza per la presentazione delle offerte è prevista per il giorno 21 dello stesso mese.** L'amministrazione appaltante si riserva in ogni caso la facoltà di non portare a compimento la procedura relativa all'affidamento di cui trattasi, per motivi di opportunità o convenienza, senza che i soggetti partecipanti abbiano nulla a pretendere.

**Il Dirigente Area Affari Generali  
(F.to Digitalmente)  
Dott. Giovanni Forte**