

All. 5_Criteri di valutazione dell'offerta tecnica della gara per il servizio assistenza tecnica e specialistica sui servizi informatici dell'Università di Bologna

Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti max D
AMBITO DI VALUTAZIONE: MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO		
1. NUMEROSITA' DEL PERSONALE IMPIEGATO <i>(max 30 punti)</i>	<p>L'offerente, nel rispetto dei vincoli illustrati nel Capitolato tecnico, dovrà descrivere la struttura del team e la sua organizzazione.</p> <p>Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione, il concorrente dovrà descrivere in modo dettagliato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il numero totale di risorse impiegate e la loro suddivisione nell'assistenza agli studenti e nell'assistenza al personale; 2. pianificazione, progettazione e modalità di gestione dei tempi e dei turni di lavoro, al fine di garantire la piena copertura del servizio, assicurare al personale tempi di recupero psicofisico adeguati e offrire uno standard qualitativo elevato delle prestazioni in ogni momento della giornata e dell'anno; 3. le strategie per gestire le assenze di personale per ferie, malattie, riposi, congedi, al fine di garantire la continuità nell'erogazione del servizio; 4. le procedure di coordinamento (verticale ed orizzontale) tra le diverse figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio, al fine di garantire l'ordinato ed efficiente svolgimento delle prestazioni. <p>La Commissione, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza, tenuto conto del fabbisogno espresso dall'Università, valuterà coerenza e adeguatezza della proposta unitamente ad efficienza ed efficacia ai fini di un ottimale svolgimento del servizio.</p>	30
2. RISPETTO DEI TEMPI <i>(max 10 punti)</i>	<p>L'offerente dovrà descrivere nel dettaglio le strategie per il rispetto degli SLA di efficienza previsti per il servizio, illustrati nel capitolato tecnico (paragrafo 6 – PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO), in particolare le modalità di gestione dei momenti di maggior richiesta nell'assistenza agli studenti individuati nel capitolato tecnico (paragrafo 3 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO).</p>	10

Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti max D
	<p>La Commissione, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, valuterà con maggior favore le offerte che specifichino in modo chiaro ed esaustivo le operazioni concrete con cui il concorrente intende garantire il rispetto dello SLA riguardo l'Efficienza del servizio.</p>	
<p>3. MODALITA' E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO (max 10 punti)</p>	<p>L'offerente dovrà descrivere nel dettaglio le strategie e gli strumenti per il monitoraggio del livello di servizio offerto, in particolare le procedure volte a garantire la verifica del parametro Efficacia degli SLA illustrati nel capitolato tecnico (paragrafo 6 – PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO).</p> <p>Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione, il concorrente dovrà illustrare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le procedure di controllo, finalizzate ad un'efficiente gestione del servizio con particolare riferimento alla periodicità e al tipo di verifiche qualitative ed organizzative previste, al fine di garantire la qualità del servizio; 2. le attività di formazione per assicurare al proprio personale le competenze orizzontali (soft-skills) proprie dei servizi di assistenza tecnica, sia preliminarmente all'avvio del servizio sia in fase di esercizio per il mantenimento e lo sviluppo di tali competenze; 3. la reportistica messa a disposizione dell'Amministrazione per il monitoraggio delle attività svolte. <p>La Commissione, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, valuterà con maggior favore le offerte che:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prevedano proposte sintetiche che si traducano in impegni chiari e precisi; 2. indichino in modo chiaro gli strumenti di controllo messi a disposizione dell'Amministrazione per valutare il livello di servizio offerto. 	<p>10</p>

Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti max D
4. METODOLOGIA DI GESTIONE DEL TURN-OVER (max 30 punti)		
4.1 Contenimento del turn-over	<p>L'offerente dovrà descrivere nel dettaglio le strategie per il contenimento del turn-over nell'ottica di garantire la stabilità dei gruppi di lavoro dedicati al servizio.</p> <p>È richiesto ai concorrenti di descrivere le tutele che saranno applicate e garantite al personale, gli strumenti di welfare aziendale messi a disposizione del personale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, assistenza sanitaria integrativa, istruzione a rimborso, fringe benefit.</p> <p>La Commissione valuterà la congruità e l'efficacia delle soluzioni proposte, valorizzando proposte sintetiche che si traducano in impegni chiari e precisi, che prevedano strumenti di benessere organizzativo volti anche a favorire la conciliazione lavoro-vita privata e tutte le ulteriori condizioni volte a migliorare le condizioni del personale stesso, atteso che il suo benessere è funzionale ad una migliore qualità dei servizi erogati.</p>	10
4.2. Inquadramento contrattuale e modalità di assorbimento del personale	<p>Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione, il concorrente dovrà:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. indicare il CCNL e gli inquadramenti contrattuali che verranno applicati al personale che sarà impiegato nell'esecuzione dell'appalto, in relazione ai profili del personale dell'appaltatore, di cui alle figure indicate nei par. 12.2, 12.3 del Capitolato. Particolare attenzione verrà prestata a riguardo degli addetti incaricati all'esecuzione del servizio di cui al par. 12.3 del Capitolato; 2. indicare le modalità di riassorbimento del personale già operante alle dipendenze dei contraenti uscenti e chiarire come intende valorizzare l'esperienza professionale acquisita dal personale attualmente in servizio, sia in termini qualitativi che quantitativi; <p>La Commissione, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve peraltro interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, valuterà la promozione e la salvaguardia dell'occupazione, con l'obiettivo di garantire un lavoro dignitoso, l'inclusione sociale e la promozione della responsabilità sociale dell'impresa, nonché una migliore qualità dei servizi erogati.</p>	20

Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti max D
	<p>In particolare, valuterà con maggior favore le offerte che:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prevedano un CCNL e livelli di inquadramento coerenti dal punto di vista sostanziale con le prestazioni oggetto del presente appalto; 2. indichino impegni chiari e precisi per il più ampio riassorbimento del personale attualmente in servizio, per il mantenimento - e, meglio ancora, il miglioramento - delle condizioni retributive e per la qualificazione professionale del personale. 	
<p>5. MODALITA' DI AVVIO E CONCLUSIONE DEL SERVIZIO (max 5 punti)</p>	<p>L'offerente dovrà descrivere nel dettaglio le modalità operative per la presa in carico dei servizi in fase di avvio e le modalità operative per il trasferimento, al termine dell'appalto, del know how alle risorse indicate dall'Università.</p> <p>La Commissione, trattandosi di un servizio ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, valuterà con maggior favore le offerte che prevedano in impegni chiari e precisi, che consentano un rapido ed efficace avvio del servizio e che siano volte a massimizzare il trasferimento di know how alla conclusione del servizio.</p>	5
AMBITO DI VALUTAZIONE: FORMAZIONE DEGLI OPERATORI		
<p>6. FORMAZIONE PER GLI OPERATORI (max 5 punti)</p>	<p>Il concorrente dovrà fornire una descrizione sintetica del piano di formazione e aggiornamento rivolto al personale addetto al servizio, relativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. agli aspetti professionalizzanti, tecnici e trasversali (<i>soft skills</i>) più adeguati al servizio da espletare, 2. alla conoscenza della lingua inglese, 3. alla sicurezza nell'ambito lavorativo, 4. alle conoscenze e abilità in ambito tecnico informatico, <p>in aggiunta alla formazione prevista come obbligatoria nel Capitolato tecnico.</p>	5

Criteri di valutazione	Modalità di attribuzione del punteggio	Punti max D
	<p>La Commissione valuterà coerenza e completezza della proposta, in funzione delle specificità del servizio e dell'estensione del piano formativo anche al personale destinato alle sostituzioni.</p> <p>Considerato che i servizi sono ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza (anche internazionale), saranno valutate con maggior favore le soluzioni connesse allo sviluppo delle competenze trasversali (<i>soft skills</i>) e alla conoscenza della lingua inglese, rappresentate attraverso proposte sintetiche, che indichino impegni chiari e precisi, essendo ciò funzionale ad una migliore qualità dei servizi erogati.</p> <p>Nel corso dell'esecuzione, il RUP e il DEC effettueranno delle verifiche, anche senza preavviso, sulla formazione effettuata.</p> <p>L'appaltatore dovrà comprovare di aver adempiuto a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica esibendo le attestazioni/certificazioni rilasciate dal soggetto che ha erogato la formazione e ogni altro documento o dichiarazione ritenuto utile dal RUP e/o dal DEC ai fini della verifica di regolare esecuzione. La documentazione comprovante l'avvenuta formazione dovrà essere fornita entro 10 (<i>dieci</i>) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del RUP e/o del DEC.</p>	