



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato A4

al Decreto n.

10949

del

27/08/2025

pag. 1 di 6



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato A4: tabella “Criteri di valutazione”

Procedura aperta telematica, ai sensi dell'art. 71 D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i. per l'acquisizione di servizi di gestione delle infrastrutture IT e sicurezza informatica della Regione del Veneto - Giunta regionale

Codice Gara APPTTEL: **G02766**

CUI: **H77H25001220002**

Tabella “Criteri di valutazione”

Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica (MAX 80 punti)

| CRITERIO | | max punti | SUB - CRITERIO | CRITERIO DI VALUTAZIONE | max punti | |
|----------|------------------------|-----------|---|--|-----------|---|
| | | | | | D | T |
| A | EROGAZIONE DEI SERVIZI | 10 | A.1 MODELLO ORGANIZZATIVO DEI SERVIZI | <p>È richiesto al proponente di descrivere il modello organizzativo complessivo proposto per l'erogazione del complesso dei servizi richiesti e le eventuali migliori rispetto a quanto espresso in Capitolato considerando le motivazioni delle scelte, vantaggi e eventuali limiti di quanto proposto.</p> <p>Eventuali profili o risorse aggiuntivi rispetto a quanto richiesto in capitolato, che il proponente presenta senza oneri aggiuntivi vanno esplicitamente quantificati (giorni persona offerti) indicata la modalità di eventuale ingaggio da parte di Regione del Veneto. L'apporto al servizio proposto, la presenza o meno nei team di lavoro operativi presso Regione del Veneto, e dovranno essere chiaramente indicate eventuali figure che il proponente considera di valore nella programmazione e gestione complessiva dei servizi, che tuttavia non saranno operative sulle attività richieste e erogate nel contratto.</p> <p>La proposta sarà valutata tenendo in considerazione i seguenti elementi (ivi incluse le migliori):</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicabilità nel contesto di Regione del Veneto presentato; • chiara definizione dei ruoli individuati nel modello organizzativo e sull'eventuale complementarietà dell'apporto di ciascuna azienda/unità operativa/dipartimento aziendale/divisione, in termini di competenze tecniche e organizzative, rispetto ai diversi servizi richiesti nel Capitolato Speciale d'Appalto; • valore aggiunto della organizzazione proposta e sul dimensionamento di eventuali figure aggiuntive; • valore aggiunto, ai fini della presente iniziativa, apportato in termini di innovazione tecnologica, da eventuali aziende/unità operative/dipartimenti aziendali/divisioni/centri di competenza dedicati; | 6 | |
| | | | A.2 AFFIANCAMENTO INIZIALE (par. 8.6 Capitolato speciale d'appalto) | <p>È richiesto al proponente di descrivere le modalità di affiancamento iniziale e la conseguente presa in carico dei servizi, presentando la proposta di attività, pianificazione, team (profili, numero persone e effort in gg persona) evidenziando eventuali vincoli, responsabilità e effort previsto per la struttura che attualmente ha in carico il servizio e per il personale di Regione del Veneto.</p> <p>E' richiesto inoltre di indicare l'eventuale impegno a garantire che almeno il 50% delle risorse impiegate nelle attività di affiancamento iniziale siano successivamente impiegate nei servizi a canone continuativo per almeno il primo anno di contratto.</p> <p>E' richiesto di indicare eventuali modalità/meccanismi con i quali il proponente ritiene di garantire l'efficacia e l'efficienza nella presa in carico delle attività.</p> <p>La proposta sarà valutata in particolare sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eventuali vincoli, responsabilità e effort previsto per la struttura che attualmente ha in carico il servizio e per il personale di Regione del Veneto; • modalità/meccanismi proposti per garantire l'efficacia e l'efficienza nella presa in carico delle attività e nell'esecuzione di quanto richiesto nel Capitolato. | 2 | |

| | | | | | | | |
|----------|---|-----------|------------|---|--|----------|--|
| | | | A.3 | TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW A FINE FORNITURA (par. 8.7 Capitolato speciale d'appalto) | <p>E' richiesto al proponente di descrivere le modalità di gestione della transizione a fine servizio evidenziando anche il valore aggiunto della propria proposta, effort erogato dal proponente, eventuale effort richiesto alla struttura e personale di Regione del Veneto e modalità/meccanismi con i quali il proponente ritiene di garantire l'efficacia e l'efficienza nel passaggio del servizio ad un altro soggetto.</p> <p>La proposta sarà valutata sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● effort erogato dal proponente, eventuale effort richiesto alla struttura e personale di Regione del Veneto; ● modalità/meccanismi proposti per garantire l'efficacia e l'efficienza nel passaggio ad altro soggetto; ● chiarezza e dettaglio degli elementi della knowledge base specifica delle attività/servizi erogati nel corso del contratto che sarà consegnata a Regione del Veneto a fine fornitura. | 2 | |
| B | INNOVAZIONE | 6 | | <p>E' richiesto al proponente di descrivere le proposte per l'innovazione dei servizi, che intende applicare entro 1 anno dall'avvio del contratto e che mette a disposizione dell'Amministrazione per tutta la durata del contratto, nonché eventuali soluzioni di applicazione di AI a supporto dell'erogazione dei servizi e forniture "chiavi in mano" con indicazione dei tempi / termini in cui saranno messi a disposizione e indicazione dell'eventuale effort richiesto alla Amministrazione per la loro implementazione.</p> <p>Per eventuali elementi a licenza dovranno essere indicate eventuali quantità messe a disposizione di Regione del Veneto senza oneri aggiuntivi. La proposta sarà valutata tenendo in considerazione i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● descrizione chiara e dettagliata delle soluzioni innovative proposte; ● coerenza e applicabilità delle innovazioni ai servizi richiesti; ● applicazione di automazione e AI per il miglioramento, dell'efficienza operativa e ottimizzazione dei processi; ● valore aggiunto conseguente dalla messa a disposizione delle soluzioni. | 6 | | |
| C | SOLUZIONI TECNICHE E TECNOLOGICHE DI MONITORAGGIO | 6 | | <p>E' richiesto al concorrente di indicare le modalità e soluzioni tecniche e tecnologiche messe a disposizione del proprio team e di Regione del Veneto per il monitoraggio dei servizi erogati, e per tutta la durata del contratto, descrivendo motivazioni delle scelte, vantaggi e eventuali limiti di quanto proposto.</p> <p>La proposta sarà valutata tenendo in considerazione l'applicabilità della stessa al contesto di Regione del Veneto e il valore aggiunto che potrà dare ai servizi erogati e in generale il valore aggiunto al personale di Regione del Veneto anche al termine del contratto. Saranno oggetto di valutazione anche le quantità di licenze messe a disposizione e le soluzioni tecnologiche che verranno lasciate in proprietà a Regione del Veneto al termine del contratto.</p> | 6 | | |
| D | SERVIZI DI CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI, SICUREZZA E SERVIZIO DI CONDUZIONE OPERATIVA - ATTIVITA' DI MONITORAGGIO H24 (Par. 5.1 e 5.2 Capitolato speciale d'appalto) | 15 | | <p>È richiesto al concorrente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● descrivere l'organizzazione del team e i processi previsti per la manutenzione dei sistemi, la sicurezza e l'erogazione di servizi di presidio e monitoraggio dell'infrastruttura (gestione del running operativo e del change) e della sicurezza ● specificare anche la modalità di gestione organizzativa del team di conduzione (rif. Par 5.1 CSA) al fine di garantire il presidio richiesto presso la sede di regione veneto nel rispetto delle competenze necessarie ai servizi. ● descrivere una proposta per una attività di formazione (rif Par 5.1.10 CSA) coerente con i servizi ambito dell'appalto da erogare nel corso del contratto al personale tecnico e operativo di REGIONE DEL VENETO coinvolto, e compresa all'interno dei canoni e delle attività già previste per i servizi di conduzione operativa dei sistemi e di sicurezza. <p>La valutazione della proposta si baserà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● su affidabilità, concretezza, efficacia, efficienza ed innovatività degli elementi proposti e sulla chiarezza e applicabilità di quanto proposto; ● qualità e argomenti della proposta di formazione. | 15 | | |

| | | | | | | |
|----------|--|-----------|--|--|-----------|--|
| E | SERVIZI DI SUPPORTO- SERVIZI DI SUPPORTO INTERVENTI FUORI ORARIO (Par. 5.3 Capitolato speciale d'appalto) | 5 | <p>È richiesto al concorrente di indicare le modalità di esecuzione del servizio di supporto. La descrizione proposta sarà valutata in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esaustività; • concretezza e contestualizzazione; • rilevanza del miglioramento ai fini dell'efficacia del servizio. | | 5 | |
| F | SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA (Par. 6 Capitolato Speciale d'Appalto) | 9 | <p>F.1</p> <p>SERVIZI DESK SPOC (Par. 5.4.1 Capitolato speciale d'appalto)</p> | <p>È richiesto al concorrente di descrivere l'organizzazione del servizio di SPOC e l'introduzione di chatbot valorizzando eventuali elementi migliorativi proposti e a garanzia di un servizio efficace ed efficiente volto all'eccellenza operativa e alla soddisfazione dell'utenza, considerando le quantità di eventuali licenze offerte senza oneri aggiuntivi.</p> <p>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la copertura tematica, funzionale e il grado di flessibilità del team per rispondere alla complessità del contesto di Regione del Veneto; • l'efficacia delle modalità organizzative per garantire i livelli di produttività massima e le modalità di monitoraggio della produttività; • le modalità di monitoraggio e miglioramento della soddisfazione dell'utente. | 5 | |
| | | | <p>F.2</p> <p>GESTIONE PDL e GESTIONE PDL - GESTIONE VIDEOCONFERENZE (Par. 5.4.2 - 5.4.3 Capitolato speciale d'appalto)</p> | <p>È richiesto al proponente di descrivere come organizzerà il servizio di gestione delle PDL, esplicitando, tra le altre cose, anche le modalità di gestione dell'inventario.</p> <p>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarezza nella descrizione del modello organizzativo che sarà adottato specificatamente per la gestione PDL; • metodologie utilizzate per il censimento e il monitoraggio delle postazioni di lavoro; • sistemi e strumenti adottati per la tracciabilità delle risorse (es. software di asset management); • modalità di installazione e configurazione delle postazioni di lavoro; • strategie per gestire eventuali picchi di richiesta o ampliamenti dell'infrastruttura; • capacità di analisi e miglioramento continuo del servizio; • conformità con le normative vigenti in materia di gestione IT e protezione dei dati. | 4 | |
| G | SERVIZI DI SICUREZZA AGGIUNTIVI RISPETTO ALLA CONDUZIONE (Par. 5.5 Capitolato speciale d'appalto) | 10 | <p>È richiesto al proponente di descrivere strumenti, processi e organizzazione con cui saranno erogati servizi richiesti, esplicitando gli elementi che saranno messi a disposizione di Regione del Veneto e/o quanto in generale a disposizione del servizio erogato.</p> <p>Per eventuali elementi a licenza dovranno essere indicate eventuali quantità messe a disposizione di REGIONE DEL VENETO senza oneri aggiuntivi. La valutazione della proposta si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarezza nella descrizione degli strumenti e delle tecnologie adottate; • chiarezza sulle quantità di elementi a licenza forniti senza oneri aggiuntivi e capacità di adattamento alla variazione delle esigenze; • adeguatezza delle soluzioni proposte rispetto alle esigenze di Regione del Veneto; • disponibilità di strumenti avanzati per l'ottimizzazione del servizio; • struttura del team di lavoro e definizione delle responsabilità; • integrazione di nuove tecnologie o best practices; • elementi migliorativi rispetto a quanto specificato nel capitolato. | | 10 | |

| | | | | | |
|----------|--|----------|--|----------|--|
| H | SERVIZI DI GESTIONE LICENZE (Par. 5.6 Capitolato speciale d'appalto) | 4 | <p>È richiesto al proponente di descrivere strumenti, processi e organizzazione per di assicurare la continuità ed efficacia nella gestione del ciclo di vita delle licenze. Saranno oggetto di valutazione i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piano di Monitoraggio Proattivo: La descrizione dettagliata del processo e degli strumenti utilizzati per il monitoraggio costante delle scadenze delle licenze (con una profondità di 45 mesi), e le modalità di allineamento con il cruscotto ITSM della Regione. • Processo di Rinnovo: La chiarezza ed efficacia della procedura proposta per la negoziazione e l'attivazione dei rinnovi, specificando tempistiche, workflow e strategie per ottimizzare i costi con i provider. • Reportistica: La qualità e la completezza del modello di report mensile proposto, che dovrà fornire una visione chiara e immediata dello stato delle licenze e delle scadenze imminenti. | 4 | |
| I | CENTRO SERVIZI (Par. 6 Capitolato speciale d'appalto) | 6 | <p>È richiesto al concorrente di descrivere l'organizzazione del centro servizi che organizzerà dettagliando e motivando eventuali aspetti di valore per Regione del Veneto ed evidenziando quanto sarà messo a disposizione del personale di Regione del Veneto.</p> <p>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • struttura operativa del centro servizi e modalità di gestione H24; • chiarezza nella definizione dei ruoli e delle responsabilità del personale; • strumenti, tecnologie e piattaforme utilizzate all'interno del centro servizi e valore aggiunto delle stesse; • modello per la log collection. | 6 | |
| L | PROPOSTA DI OTTIMIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA (Par. 5.1.6 Capitolato speciale d'appalto) | 3 | <p>È richiesto al proponente di presentare una proposta di pianificazione delle attività necessarie allo studio per la realizzazione di un progetto volto all'ottimizzazione dell'infrastruttura di Regio entro il primo anno di contratto, che dovrà poi essere implementato nei 3 anni successivi. Le attività di studio e quindi di realizzazione del progetto verranno svolto successivamente all'affidamento in fase di contratto.</p> <p>Tale proposta dovrà indicare metodologia, attività, pianificazione, strumenti, dimensionamento dell'attività in termini di giornate persona.</p> <p>In considerazione dei principi di sostenibilità ambientale e risparmio energetico che Regione del Veneto vuole perseguire, al concorrente è richiesto di esprimere eventuali elementi nella proposta che possano perseguire tali principi.</p> <p>Va indicato se la proposta prevede un'iniziativa oneshot o ricorrente durante il contratto.</p> <p>Si specifica che la proposta dovrà essere eseguita all'interno del servizio continuativo a canone Regione del Veneto senza oneri aggiuntivi.</p> <p>Regione del Veneto si riserva in fase di esecuzione del contratto di richiedere o meno la realizzazione del progetto sulla base di quanto esposto.</p> <p>La valutazione si baserà anche su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • completezza della proposta e chiarezza espositiva; • valorizzazione di eventuali best/good practice o esperienze pregresse che possano oggettiva la fattibilità di quanto proposto e dei risultati ottenibili • elementi relativi a principi di sostenibilità ambientale e risparmio energetico. | 3 | |

| | | | | | |
|---|---|----------|---|-----------|----------|
| M | PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DI REGIONE DEL VENETO (STRUMENTO TICKETING) (Par. 5.4.1.2. Capitolato speciale d'appalto) | 3 | <p>È richiesto al proponente di presentare una proposta di pianificazione delle attività necessarie allo studio per ottenere una proposta progettuale per il miglioramento dello strumento di ticketing oggi su piattaforma Sysaid.</p> <p>La proposta include la descrizione di attività, pianificazione, strumenti (specificando se già inclusi dal proponente nel servizio), dimensionamento dell'attività in termini di giornate persona e team mix (profili standard previsti dall'appalto).</p> <p>Regione del Veneto si riserva in fase di esecuzione del contratto di richiedere o meno la realizzazione del progetto sulla base di quanto esposto.</p> <p>Viene valutata la proposta progettuale per il miglioramento dello strumento di ticketing. La valutazione si baserà anche sulla completezza della proposta e chiarezza espositiva e l'applicabilità al contesto di Regione del Veneto.</p> | 3 | |
| N | RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE | 2 | Saranno assegnati n. 2 punti all'Operatore Economico che dimostrerà, con allegato supporto documentale, di aver adottato nella propria azienda misure in materia di tutela ambientale per la realizzazione di obiettivi di sostenibilità ambientale (es: certificazioni ambientali, veicoli elettrici o ibridi, divise del personale conformi ai CAM di settore e/o altro). | 2 | |
| O | CERTIFICAZIONE SULLA PARITA' DI GENERE | 1 | <p>Possesso di una certificazione in materia di parità di genere ex art. 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al D.Lgs. n. 198/2006, rilasciata da un organismo di valutazione della conformità accreditato ai sensi del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, che opera sulla base della prassi UNI/PdR 125:2022 (art. 108 comma 7 del D.lgs n. 36/2023).</p> <p>In caso di partecipazione in forma associata il punteggio sarà attribuito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g) e h) del Codice se tutti i soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario, GEIE, imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione; - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c) e d) del Codice se il consorzio e le consorziate esecutrici siano in possesso della certificazione. <p>Il punteggio verrà attribuito al concorrente come di seguito riportato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possesso della certificazione: 1 punti • mancato possesso della certificazione: 0 punti | | 1 |
| Totale per tipo di criterio | | | | 79 | 1 |
| Totale punteggio qualitativo (D+T) | | | | 80 | |