



PROVINCIA DI COMO

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Via Borgo Vico, 148 - 22100 COMO - Tel. 031/230.369 fax 031/230.344

VERBALE

**di affidamento fornitura di Beni e Servizi Hardware e Software per il
Centro Servizi Territoriale della Provincia di Como nell'ambito del
Progetto Siscotel 2005 "Comuni Digitali"**

5^A SEDUTA TECNICA

L'anno duemilaundici il giorno **18 febbraio alle ore 14,00** in Como, nella Residenza Provinciale, si è riunita la Commissione nominata con determinazione dirigenziale n. 132 del 03.02.2011, composta dai seguenti membri:

| | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Presidente | Responsabile dei Progetti di e-government | Ing. Marialuisa De Santis |
| Membro | Dirigente Settore Affari Generali, Istituzionali legali e Innovazione Tecnologica | Dott. Matteo Accardi |
| Membro | Responsabile Settore Sistemi Informativi del Comune di Erba | Dott. Enrico Roncareggi |

La Commissione procede all'esame del *Servizio di manutenzione:*

Piano di manutenzione correttiva ed evolutiva e Sistema di Trouble ticketing (prodotto utilizzato e funzionalità):

Il servizio di assistenza e manutenzione proposto ha una durata di 36 mesi (7x24) a partire dalla data di accettazione/collaudò della fornitura. Il servizio sarà effettuato on-site presso la sede della Provincia presso la quale sono installate le apparecchiature descritte nel Capitolato. Il servizio è conforme alle caratteristiche richieste all'Art. 7 del Capitolato Tecnico. Vengono garantite manutenzione evolutiva, correttiva e preventiva. I livelli di servizio offerti sono migliorativi rispetto a quanto richiesto: la ricezione delle chiamate potrà essere effettuata tutti i giorni dell'anno senza esclusione di giorni festivi e/o prefestivi, con una copertura 24x7x365; i tempi di risposta e di risoluzione verranno calcolati in termini di ore solari e non lavorative ed in caso di richiesta "urgente" la soglia d'intervento offerta si abbassa a due ore solari di intervento dalla chiamata. *La Commissione assegna il seguente punteggio: 3.*

In merito al Sistema di trouble ticketing (prodotto utilizzato e funzionalità), lo strumento che viene offerto per gestire il servizio di Help Desk è OTRS. Esso consente la gestione di tutti gli aspetti legati al supporto IT così come previsto dal framework ITIL. La soluzione è strutturata attraverso moduli funzionali che indirizzano tematiche di processo specifiche

che possono essere attivati a seconda delle specifiche esigenze. Lo strumento è descritto in modo dettagliato e le funzionalità elencate risultano esaustive rispetto alle funzionalità di un sistema standard di gestione dei ticket e rispondenti alle esigenze dell'Amministrazione. L'integrazione con il resto del sistema informativo aziendale avviene tramite uno specifico layer tecnologico dove le principali componenti utilizzabili sono il protocollo XML ed un'interfaccia API. Il servizio nella sua globalità viene erogato su due livelli, con modalità 7X24 e garantisce le caratteristiche richieste dall'Art. 8 del Capitolato Tecnico.

La Commissione assegna il seguente punteggio: 1,5.

La Commissione assegna il seguente punteggio complessivo relativo al "Servizio di manutenzione": 5,5.

La Commissione procede all'esame degli eventuali "Servizi aggiuntivi" presenti nell'offerta. Viene prevista un servizio di consulenza aggiuntiva non richiesto: e sulle attività di configurazione delle apparecchiature hardware dal fine di garantire l'alta affidabilità attraverso l'impiego di risorse specializzate. La Commissione assegna il seguente punteggio: 1.

La Commissione procede quindi all'esame della "Qualità della documentazione prodotta": l'offerta nel suo complesso risulta completa, chiara e dettagliata.

La Commissione assegna il seguente punteggio: 2.

Il punteggio complessivo assegnato all'offerta della ditta CORE INFORMATICA è : 42.5.

La commissione riepiloga i punteggi assegnati alla valutazione delle offerte tecniche:

- la ditta **IMPIANTI SRL** ha ottenuto il seguente punteggio complessivo : **40,5**.
- la ditta **CORE INFORMATICA SRL** ha ottenuto il seguente punteggio complessivo : **42,5**.

La commissione procede con il calcolo dei punteggi per le tempistiche di espletamento della fornitura:

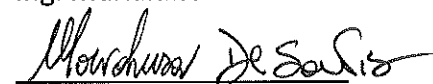
- la ditta **IMPIANTI SRL** ha proposto 34 giorni per la chiusura della fornitura e delle attività in oggetto ottenendo il seguente punteggio: **9,78**.
- la ditta **CORE INFORMATICA SRL** ha proposto 35 giorni per la chiusura della fornitura e delle attività in oggetto ottenendo il seguente punteggio: **8,89**.

Il Presidente chiude i lavori della Commissione La seduta termina alle ore **18,30**.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

Ing. Marialuisa De Santis



I MEMBRI:

Dott. Matteo Accardi



Dott. Enrico Roncareggi



IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

Dott.ssa Fausta Capria

