

Tabella Lotto A		Punti	Min
Organizzazione del servizio e della reperibilità h24, ulteriori certificazioni		14	7
Profili professionali degli operatori impiegati		10	5
Migliorie proposte		4	0
Capacità progettuale e competenze di dominio			6

TBS/IBM/LUTECH	
11	Operatori on site/dedicati: 6 HD/IMAC e 3 Sistemisti. Certificazioni: ISO Lead Auditor, ITIL v3 Foundation, PMP, Prince2, COBIT. Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang.
5	Nei CV non è citata nessuna competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
2	Viene offerto: 1) Apprezzabili migliorie agli SLA (riduzione complessiva dei tempi di intervento e maggior disponibilità dei sistemi). 2) alcuni strumenti (Pentaho, Alfresco, LimeSurvey) a supporto della reportistica, della documentazione e della customer satisfaction. Vengono proposti inoltre: 3) un servizio di gestione dell'utenza VIP, 4) un servizio di gestione stampanti, 5) un servizio di vulnerability assesment; Complessivamente tra le migliori proposte risultano valutabili ed interessanti per la stazione appaltante: la 1), 2) e 5).
8	Viene proposto un modello di community cloud e vengono esclusi modelli di hybrid cloud, public cloud e private cloud (cioè è limitativo, non richiesto dalla norma, ma anzi consentito con i dovuti accorgimenti tecnici). Il modello scelto (community cloud) è stato adeguatamente sviluppato nelle parti essenziali.

ALFA/Project Informatica	
13	Operatori onsite/dedicati: 3 HD, 2 MAC, 2 Sistemisti. Certificazioni ISO/IEC 27001:2005, ITIL v3 Foundation for Service Management. Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang. E' stata valutata positivamente la presenza della ISO 27001
5	Dalla lettura dei CV la competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud non appare adeguata. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
1	Viene offerto: 1) il software Manage Engine ServiceDesk Plus per la gestione dei ticket, ma più in generale per la gestione delle PdL, includendo anche la gestione MAC (che tuttava la stazione appaltante ha esplicitamente non richiesto nel capitolato in quanto per un maggiore controllo ha deciso di dotarsi di un software proprio sul quale ha le competenze ed il totale controllo). 2) un sistema di Call Center/IVR. 3) una gestione del magazzino ricambi con l'ulteriore disponibilità da parte del concorrente di parti di ricambio. 4) un servizio di "OTTIMIZZAZIONE TEMPI DI RPO SU INFRASTRUTTURA VIRTUALE ESISTENTE" basato sulla feature "VMware vSphere Replication" (peraltro già in uso presso la stazione appaltante). 5) lo strumento "VIDYO (PERSONAL) TELEPRESENCE - PERSONAL SOLUTIONS" per la videoconferenza personale per gestire incontri di staff nell'ambito del servizio in oggetto. 6) un servizio di supporto alla redazione del Piano delle Sicurezza e del Piano della Continuità Operativa. Tra le numerose migliorie presentate solo la 2) risulta valutabile ed interessante per la stazione appaltante.
6	Viene proposto e ben descritto un classico progetto di BC/DR che pur utilizzando strumenti moderni, non introduce all'uso di modelli cloud (non sono affrontate le problematiche relative a IaaS, PaaS, SaaS e modelli private, hybrid etc...) che sono appena citati. Complessivamente nel progetto compaiono solo alcuni elementi innovativi.

Interstemi/Eng	
14	Operatori onsite/dedicati: 4 HD, 2 MAC, 1 sistemista coordinatore + 3 al bisogno. Certificazioni: ISO 27001, ISO 20000, CMMI-Dev version 1.3 level 3 Cloud computing, SAP Hosting Provider / Microsoft SPLA service provider / VMware service provider program, PMI, ITIL, PMP. Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang. E' stata valutata positivamente la presenza della ISO 27001.
5	Dalla lettura dei CV la competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud non appare adeguata. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
4	Viene offerto per il servizio di HD: 1) un'estensione fuori dagli orari previsti (con un limite di 1000 ticket/anno in più), 2) un miglioramento delle chiamate chiuse al primo livello (dal 40% al 50%) 3) l'avvio in tempi più stretti. Viene offerto per il servizio di MAC: 4) degli apprezzabili miglioramenti degli SLA 5) la fornitura di un sistema di Mobile Device Management 6) l'avvio in tempi più stretti. Sono offerte inoltre: 7) una serie di migliorie per i servizi sistemistici (monitoraggio continuo, analisi centralizzata dei log, studio per una gestione centralizzata dei log, profilatura centralizzata, regole di hardening e avvio in tempi ridotti). Le migliori offerte sono numerose: risultano valutabili ed interessanti quelle riguardanti i miglioramenti delle SLA (nn. 1), 2), 3), 4) e 6) e n. 5).
10	Viene proposto e ben descritto progetto di BC/DR che utilizza strumenti moderni, ed in particolare introduce il modello di cloud ibrido. Sono utilizzate e trattate adeguatamente le tecnologie di cloud computing.

Sigse/TD Group	
12	Operatori onsite/dedicati: 6 HD, 2 MAC, 3 Sistemisti + 3 al bisogno. Certificazioni: ISO 14001-2004, EMAS, SOA, Patentino 1° grado come installatore di apparati di telecomunicazione. Per il dimensionamento del servizio è stato purtroppo utilizzato un algoritmo ad hoc.
5	Dalla lettura dei CV la competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud non appare adeguata. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
2	Viene offerto: 1) Alfresco Share Community Edition come repository per la documentazione della commessa. 2) Customer satisfaction tramite LimeSurvey. 3) OwnCloud per la condivisione di file. 4) un sistema Call Center/IVR. Tra le migliori presentate, risultano valutabili ed interessanti per la stazione appaltante: la 2) e 4).
6	Viene proposto e ben descritto un classico progetto di datacenter che pur utilizzando strumenti moderni, non introduce all'uso di modelli cloud (non sono affrontate le problematiche relative a IaaS, PaaS, SaaS e modelli private, hybrid etc...) che sono appena citati. Complessivamente nel progetto compaiono solo alcuni elementi innovativi.

Solinto	
13	Operatori onsite/dedicati: 1 Service Manager, 2 HD (1 Coord. + 1 Oper.), 2 MAC (1 Responsabile/Configurazione PdL + 1 Gestione Magaz./Squadra Operat.), 1 Sistemista (Coord. & web app). Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang. E' stata valutata positivamente la presenza della ISO 27001
5	Dalla lettura dei CV la competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud non appare adeguata. Il resto delle competenze risulta richiesto.
2	Viene offerto: 1) 20 giornate per il supporto alla stesura del progetto per l'implementazione della Business Continuity e del piano di Continuità operativa del Sistema informativo Socio-Sanitario della Regione Veneto. Molto interessante per la stazione appaltante l'unica miglioria proposta
10	Viene proposto e ben descritto progetto di BC/DR che utilizza strumenti moderni, ed in particolare introduce il modello di cloud ibrido. Sono utilizzate e trattate adeguatamente le tecnologie di cloud computing.

30

Astologica/I&T	
12	Operatori onsite/dedicati: 5 HD (5,37 FTE), 2 MAC (2,10 FTE), 4 sistemisti (3 FTE). Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang.
5	Dalla lettura dei CV la competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud non appare adeguata. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
2	Viene offerto: 1) un servizio di rilevazione della soddisfazione degli utenti con lo strumento LimeSurvey. 2) un apprezzabile miglioramento degli SLA (per HD e sistemi). 3) un servizio di manutenzione preventiva programmata delle PdL. 4) un servizio di monitoraggio continuo dell'infrastruttura (che tuttavia è richiesto da capitolato con software della stazione appaltante e non può considerarsi una miglioria). 5) un servizio di manutenzione evolutiva (per le nuove installazioni e messe in opera) dei data center. 6) un supporto consulenziale al fornitore subentrante (1 mese oltre la scadenza). 7) Viene offerto inoltre un sistema Call Center/IVR (anche se non riportato nella sezione delle migliorie). Tra le numerose migliorie presentate risultano valutabili ed interessanti per la stazione appaltante: la 1), 2) e 7).
6	Viene proposto e ben descritto un progetto di BC/DR (a tre siti primary, mirroring e DR) che pur utilizzando strumenti moderni, non introduce all'uso strutturato di modelli cloud (non sono affrontate le problematiche relative a IaaS, PaaS, SaaS e modelli private, hybrid etc...), che non sono trattati. Complessivamente nel progetto compaiono solo alcuni elementi innovativi.

25

GPMIriada	
14	Operatori onsite/dedicati: 4 HD, 2 MAC, 1 sistemista (+ 1HD, 1 MAC e 1 sistemista per sostituzioni). Operatori (sistemisti per attività a progetto/giornata) al bisogno: 10. Per il dimensionamento del servizio è stato utilizzato l'algoritmo di Erlang. Certificazioni: ISO 27001:2005, EN 15838:2009, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, autorizzazione 1° grado ex Ministero delle Comunicazioni. E' stata valutata positivamente la presenza della ISO 27001.
10	I CV presentano elevate competenze sistemistiche sui moderni sistemi/modelli cloud con importanti esperienze di implementazione con i principali leader di settore (Amazon, Google, Zscaler, Cloud Filesystem di Oracle, Cloud Air). Le competenze presentate nei CV risultano complete e più che adeguate rispetto alle richieste
4	Viene offerto: 1) un sistema Call Center/IVR; 2) viene proposta un miglioramento ed estensione del sistema di monitoraggio già in uso e l'installazione di un 3) pc con monitor 46" come sistema di supervisione. 3) Viene offerto un sistema di trouble ticketing (che tuttavia la stazione appaltante ha esplicitamente non richiesto nel capitolato in quanto per un maggiore controllo ha deciso di dotarsi di un software proprio sul quale ha le competenze ed il totale controllo). 4) Viene proposto lo strumento di BI Qlikview con cui il RTI costruirà i cruscotti e la reportistica per il monitoraggio degli SLA della commessa. 5) Viene offerto un prodotto per il monitoraggio dei backup in grado di integrare attraverso un portale web i diversi sistemi di backup in essere. sono offerti inoltre: 6) un servizio di "SANITY CHECK, MONITORAGGIO PREVENTIVO DEI SERVER". 7) un servizio di "AUTENTICAZIONE CENTRALIZZATA SU SISTEMI LINUX". 8) un servizio "WikipediaGenerator" (un prodotto sviluppato per documentare in modo automatico database ed ETL), per oracle, MySQL e PostgreSQL. 9) un servizio di "OTTIMIZZAZIONE ACCESSO DATABASE". 10) "SISTEMA DI RILEVAZIONE INDAGINI Limesurvey" per la customer satisfaction. 11) un servizio di "ASSESSMENT DELLE PERFORMANCE DEI PRINCIPALI DATABASE". Le migliori offerte risultano numerose e quasi tutte valutabili ed interessanti per la stazione appaltante, in particolare: la 1), 2), 4), 5) e 10).
12	Viene proposto e ben descritto un progetto di infrastruttura di data center che utilizza strumenti moderni, ed in particolare implementa il modello di cloud ibrido. Sono utilizzate e molto ben trattate le tecnologie di cloud computing. Il progetto presentato combina l'uso di Amazon Web Services per la maggior parte delle soluzioni e VmWare Vcloud Air per il Disaster Recovery e Backup, dimostrando una profonda conoscenza di tali strumenti. Sono molto ben trattati i problemi di instradamento, bilanciamento, autoscaling e BC.

40

Fastweb/RTC	
13	Operatori onsite/dedicati: 4 HD, 2 MAC, 1 Sistemista (garantite comunque le 500gg on demand). Non onsite/non dedicati: 1 referente commerciale, 1 service manager, 1 transition manager. Per il dimensionamento del servizio è stato purtroppo utilizzato un algoritmo ad hoc. Certificazioni: ISO 27001, ISO 22301, ISO 20000, ISO 14001, OHSAS 18001, OHSAS 18001, SOA, D.M. 314 - Autorizzazione "patentino installatori". E' stata valutata positivamente la presenza della ISO 27001
5	Nei CV non è citata nessuna competenza sistemistica sui moderni sistemi/modelli cloud. Il resto delle competenze risulta adeguato a quanto richiesto.
1	Sono offerte le seguenti migliorie: 1) attivazione di una piattaforma di monitoraggio Nagios in Cloud. 2) fornitura, installazione e manutenzione di un sistema telefonico dedicato all'Help Desk (CallCenter/IVR e hw/sw postazioni operatore), 3) attivazione del sistema Teamviewer per la gestione remota delle postazioni. Tra le migliori presentate solo la 2) è valutabile ed interessante per la stazione appaltante.
6	Viene proposto e ben descritto un progetto di BC/DR che pur utilizzando strumenti moderni, non introduce all'uso strutturato di modelli cloud (non sono affrontate le problematiche relative a IaaS, PaaS, SaaS e modelli private, hybrid etc...), che sono appena citati. Complessivamente nel progetto compaiono solo alcuni elementi innovativi.

25