

Servizio di noleggio di apparecchiature multifunzione, servizio di stampa e scansione, gestione consumabili e assistenza tecnica.

1)Qualità tecnica delle apparecchiature

1.a Prestazioni delle stampanti/multifunzione

Max punti

10

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,80	per fascia A e fascia B vengono proposte più macchine, non si capisce se sono alternative o a discrezione	1,00	Macchine con prestazioni migliori rispetto al minimo tabellare
Coefficiente commissario n. 2	0,60	Fascia bassa P502: stampa 5 pag in + al min Fascia media IMC2010A o IMC401F: stesso modello, il secondo un pelo più performante in termini di velocità di stampa Fascia alta IMC3010A o IMC3510: stesso modello il secondo un pelo più performante in termini di velocità di stampa. Non è chiaro quale stampante ci viene fornita nella fascia media e alta	0,80	Fascia bassa IM370: RAM >; connettività bluetooth e USB-B in più, più performante Fascia media IMC2010A: stesso modello però con A (cassetto multifunzione migliorato) Fascia alta IMC3010A: stesso modello però con A (cassetto multifunzione migliorato)
Coefficiente commissario n. 3	0,80	FASCIA A – SERIE P502: modello single fuction (no copy, no scan), no A3, stampa più veloce FASCIA B - IM C2010 e IM C401F: in base a cosa l'una piuttosto che l'altra? FASCIA C - IM C3010 e IM C3510: anche qui, in base a cosa l'una piuttosto che l'altra?	0,80	FASCIA A - IM 370: modello multifunzione, con A3, un pò più lenta in stampa FASCIA B - IM C2010A: indicano un modello preciso per questa fascia, inoltre il modello proposto possiede l'alimentatore degli originali fronte/rentro a singolo passaggio FASCIA C - IM C3010A: anche qui, indicano un modello preciso per questa fascia

Coefficiente medio
Coefficiente definitivo
Coefficiente massimo

0,73		0,87	
0,85		1,00	
0,87			

Punteggio assegnato

8,46		10,00	
------	--	-------	--

1.b Funzionalità avanzate

Max punti

5

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,80	documentazione non esaustiva e dispersiva, bisogna cercare le informazioni sul sito del produttore, ma apparentemente le macchine hanno molte delle caratteristiche richieste	1,00	funzionalità avanzate descritte dettagliatamente
Coefficiente commissario n. 2	0,60	Non descritte nella documentazione in modo puntuale, salvo alcune informazioni, si rimanda agli allegati.	1,00	Buone funzionalità avanzate. Descrizione esaustiva nella documentazione.
Coefficiente commissario n. 3	0,60	Poco evidenti, meno dettagliate	1,00	Sezione specifica per queste funzionalità, descritte ciascuna in modo dettagliato

Coefficiente medio
Coefficiente definitivo
Coefficiente massimo
Punteggio assegnato

0,67		1,00	
0,67		1,00	
1,00			
3,33		5,00	

1.c Integrazioni di sicurezza globale

Max punti

5

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,80	le macchine presentano molte delle funzionalità di sicurezza utili	1,00	le macchine presentano molte delle funzionalità di sicurezza utili nota dettagliata sul cleansing a fine ciclo
Coefficiente commissario n. 2	0,60	Non descritte nella documentazione in modo puntuale, rimanda a degli allegati con informazioni generali e non puntuali.	1,00	Ottime integrazioni di sicurezza. Comprende il wiping post termine contratto
Coefficiente commissario n. 3	0,40	Non è presente una sezione che le descriva nella relazione tecnica	1,00	La relazione tecnica riserva un punto specifico alle integrazioni di sicurezza globale. Interessante il servizio di data cleansing per l'eliminazione dei dati alla dismissione delle attrezzature. Per tale attività viene utilizzato un software compliant NIST, IEEE e ISO.

Coefficiente medio
Coefficiente definitivo
Coefficiente massimo
Punteggio assegnato

0,60		1,00	
0,60		1,00	
1,00			
3,00		5,00	

2) Qualità del servizio

2.a Manutenzione proattiva e monitoraggio

Max punti

10

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,60	monitoraggio pro attivo solo dei consumabili	1,00	monitoraggio proattivo anche sui guasti ed errori macchina e interruzioni di servizio
Coefficiente commissario n. 2	0,60	Software di monitoraggio consumabili e ordine automatico. Non presente monitoraggio stato macchina e alert. Gestione ticket strutturata con struttura intervento a vari livelli. Nulla su manutenzione predittiva e preventiva.	1,00	Contact center strutturato, team operativo numeroso, assistente vocale con IA, riordino automatico consumabili.
Coefficiente commissario n. 3	1,00	Previsto l'utilizzo di un software (MPS Monitor) che sembra monitorare solo i consumi dei toner. Il controllo dello stato macchine sembra essere a carico dei tecnici che intervengono on-site. Presenza di un portale di gestione dei ticket.	1,00	Team tecnico numeroso e distribuito nel territorio. Software da loro proposto monitora lo stato dei consumi dei toner (con riordino automatico consumabili e invio letture contatori), ma anche lo stato delle periferiche con invio opportuno di alert. Disponibile un assistente vocale automatico su piattaforma di AI.
Coefficiente medio	0,73		1,00	
Coefficiente definitivo	0,73		1,00	
Coefficiente massimo	1,00			
Punteggio assegnato	7,33		10,00	

2.b Modalità di organizzazione del servizio

Max punti

10

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,80	buona copertura oraria e di personale sul territorio	1,00	servizio descritto ottimamente
Coefficiente commissario n. 2	0,80	Struttura e risorse numerose, modello su 3 livelli, helpdesk con diversi canali. Sono dettagliati i report KPI accessibili all'interno della piattaforma di ticket. Non presente apertura automatica	1,00	Struttura organizzata ed estesa, interventi registrati e con workflow con KPI accessibili su piattaforma, helpdesk multicanale. Sono descritti interventi periodici di avanzamento per la parte di implementazione. Service proattivo in base alle notifiche dei software di monitoraggio

Coefficiente commissario n. 3	1,00	Modalità di gestione degli interventi descritta con precisione. Definiscono delle SLA a vari livelli, con tempi di ripristino medio di 4 ore dall'apertura del ticket.	1,00	Descritto con precisione, dalla gestione della chiamata, al supporto tecnico telefonico , al supporto tecnico remoto con interazione diretta al device fino all'intervento tecnico on site, con eventuale escalation a livello europeo.
Coefficiente medio	0,87		1,00	
Coefficiente definitivo	0,87		1,00	
Coefficiente massimo	1,00			
Punteggio assegnato	8,67		10,00	

3)Piano di implementazione e migrazione ☐

3.a Metodologia di deployment

Max punti

6

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,80	metodologia descritta con una panoramica generale che garantisce continuità di servizio	1,00	metodologia definita puntualmente in ogni sua fase che garantisce continuità ed efficacia
Coefficiente commissario n. 2	0,80	Gestione con un coordinatore e raccolta esigenze, trasporto al piano, specialist per integrazione completa dei dispositivi. Manca descrizione dettagliata del piano di sostituzione e la verifica della compatibilità è citata in modo generale	1,00	3 tecnici dedicati + PM, piano di implementazione esplicitato, preconfigurazione di rete e test, strumento file "Implementation" per tracciamento stato avanzamento con dettaglio attività. Manca dettaglio dei test protocolli di sicurezza anche se si parla di test di rete.
Coefficiente commissario n. 3	0,80	Deployment pianificato da un coordinatore di reparto, prevista consegna al piano dei dispositivi con primi collegamenti e spiegazione di base delle funzionalità. Descrizione della metodologia poco articolata	1,00	Impegnati full time due tecnici di campo e uno sistemista. Attività coordinata da un PM, responsabile delle procedure e del rispetto tempistiche. Utile l'utilizzo del file "Implementation" che documenterà ogni singolo step del piano di deployment, visibile anche al cliente. La metodologia è descritta in ogni suo punto, con tutti i dettagli del caso.
Coefficiente medio	0,80		1,00	
Coefficiente definitivo	0,80		1,00	
Coefficiente massimo	1,00			
Punteggio assegnato	4,80		6,00	

3.b Censimento, installazione, formazione

Max punti

6

Coefficienti commissari	Marka Service	Motivazione coefficiente	Ricoh Italia	Motivazione coefficiente
Coefficiente commissario n. 1	0,60	descritto con sufficiente approssimazione	1,00	metodologia descritta con dovizia di particolari
Coefficiente commissario n. 2	0,60	Piano non dettagliato di implementazione senza impatti o fasce orarie. Presente attività di formazione uso utenti e gestione ticket. Rapportino tecnico di verbale implementazione. Prevista formazione.	1,00	Piano di installazione strutturato, pre-configurazione delle macchine in modo da avviarle già praticamente pronte (compresi parametri di rete). Non sono esplicitati test di sicurezza. Programma di formazione su misura
Coefficiente commissario n. 3	0,80	Uno specialist completerà l'installazione e l'integrazione completa del dispositivo nella rete aziendale. Prevista la formazione del personale su uso delle apparecchiature e portale di ticketing.	1,00	Descrizione precisa delle fasi di pre-installazione, installazione, collaudo e training/formazione
Coefficiente medio	0,67		1,00	
Coefficiente definitivo	0,67		1,00	
Coefficiente massimo	1,00			
Punteggio assegnato	4,00		6,00	

4) CAM

Max punti

10 (5 punti max per ogni sub-criterio)

Coefficienti commissari	Marka Service	Ricoh Italia
4.a Consumo energetico proporzionale alla maggiore efficienza energetica dei dispositivi di stampa	5,00	5,00
4.b Minori emissioni di COV dei dispositivi di stampa	5,00	5,00
Totale	10,00	10,00

5) Innovazione tecnologica

Max punti

12 (3 per ogni subcriterio)

Coefficienti commissari	Marka Service	Ricoh Italia

5.a Categorizzazione e acquisizione automatica con AI dei documenti	3,00	3,00
5.b Scansione fronte retro in un unico passaggio	0,00	3,00
5.c Autenticazione da app-mobile	3,00	3,00
5.d App per flussi di lavoro	3,00	3,00
Totale	9,00	12,00

6) Possesso certificazioni

Max punti

6 (2 per certificazione)

Coefficienti commissari	Marka Service	Ricoh Italia
6.a Certificazione UNI EN ISO 37001 (Sistema di gestione e prevenzione della corruzione)	0,00	0,00
6.b Certificazione UNI PdR 125:2022 "Parità di genere" □	0,00	2,00
6. c Certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001 "Norme per la sicurezza e gestione delle informazioni"	0,00	2,00
Totale	0,00	4,00

Riepilogo punteggi offerte tecniche:

	Marka Service	Ricoh Italia
1)Qualità tecnica delle apparecchiature		
1.a Prestazioni delle stampanti/multifunzione	8,46	10,00

1.b Funzionalità avanzate	3,33	5,00
1.c Integrazioni di sicurezza globale	3,00	5,00
2) Qualità del servizio □		
2.a Manutenzione proattiva e monitoraggio	7,33	10,00
2.b Modalità di organizzazione del servizio	8,67	10,00
3) Piano di implementazione e migrazione □		
3.a Metodologia di deployment	4,80	6,00
3.b Censimento, installazione, formazione	4,00	6,00
4) CAM	10,00	10,00
5) Innovazione tecnologica	9,00	12,00
6) Possesso certificazioni	0,00	4,00
Totale	58,59	78,00

I Commissari:

Simone Marcon

originale firmato agli atti

Dott. Riccardo Pozzobon

originale firmato agli atti

Roberto Torresin

originale firmato agli atti