

**SERVIZIO DI PRESIDIO ACCESSI/FRONT-DESK
E
SERVIZI AGGIUNTIVI IN ALCUNI PALAZZI COMUNALI**

CRITERI DI VALUTAZIONE OEPV

L'appalto di cui in oggetto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 10-bis, del d.lgs. n. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
Offerta Tecnica	90
Offerta Economica	10
Totale	100

La migliore offerta sarà quella che presenta il punteggio complessivo più alto ottenuto, per ciascun concorrente, sommando il punteggio ottenuto dalla offerta tecnica, al punteggio attribuito alla offerta economica.

La commissione giudicatrice valuterà l'offerta tecnica sulla base dei seguenti criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore per i criteri qualitativi indicati. La determinazione dei coefficienti variabili tra zero ed uno, necessari per applicare il metodo aggregativo compensatore, sarà effettuata secondo i criteri e le formule indicati nei paragrafi successivi.

A. QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO -		PUNTI 30
Descrizione		PESO
A. 1	<p>PIANO DI START-UP DEL SERVIZIO.</p> <p>La commissione prenderà in considerazione le modalità organizzative che saranno messe in atto per garantire la presa in carico del servizio attualmente svolto e l'avvio, in tempi celeri, delle attività e dei servizi previsti dal capitolato al fine di evitare il rischio di un eventuale disservizio.</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia e tempestività sulla base di una Relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p> <p><i>La fase di start-up non può avere durata superiore a 30 giorni. Si chiede che vengano schematicamente esposte (in un cronoprogramma) un'analisi delle principali criticità di cui si debba tener conto durante questa fase e le azioni che si intendono mettere in atto per consentire l'avvio delle attività previste dal capitolato.</i></p>	10
A. 2	<p>SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO</p> <p>La commissione prenderà in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità organizzative previste per garantire, in funzione delle strutture 	10

	<p>interessate dal servizio, modalità e metodologie di esecuzione delle attività descritte nel capitolato d'oneri, oltre che eventuali proposte relative ad allestimenti e postazioni funzionali al servizio;</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore funzionalità, coerenza con i servizi richiesti nel capitolato speciale d'appalto, concretezza e fruibilità delle modalità e procedure operative con cui si intende eseguire il servizio. Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	
A. 3	<p>SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE DI PERSONALE</p> <p>La commissione prenderà in considerazione le proposte volte a garantire la continuità delle attività e dei servizi durante i periodi di fruizione di permessi, ferie, riposi, assenze per malattia del personale. In particolare saranno oggetto di valutazione le proposte inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di gestione dei turni di lavoro; - le soluzioni organizzative da adottare per far fronte alle assenze di personale in relazione ad assenze programmate e non; - in caso di eventi imprevisti verificatisi durante il turno di lavoro, il tempo di sostituzione degli addetti, espresso in ore, (malattie, infortuni, indisponibilità di personale); <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficienza, concretezza delle procedure e/o modalità di gestione degli eventi sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	5
A. 4	<p>FIGURE DI COORDINAMENTO</p> <p>La commissione valuterà il numero delle figure di coordinamento messa a disposizione nell'ambito dell'appalto, il ruolo e i compiti affidati, gli strumenti messi a disposizione del/dei coordinatori per le attività di relazione con la stazione appaltante e con il personale impiegato nell'appalto.</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficienza, sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12</i></p>	5
B. PERSONALE IMPIEGATO E DOTAZIONI -		PUNTI 35
	Descrizione	PESO
B. 1	<p>QUALITA' VESTIARIO</p> <p>La commissione valuterà le dotazioni di vestiario proposto per il personale impiegato nell'appalto. Rispetto alla dotazione minima prevista dal capitolato, verranno valutate la qualità e quantità del vestiario e degli accessori (camicie, cravatte/foulard, pullover, giacconi) adeguati alle stagioni e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la qualità dei tessuti dei capi di abbigliamento (prodotti con certificazioni e marchi che attestino il rispetto di criteri ambientali quali ad esempio Ecolabel, 	5

	<p>Global Organic Textil Standard, OE 100; Standard, AIAB Tessuti, OEKO-TS 100 Plus)</p> <p>- la quantità di completi assegnati al personale impiegato nell'appalto.</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiori quantità di completi e prodotti vestiari muniti di marchi o certificazioni ambientali sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	
B.2	<p>CLAUSOLA SOCIALE</p> <p>Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato, la commissione prenderà in considerazione il progetto di riassorbimento, proposto in sede di offerta tecnica.</p> <p>Il punteggio sarà attribuito solamente a chi presenterà un progetto di riassorbimento che preveda l'impiego di tutti i lavoratori attualmente operanti nell'appalto e il mantenimento dell'attuale inquadramento e trattamento economico percepito dagli stessi. A tal fine è richiesta l'allegazione di un Progetto di riassorbimento dal quale si evincono gli elementi sopra richiamati. Non verrà attribuito alcun punteggio a chi presenterà un progetto di riassorbimento parziale dei lavoratori o con inquadramento e trattamento economico peggiorativo rispetto a quello attuale.</p>	10
B.3	<p>PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE</p> <p>La commissione prenderà in considerazione e valuterà la predisposizione di un piano permanente di formazione, che dovrà svolgersi durante il periodo contrattuale dell'appalto. Saranno oggetto di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposte periodiche formative in lingua straniera certificata; - proposte formative per il rischio antincendio e per la gestione delle emergenze; - proposte formative volte a migliorare la gestione delle relazioni con il pubblico; - uso di tecniche di approccio a persone con potenziali comportamenti aggressivi; - le modalità di erogazione della formazione che dovranno essere compatibili con gli orari di svolgimento del servizio; - corsi per abilitazione all'uso del defibrillatore; - sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione; - numero di ore annue dedicate alla formazione del personale (oltre l'aggiornamento obbligatorio per il monte ore previsto da CCNL di riferimento) <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore progetto formativo in termini di completezza da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 3 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	10
B.4	<p>FORMAZIONE SPECIFICA PER ATTIVITA' URP</p>	5

	<p>In relazione alle attività di cui all'art. 4, lett. b del Capitolato d'oneri la Commissione valuterà il monte ore messo a disposizione per formazione specifica dedicata ai procedimenti dell'Ufficio Relazione con il Pubblico. In particolare dovrà essere indicato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero di ore formative dedicate in sede di start-up; - il numero di ore formative periodiche dedicate all'aggiornamento del personale per attività di info-point; <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il monte ore complessivamente più adeguato in termini di quantità previste da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12</i></p>	
B. 5	<p>SISTEMA DI REGISTRAZIONE PRESENZE E GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON IL PERSONALE</p> <p>La commissione valuterà la proposta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistemi di verifica in tempo reale della presenza in servizio del personale dell'appaltatore presso ogni sede lavorativa; - sistemi e strumenti di comunicazioni in tempo reale tra la stazione appaltante e il personale addetto al servizio per comunicazioni di emergenze, disservizi, problemi, segnalazioni. <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore efficacia in termini di concretezza e fruibilità da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12</i></p>	5
C. TECNOLOGIA -		PUNTI 10
	Descrizione	PESO
C. 1	<p>La commissione valuterà la disponibilità fin dal momento dell'avvio del servizio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strumenti, dotazioni tecnologiche, piattaforme informatiche per la gestione e pianificazione delle attività (giornaliere o periodiche) del personale impiegato nell'appalto; - dotazioni tecnologiche e digitali (tablet/smartphone) messi a disposizione del personale per attività inerenti al servizio, in particolare se finalizzate a migliorare/velocizzare l'interazione con il pubblico e gli utenti; - soluzioni digitali per la tenuta dei registri accesso; <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia in termini di concretezza e fruibilità da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 3 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	10
D. VALUTAZIONE QUALITA' SERVIZIO -		PUNTI 10
	Descrizione	PESO
D. 1	<p>SISTEMI VALUTAZIONE UTENTI ESTERNI</p> <p>La commissione prenderà in considerazione la proposta di un sistema di rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio offerto da</p>	5

	<p>parte di utenti esterni (cittadini e utenti);</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia in termini di concretezza e fruibilità anche in considerazione con eventuali aspetti penalizzanti o premianti in caso di mancato raggiungimento/raggiungimento dei risultati attesi da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	
D.2	<p>SISTEMI VALUTAZIONE UTENTI INTERNI</p> <p>La commissione prenderà in considerazione la proposta di un sistema di rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio offerto da parte di utenti interni (dipendenti e amministratori);</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia in termini di concretezza e fruibilità anche in considerazione con eventuali aspetti penalizzanti o premianti in caso di mancato raggiungimento/raggiungimento dei risultati attesi da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	5
E. SERVIZIO IMBANDIERAMENTO -		PUNTI 5
	Descrizione	PESO
E. 1	<p>La commissione prenderà in considerazione i tempi di intervento offerti per gli interventi di cui all'art. 4 lettera f) Servizio di gestione imbandieramento del palazzo municipale di Piazza Unità d'Italia n.4. del Capitolato d'oneri.</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficacia in termini di concretezza e fruibilità in considerazione della garanzia della massima rapidità nell'esecuzione degli interventi indicati ai punti f-1a e f-1b del Capitolato d'oneri e di eventuali offerte migliorative del punto f-2, da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	5

I coefficienti espressi da ciascun Commissario su ciascuno dei sub-criteri di valutazione discrezionali per i criteri da A a E (ad eccezione del sub-criterio B.2 i cui punti verranno attribuiti in maniera automatica in base al progetto di riassorbimento) ed i relativi punteggi saranno calcolati secondo quanto previsto dal par. V lettera a) delle Linee Guida ANAC n. 2 “Offerta economicamente più vantaggiosa”: “a) l'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al subcriterio), variabile tra zero e uno da parte di ciascun commissario di gara. Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 (uno) al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti”.

I coefficienti saranno ricavati mediante correlazione tra i livelli qualitativi rilevati e i corrispondenti punteggi definiti nella seguente scala simbolica:

<u>Giudizio</u>	<u>Coefficiente</u>	<u>Criterio di giudizio della proposta/del miglioramento. Descrittori di definizione dei livelli qualitativi attesi e</u>

		di correlazione agli stessi di determinati punteggi. Elementi di motivazione sintetica
Eccellente	0,9 - 1	Proposta più che completa e di elevatissimo valore migliorativo, contenete elementi di pregio unici ed innovativi
Ottimo	0,7 – 0,89	Proposta completa con elementi di rilevante pregio e di ottimo valore migliorativo
Discreto/Buono	0,5 – 0,69	Proposta completa e di miglioramento sensibile ed apprezzabile, di pregio da discreto a buono
Modesto	0,3 – 0,49	Proposta appena completa, di miglioramento percepibile ma di modesto pregio
Insufficiente	0,1 – 0,29	Proposta incompleta e di miglioramento appena percepibile e non sufficiente
Assente/Irrilevante	0	Proposta non ritenuta migliorativa

E' possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi ad eccezione del sub-criterio B.2. che prevede l'assegnazione di tutti e 10 punti solamente a chi presenterà un progetto di riassorbimento di tutti i lavoratori attualmente impiegati nell'appalto con mantenimento del medesimo inquadramento e trattamento economico.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

Non verrà effettuata un'ulteriore riparametrazione sul punteggio complessivo ottenuto nell'offerta tecnica.

Nel caso in cui non vengano dichiarati uno o più dati riferiti agli elementi oggetto dell'offerta tecnica, questi verranno considerati come non posseduti o non proposti e quindi verrà loro attribuito il punteggio zero.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

E' attribuito all'offerta economica un coefficiente variabile $0 < C_i \leq 1$ calcolato tramite la seguente formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto:

$$C_i = \frac{P_{min}}{P_i}$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito all'offerta i-esima

P_{min} = prezzo minore offerto

P_i = prezzo dell'offerta i-esima

Il coefficiente così calcolato per ciascuna offerta sarà moltiplicato poi per il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica per determinare il punteggio da attribuire all'offerta in esame.

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il prezzo complessivo indicato da ogni concorrente in sede di offerta.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve.

PUNTEGGIO FINALE

Per ciascun concorrente si procederà sommando il punteggio ottenuto dalla valutazione dell'offerta tecnica con quello attribuito all'offerta economica determinando così la graduatoria.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BANDELLI LORENZO

CODICE FISCALE: BNDLNZ67S17L424D

DATA FIRMA: 04/09/2020 11:15:57

IMPRONTA: 420C9701FC2CE75AE85346E93235B92D6E1C1AE427F1F4577DAA955355A7FD82
6E1C1AE427F1F4577DAA955355A7FD822B6F627716F49D43B5280BD86D8B1A39
2B6F627716F49D43B5280BD86D8B1A39BBFE2BA0952D9A1A16B28B3F791F5653
BBFE2BA0952D9A1A16B28B3F791F56532B1A82AF26D4820699573B17BC588528