

Allegato 4_Tabella di valutazione dell'offerta tecnica

A. Organizzazione del Servizio

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max Criterio	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione <T/D>	Punti Max Sub-Criterio
A.1	CERTIFICAZIONI	6,0	A.1.1	UNI EN ISO 9001 Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	1,5
			A.1.2	Certificazione del sistema di Gestione Ambientale Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione ambientale alla norma UNI EN ISO 14001:2015 o al sistema EMAS (conforme al regolamento CE 1221/2009), in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.		1,5
			A.1.3	Certificazione del sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro Possesso della certificazione sul sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018 ovvero, fino al 11 marzo 2021, dello standard OHSAS 18001 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.		1,5
			A.1.4	Responsabilità Sociale Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione attinente la responsabilità sociale d'impresa alla norma UNI ISO 26000 o in alternativa certificazione SA 8000:2014 in corso di validità per i servizi di pulizia.		1,5
A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	13,0	A.2.1	Adeguatezza della struttura organizzativa L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere la struttura organizzativa e logistica che si impegnerà a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto, attraverso una trattazione organica che evidenzii tra l'altro i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> - Modello della struttura organizzativa; - Dimensionamento della struttura organizzativa; - Figure professionali coinvolte e relativa qualifica, titolo di studio, formazione 	D	5,5

			<p>specifica ed esperienza;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali; - Modalità interfacciamento del Fornitore con l'Amministrazione; <p>La valutazione terrà conto della funzionalità della struttura organizzativa e logistica proposta rispetto alla contestualizzazione degli immobili oggetto dell'Appalto, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.</p>		
		A.2.2	<p>Esperienza del Gestore del Servizio - Importo contratti gestiti</p> <p>Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" (Rif. par 5.1 dell'Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative") che abbia gestito negli ultimi 5 anni, in ruoli simili e analoghi e per almeno 12 mesi consecutivi nell'ambito di un unico contratto, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, servizi di pulizia per un importo (calcolato su 12 mesi):</p> <ul style="list-style-type: none"> • A) nessun contratto o inferiore al 50% del valore annuo <p>Oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> • B) pari o superiore al 50% del valore annuo <p>Oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> • C) pari o superiore al 75% del valore annuo <p>Oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> • D) pari o superiore al valore annuo 	T	0,0
				T	0,5
				T	1,0
				T	1,5
		A.2.3	<p>Efficienza delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti assenti</p> <p>L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le soluzioni organizzative adottate per ovviare alle assenze di personale. In particolare, dovrà descrivere i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soluzioni da adottare, con particolare riguardo alle modalità e ai tempi di sostituzione degli addetti assenti (es. in caso di malattia, ferie, ecc.); - soluzioni da adottare al contenere la rotazione tra gli operatori, in modo da favorire la migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali. <p>Sarà valutata la concretezza della proposta, nonché la contestualizzazione.</p>	D	4,0

			A.2.4	Accertamento adempimenti retributivi dell'esecutore e del subappaltatore L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le procedure e le azioni che intende implementare tali da mettere nelle condizioni la Stazione Appaltante, di verificare con cadenza trimestrale l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso gli immobili oggetto del servizio. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della concretezza della soluzione proposta.	D	2,0
A.3	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO, DEI MACCHINARI E DELLE ATTREZZATURE UTILIZZATE	13,0	A.3.1	Macchinari, apparecchiature ed attrezzature per il servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà elencare e descrivere la dotazione complessiva di macchinari, apparecchiature e attrezzature che intende utilizzare, in coerenza con le metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia. In particolare dovrà indicare: <ul style="list-style-type: none"> - dimensionamento e organizzazione logistica a seconda della tipologia, numerosità ed estensione degli immobili presenti; - caratteristiche tecniche; - modalità e casi di utilizzo; - modalità e tempistiche di sostituzione in caso di guasto, rottura,...; - modalità e tempistiche di disponibilità/reperibilità per garantire la massima rapidità in caso di chiamata per richiesta di intervento avente livello di priorità "Emergenza" e "Urgenza" (Rif. par 7.4.1 dell'"Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative"); - attività di manutenzione. Saranno valutate inoltre, l'idoneità e la pertinenza della consistenza quantitativa e qualitativa, la modernità e la tecnologia avanzata nonché gli aspetti relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Sarà oggetto di valutazione premiale la disponibilità documentata di piattaforma aerea/elevatore avente larghezza massima 1,20 mt per gli interventi da effettuare alle vetrate della Biblioteca civica.	D	5,0

			A.3.2	Veicoli Disponibilità documentata di veicoli nell'esecuzione del servizio di Pulizia. I punteggi verranno attribuiti in base alle caratteristiche dei veicoli messi a disposizione degli operatori per l'esecuzione dell'appalto: <ul style="list-style-type: none"> nessun veicolo Oppure <ul style="list-style-type: none"> almeno un veicolo a benzina/diesel/gpl/ibrido Oppure <ul style="list-style-type: none"> almeno un veicolo elettrico 	T	0,0
					T	1,0
					T	2,0
			A.3.3	Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in funzione delle caratteristiche degli immobili, delle aree omogenee e della loro estensione e delle attività previste, dovrà dettagliare le procedure operative che intende implementare per la gestione del servizio di pulizia, evidenziando eventuali migliorie finalizzate alla qualità e all'efficacia del servizio erogato, nonché per accrescere il grado di soddisfazione del cliente.	D	5,0
			A.3.4	Interventi specifici a richiesta in giorni non lavorativi/festivi Impegno ad effettuare eventuali interventi specifici a richiesta (es. Attività Straordinarie) in giorni non lavorativi/festivi, a seconda delle esigenze della Stazione Appaltante.	T	1,0
A.4	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	3,5	A.4.1	Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore - Riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute All'interno della relazione tecnica verranno valutate le proposte relative alla formazione per il personale del fornitore sulle misure volte alla riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute (Rif. par. 5.2.3 delle Specifiche integrative al Capitolato tecnico) con riferimento a: contenuti specifici della formazione, profilo curriculare dei docenti dei corsi proposti in termini di titoli ed anni di esperienza sulle tematiche oggetto della formazione, modalità di erogazione della formazione, metodologie ed indicatori per valutare l'efficacia	D	3,5

				della formazione in termini di risultati apprezzabili sul livello di servizio erogato (es. modalità di formazione abbinata a modalità innovative di monitoraggio al fine di aumentare la % di raccolta differenziata), frequenza e cadenza della formazione e dei percorsi di aggiornamento, targetizzazione della formazione sulle esigenze/utenze specifiche dell'Amministrazione, sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione.		
A.5	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	8,5	A.5.1	Funzionalità del Sistema Informativo L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le funzionalità del Sistema Informativo proposto (Rif. par. 7.5 delle Specifiche integrative al Capitolato tecnico) per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare le modalità di accesso ed il sistema di reportistica.	D	4,5
				La valutazione terrà conto, tra l'altro, anche dei seguenti aspetti: semplicità, navigabilità, l'intuitività e l'accessibilità dell'interfaccia grafica, con riferimento alla coerenza e alla chiarezza dei contenuti proposti.		
			A.5.2	Funzionalità del Call Center ed efficienza della gestione delle segnalazioni L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, le modalità di funzionamento del Call Center (Rif. par. 7.4 delle Specifiche integrative al Capitolato tecnico), evidenziando le integrazioni con il Sistema Informativo e le caratteristiche tecniche migliorative rispetto a quanto previsto nel capitolato. Si dovranno inoltre dettagliare le procedure operative che si intendono implementare per la gestione delle segnalazioni e il rispetto del tempo di intervento per la risoluzione di problematiche specifiche evidenziando eventuali migliorie finalizzate alla qualità e all'efficacia del servizio erogato, nonché per accrescere il grado di soddisfazione del cliente. Verrà inoltre valutata la gestione delle segnalazioni verso la segreteria telefonica, durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici.	D	3,0
			A.5.3	Riduzione tempi di sopralluogo per emergenza Riduzione dei tempi per l'esecuzione del sopralluogo nel caso di chiamata per richiesta d'intervento avente livello di priorità "Emergenza" (Rif. par. 7.4.1 delle Specifiche integrative al Capitolato tecnico) da 2 ore a 1 ora.	T	0,5
			A.5.4	Riduzione tempi attività "Programmabile a breve termine" Riduzione dei tempi per effettuare le attività classificate come "Programmabile a breve termine" (Rif. par. 7.4.1 delle Specifiche integrative al Capitolato tecnico) da 5 giorni	T	0,5

				solari e consecutivi a 2 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo.		
					Totale	44,0

B. Sistemi di verifica

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max Criterio	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione <T/D>	Punti Max Sub- Criterio
B.1	MODALITA' E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	9,0	B.1.1	Adeguatezza della struttura organizzativa preposta alle verifiche L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le figure preposte alle valutazioni e al controllo del Livello di Servizio (Rif. par 10 dell'Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative"), descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di esperienza, certificazioni e formazione specifica sulle tematiche in oggetto.	D	2,0
			B.1.2	Funzionalità ed efficacia della metodologia e del sistema di verifica L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le procedure e le azioni che intende implementare per garantire i Livelli di Servizio (Rif. par 10 dell'Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative"), nonché le metodologie e i sistemi che intende mettere a disposizione dell'Amministrazione per il monitoraggio e verifica dell'esecuzione dei servizi di pulizia.	D	4,0
			B.1.3	Funzionalità ed efficienza di apparecchiature e strumenti L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà elencare e descrivere le apparecchiature e gli strumenti che intende mettere a disposizione per la verifica dei Livelli di Servizio (Rif. par 10 dell'Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative"), in particolare dovranno essere descritte le modalità di funzionalità ed efficienza.	D	3,0
			Totale			9,0

c. Riduzione degli impatti ambientali del servizio e dei rischi per la salute

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max Criterio	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione <T/D>	Punti Max Sub-Criterio
C.1	SOLUZIONI TECNICHE	5,0	C.1.1	Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere l'efficacia delle soluzioni tecniche proposte con particolare riferimento ai prodotti per lavaggio e detersione delle superfici (tipologia di panni utilizzati con particolare riferimento alla microfibra o a prodotti equivalenti) e ai sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione (con particolare riferimento a sistemi e soluzioni automatiche di diluizione per i prodotti non superconcentrati) in termini di: minor consumo di detersivi, minor consumo di materia prima, durabilità e resistenza dei materiali, riduzione delle risorse idriche utilizzate nella fase di uso ivi incluso il lavaggio dei panni, riduzione dei rifiuti prodotti in relazione al ciclo di vita dei materiali utilizzati, corretta diluizione dei prodotti, riduzione del rischio di contatto con il prodotto per l'utilizzatore e il fruitore.	D	5,0
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	5,0	C.2.1	Soluzioni per la riduzione dei consumi energetici e di risorse di macchinari e apparecchiature L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in riferimento ai macchinari e apparecchiature che intende utilizzare ed elencati nel Sub Criterio n. A.3.1, dovrà indicare le soluzioni proposte per minimizzare i consumi energetici e di risorse ed eventuali altri impatti ambientali e sulla salute che possono essere evitati dall'impiego degli stessi.	D	3,0
			C.2.2	Documenti in formato elettronico Impegno a presentare ogni tipo di documento in formato elettronico. Qualora l'Amministrazione richieda documenti in formato cartaceo, questa dovrà essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica adottati con Decreto del Ministero dell'Ambiente del 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) e scaricabili all'indirizzo	T	2,0

				http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore .			
C.3	PRODOTTI, MACCHINARI E ATTREZZATURE	7,0	C.3.1	Certificazione Ecolabel delle divise del personale Relativamente alle divise del personale addetto all'esecuzione del Servizio di Pulizia, utilizzo esclusivo di divise in possesso della certificazione Ecolabel europeo per i prodotti tessili, con riferimento a tutti i requisiti previsti, o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente.	T	2,0	
			C.3.2	Contenitori portarifiuti in materiale riciclato Con riferimento al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti ordinari, verranno attribuiti punteggi crescenti qualora il fornitore fornisca esclusivamente contenitori portarifiuti costituiti da una percentuale crescente di materiale riciclato, rispetto al peso complessivo del bene. Alternativamente:			
							0
							0,5
							1,0
							1,5
							2,0
			C.3.3	Certificazione Ecolabel dei prodotti per le pulizie Impegno a impiegare esclusivamente prodotti conformi a tutti i criteri della certificazione Ecolabel europeo o altra etichetta ambientale di tipo I equivalente relativa a tutti i prodotti detergenti offerti per le pulizie di superfici dure (e indicati nell'allegato A del D.M. Ambiente del 24 maggio 2012).	T	3,0	
Totale						17,0	