

“Tabella di valutazione dell’offerta tecnica”

A. Organizzazione del Servizio

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max Criteri	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione <T/D>	Punteggio	totale	tipodi comprova	comprova
A.1	CERTIFICAZIONI	6	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	6	O	La comprova del requisito è fornita mediante copia conforme all'originale, con dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 dal legale rappresentante o da soggetto munito di idonei poteri, di un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001. Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, per i servizi di pulizia da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008. La SA accetta anche documentazione equivalente secondo quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016 In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c), d) ed e) del D.Lgs. n. 50/2016, si veda il paragrafo 7 del presente Capitolato d'oneri.
			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		O	La comprova del requisito è fornita mediante copia conforme all'originale, con dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 dal legale rappresentante o da soggetto munito di idonei poteri, di un certificato di conformità del sistema di gestione ambientale (ISO 14001 o EMAS) rilasciato da un organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, per i servizi di pulizia da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008. La SA accetta anche documentazione equivalente secondo quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016. In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c), d) ed e) del D.Lgs. n. 50/2016, si veda il paragrafo 7 del presente Capitolato d'oneri.
			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 1°11 marzo 2021, dello standard OHSAS 18001 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.		1,5		O	La comprova del requisito è fornita mediante copia conforme all'originale, con dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 dal legale rappresentante o da soggetto munito di idonei poteri, della certificazione sul sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018 ovvero, fino al 1°11 marzo 2021, dello standard OHSAS 18001 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia. In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c), d) ed e) del D.Lgs. n. 50/2016, si veda il paragrafo 7 del presente Capitolato d'oneri.
			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		O	La comprova del requisito è fornita mediante copia conforme all'originale, con dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 dal legale rappresentante o da soggetto munito di idonei poteri, 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. In caso di partecipazione di soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c), d) ed e) del D.Lgs. n. 50/2016, si veda il paragrafo 7 del presente Capitolato d'oneri.
			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 evidenzi 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 specifica ed esperienze; • Procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali; • Modalità interfacciamento del Fornitore con l'Amministrazione; 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.	D	5		O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste. Verifica in corso di esecuzione

A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	11	A.2.2	Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" con pregressa esperienza in ruoli similari e analoghi per contratti aventi ad oggetto i servizi di:	T	0 1 1,5 2	11	O	Dichiarazione di impegno dettagliata.	
				<ul style="list-style-type: none"> • A) Nessuna esperienza pregressa o inferiore ai 5 anni • B) Esperienza pregressa maggiore uguale di 5 anni e minore di 10 anni • C) Esperienza pregressa maggiore uguale di 10 anni e minore di 15 anni • D) Esperienza pregressa maggiore uguale di 15 anni 						
			A.2.3	Efficienza delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti assenti 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: - 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 fine di 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. Sarà valutata la concretezza della proposta, nonché la contestualizzazione nel Lotto di riferimento.					D	2
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	O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.					
A.3	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO, DEI MACCHINARI E DELLE ATTREZZATURE UTILIZZATE	9	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: - dimensionamento e organizzazione logistica a seconda della tipologia, numerosità ed estensione degli immobili presenti nel Lotto; - 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 1B al Capitolato d'Oneri istitutivo – Capitolato Tecnico Categoria 2); - 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.	D	4	9	O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste, con allegate schede tecniche delle attrezzature e dei macchinari.	
			A.3.2	Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in funzione delle caratteristiche degli immobili del Lotto, 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	3			O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.
			A.3.3	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	2			O	Dichiarazione di impegno.
A.4	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	6	A.4.1	Impegno alla formazione, per almeno il 10% del personale del Fornitore adibito all'esecuzione del servizio presso la stazione appaltante, del livello di competenze di addetto al Primo soccorso sanitario, a norma del DM 15 luglio 2003 n.388 per aziende di gruppo A oppure di gruppo B, in relazione alle specificità dell'obiettivo	T	1,5	6	O	Dichiarazione di impegno.	
			A.4.2	Impegno alla formazione, per almeno il 10% del personale del Fornitore adibito all'esecuzione del servizio presso la stazione appaltante, del livello di competenze del corso di Primo Soccorso BLS-D per l'utilizzo dello specifico defibrillatore semiautomatico esterno in dotazione al Soggetto Aggiudicatore.	T	1,5			O	Dichiarazione di impegno.
			A.4.3	Impegno ad adottare misure formative di almeno 8 ore per tutto il personale del Fornitore adibito all'esecuzione del servizio presso la stazione appaltante, oltre alle minime previste da normativa, da dimostrare attraverso la presentazione di documentazione attestante durata e frequenza dei corsi, docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curricolare, piano formativo. L'erogazione dei corsi dovrà essere comunicata al Responsabile del Servizio della Stazione Appaltante, con preavviso minimo di una settimana e indicazione di luogo, data e orari dei corsi. Le misure formative dovranno avere ad oggetto: - formazione sull'uso di preparati e sostanze pericolose; - formazione sulle metodologie di prevenzione e sulla corretta differenziazione dei rifiuti; - formazione su buone norme in materia di prevenzione degli impatti sulla salute e sull'ambiente.	T	1,5			O	Dichiarazione di impegno, contenente un piano sintetico della formazione nel quale risultino evidenti numero ore e cadenza della formazione.
			A.4.4	Impegno ad adottare misure formative di almeno 4 ore per gli utenti degli immobili finalizzate alla promozione e sensibilizzazione sulla corretta gestione dei rifiuti e sulla loro riduzione.	T	1,5			O	Dichiarazione di impegno.
A.5	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	11	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 dell'Allegato 1B al Capitolato d'Oneri istitutivo – Capitolato Tecnico Categoria 2) per l'erogazione dei servizi, illustrando in particolare le modalità di accesso ed il sistema di reportistica. 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.	D	4	11	O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	
			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 dell'Allegato 1B al Capitolato d'Oneri istitutivo – Capitolato Tecnico Categoria 2), 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	2			O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.
			A.5.3	Impegno alla predisposizione delle procedure operative specifiche per gli immobili oggetto dei servizi: - procedura per il controllo di visitatori, di terzisti e ispezione di borse e altri contenitori; - procedura per la gestione di segnalazioni d'incendio; - procedura di sicurezza per la gestione di oggetti di cui non sia possibile identificare il proprietario (procedura lost & found).	T	2			O	Dichiarazione di impegno.
			A.5.4	Ampliamento raccolta differenziata Implementazione di ulteriori soluzioni di raccolta differenziata rispetto alle tipologie previste nel capitolato, sensibilizzazione e motivazione dell'utenza	T	3			O	Dichiarazione di impegno.
Sub Totale A.						43				

B. Sistemi di verifica

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max Criterio	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione <T/D>	Punteggio	totale		comprova
B.1	MODALITA' E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	7	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 1B al Capitolato d'Oneri Istitutivo – Capitolato Tecnico Categoria 2) descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di esperienza, certificazioni e formazione specifica sulle tematiche in oggetto.	D	2	7	O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.
			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 1B al Capitolato d'Oneri Istitutivo – Capitolato Tecnico Categoria 2), 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	2		O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.
			B.1.3	Fogli firme nei servizi igienici. Impegno a predisporre in corrispondenza di ogni gruppo di Servizi Igienici una bacheca con "foglio firme" sul quale l'operatore in servizio dovrà annotare il proprio nominativo, la data e l'orario d'erogazione del servizio.	T	3		O	Dichiarazione di impegno.
Sub Totale B.						7			

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>	Punteggio	totale		comprova
C.1	SOLUZIONI TECNICHE	9	C.1.1	Utilizzo esclusivo di sistemi di dosaggio anche per prodotti non superconcentrati finalizzati al minor consumo di sostanze chimiche.	T	2	9	O	Dichiarazione di impegno e Documentazione (elenco dei prodotti per ogni superficie, schede tecniche dei prodotti da cui risultino i sistemi/soluzioni di dosaggio/diluizione utilizzati)
			C.1.2	Utilizzo esclusivo di prodotti in microfibra finalizzati al minor consumo di sostanze chimiche.	T	2		O	Dichiarazione di impegno e Documentazione (elenco dei prodotti in microfibra per ogni superficie, schede tecniche dei prodotti dalle quali risulti evidente la composizione in microfibra)
			C.1.3	Utilizzo esclusivo presso i servizi igienici di contenitori portarifiuti dotati di meccanismi che evitano il contatto fra il rifiuto e l'utilizzatore.	T	3		O	Dichiarazione di impegno e Documentazione/schede tecniche dei portarifiuti offerti (ad esempio a pedale, ad apertura automatica tramite sensore, ecc.)
			C.1.4	Impegno ad adottare sistemi di pulizia finalizzati a un elevato abbattimento dello sporco ossia di soluzioni in grado di mantenere un elevato livello di pulizia. Tali sistemi dovranno consistere nell'adozione di tappeti antsporco e/o asciugapassi e/o antipolvere da collocare in prossimità di ciascun ingresso all'immobile rispetto al quale avrà dimensioni proporzionate.	T	2		O	Dichiarazione di impegno e schede tecniche dei sistemi di pulizia adottati.
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	5	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	5	O	La Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.
			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 http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore .	T	2		O	Dichiarazione di impegno.
C.3	PRODOTTI, MACCHINARI E ATTREZZATURE	6	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	6	O	Dichiarazione di impegno ed elenco dei prodotti, nome del prodotto, azienda produttrice, documentazione fotografica, codice prodotto del produttore, relativa documentazione attestante il possesso dell'Ecolabel Europeo (Decisione 2014/350/UE) o altra etichetta ambientale di tipo I equivalente (conforme alla norma ISO 14024) e allegare schede tecniche. In particolare, dovrà essere riportato per ogni prodotto fornito nell'elenco il numero di certificato dell'etichetta posseduta.
			C.3.2	Certificazione Ecolabel dei prodotti detergenti e di consumo Possesso della certificazione Ecolabel Europeo (Decisione 2017/1217 della Commissione del 23 giugno 2017) relativo ai prodotti per le pulizie di superfici dure con riferimento a tutti i requisiti previsti o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente su: A) nessun prodotto B) tutti i prodotti offerti per la detergenza dei servizi sanitari C) tutti i prodotti offerti per la detergenza dei servizi sanitari e dei pavimenti, pareti e altre superfici fisse D) tutti i prodotti offerti per la detergenza dei servizi sanitari, dei pavimenti, pareti e altre superfici fisse e delle finestre	T	0 1 3 4		O	Dichiarazione di impegno ed elenco dei prodotti e, per ogni prodotto, indicare codice del produttore, azienda produttrice, numero certificazione Ecolabel o altra etichetta ambientale ISO di tipo I (norma ISO 14024) equivalente e allegare schede tecniche.
Sub Totale C.						20			

TOTALE 70,00