**ALLEGATO 11**

**MODELLO DI RELAZIONE OFFERTA TECNICA – CRITERI DISCREZIONALI**

All’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

DT II Liguria Piemonte e Valle d’Aosta

Via Rubattino, 4

Genova

**RELAZIONE TECNICA** PER LA PARTECIPAZIONE ALL’APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL’ AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI DT II LIGURIA PIEMONTE E VALLE D’AOSTA – AREA LIGURIA - PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E SERVIZI CONNESSI DI AUSILIARATO NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

(da redigere su carta intestata)

**Avvertenza**

1. Al fine di garantire un confronto omogeneo dei contenuti tecnici delle offerte, è essenziale che il testo dell’OFFERTA TECNICA sia composto osservando la struttura predisposta dall’AMMINISTRAZIONE. Gli argomenti trattati dovranno essere esposti in modo organico, chiaro e sintetico cosicché la Commissione li possa comprendere e valutare senza incertezze.
2. L’OFFERTA TECNICA dovrà essere siglata in ogni sua pagina e firmata sull’ultima pagina dal Legale Rappresentante dell’IMPRESA concorrente. In caso di raggruppamenti temporanei di imprese (R.T.I.) o consorzi, l’OFFERTA TECNICA dovrà essere siglata e sottoscritta congiuntamente dalle imprese componenti il raggruppamento.
3. Il concorrente utilizzando questo facsimile fornisca i dati richiesti secondo quanto specificato nel Bando di gara.

**Ente Appaltante** Agenzia delle dogane e dei monopoli – DT II Liguria Piemonte e Valle d’Aosta

*Sede di Genova Via Rubattino 4 16126 Genova*

La/Il sottoscritta/o nato a il , nella qualità di legale rappresentante pro-tempore della Società , con

sede in Via

codice fiscale P.IVA , tel. fax , domiciliato per la carica presso la sede della stessa,

# dichiara

* + di accettare tutte le condizioni specificate nei documenti di gara,
  + che la presente offerta tecnica è irrevocabile ed impegnativa fino a 270 (duecentosettanta) giorni dalla scadenza dei termini di presentazione dell’offerta;
  + che l'offerta non sarà in alcun modo vincolante per l’Agenzia;
  + che i servizi da realizzare avranno le caratteristiche ed i requisiti indicati nei documenti di gara;
  + di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possano interessare i servizi e che di tali circostanze ha tenuto conto nella formulazione della presente offerta.

# DICHIARA INOLTRE QUANTO SEGUE

# *(MAX 12 PAGINE (facciate) esclusa la copertina, carattere Times New Roman 12 interlinea 1,5; non saranno prese in considerazione né valutate pagine successive alla 10)*

# A . ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

**A.2 QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

**A.2.1 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:*

*• Modello della struttura organizzativa;*

*• Dimensionamento della struttura organizzativa;*

*• Figure professionali coinvolte e relativa qualifica, titolo di studio, formazione specifica ed esperienza;*

*• 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.*

**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 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.*

**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.*

# A.3 QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO, DEI MACCHINARI E DELLE ATTREZZATURE UTILIZZATE

**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.*

**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.*

# A.5 QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI

**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.*

**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.*

# Sistemi di verifica

# B.1 MODALITA' E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

**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.*

**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.*

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

# C.2 SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

**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.*

# *N.B. Allegare copia fotostatica del documento di riconoscimento del sottoscrittore*

Data, Il Legale Rappresentante

(firma e timbro)