

Tabella di Valutazione dell’Offerta Tecnica

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO									
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	j	A	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione T/D	PT _j Max	Tipo di Comprova (O)	Tipo di Comprova (E)
A.1	CERTIFICAZIONI	4,0	j.1	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 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	1,0	La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001 sopra citata. 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. La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.	A richiesta del Direttore dell’Esecuzione del Contratto, il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.
			j.2	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 o al sistema EMAS, in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	1,0	La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione ambientale 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. Nel caso di registrazione EMAS, la comprova del requisito è fornita mediante la registrazione EMAS rilasciata da un organismo accreditato per lo specifico scopo. La SA accetta anche documentazione equivalente secondo quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016. La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.	A richiesta del Direttore dell’Esecuzione del Contratto, il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.
			j.3	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 dello standard BS OHSAS 18001 in corso di validità idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	1,0	La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 o BS OHSAS 18001 , rilasciato da un organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021, 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. La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.	A richiesta del Direttore dell’Esecuzione del Contratto,, il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.
			j.4	A.1.4	SA 8000 Responsabilità Sociale Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione attinente la responsabilità sociale d'impresa alla norma SA 8000 in corso di validità per i servizi di pulizia.	T	1,0	La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione attinente alla responsabilità sociale d'impresa alla norma SA 8000, rilasciato da un organismo di certificazione accreditato, ai sensi delle procedure rilasciate dal Social Accountability Accreditation Services e ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, La SA accetta anche documentazione equivalente secondo quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016. La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.	A richiesta del Direttore dell’Esecuzione del Contratto, il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.

N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	j	A	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione T/D	PT _j Max	Tipo di Comprova (O)	Tipo di Comprova (E)
A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	20	j.5	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. In particolare, dovrà descrivere i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none">Modello della struttura organizzativa;Dimensionamento della struttura organizzativa;Modalità di interazione tra le figure chiave della struttura organizzativa;Procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali. La valutazione terrà conto, tra l'altro, dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità e della coerenza della struttura proposta rispetto alla contestualizzazione dell'immobile oggetto dell'Appalto.	D	6,0	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
			j.6	A.2.2	Esperienza del Gestore del Servizio Anni di Esperienza Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" (Rif. <i>par 5.1 dell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Capitolato tecnico categoria 1 “servizi di pulizia e igiene ambientale”</i>) con pregressa esperienza in ruoli simili e analoghi per contratti aventi ad oggetto il servizio di Pulizia: <ul style="list-style-type: none">A) nessuna esperienza pregressa o inferiore ad anni 5 OppureB) esperienza pregressa maggiore uguale di 5 anni e minore di 10 anni OppureC) esperienza pregressa maggiore uguale di 10 anni e minori di 15 anni OppureD)esperienza pregressa maggiore uguale di 15 anni	T	0 1,5 3,0 5,0	<i>La comprova del requisito è fornita mediante la presentazione della seguente documentazione:</i> <ul style="list-style-type: none"><i>copia del Curriculum Vitae aggiornato della persona incaricata;</i><i>copia delle lettere di incarico (o atti analoghi) oppure apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 445/2000;</i> <i>La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
			j.7	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: <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 contenimento del turnover del personale in modo da realizzare un'organizzazione che riduca al minimo possibile 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.	D	3,0	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare la conformità a quanto offerto.</i>
			j.8	A.2.4	Gestione della fase di avvio del contratto L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le modalità con cui intende gestire la fase di avvio delle attività, con l'identificazione delle problematiche/anomalie che si potrebbero verificare e delle soluzioni proposte per garantire la continuità dei servizi e la riduzione dell'impatto e dei disagi all'utenza. La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	6,0	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare la conformità a quanto offerto.</i>

	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Punti Max</i>	<i>j</i>	<i>A</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Modalità di valutazione T/D</i>	<i>PT_j Max</i>	<i>Tipo di Comprova (O)</i>	<i>Tipo di Comprova (E)</i>
A.3	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO, DEI MACCHINARI E DELLE ATTREZZATURE UTILIZZATE	17	j.9	A.3.1	Macchinari e attrezzature per il servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà elencare e descrivere la dotazione complessiva dei macchinari e delle attrezzature che intende utilizzare nell'espletamento del servizio di Pulizia, con indicazione della loro quantità, delle caratteristiche tecniche, dei casi di utilizzo e delle periodicità di impiego. 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	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare l'inserimento dell'elenco e della documentazione a comprova nel primo POA e l'effettivo utilizzo di tali macchinari/attrezzature durante le verifiche ispettive.</i>
			j.10	A.3.2	Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in funzione della caratteristica di ciascun immobile, delle aree omogenee e della loro estensione, dovrà dettagliare le procedure operative che intende implementare per la gestione delle attività 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	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
			j.11	A.3.3	Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività (POA) L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere con degli esempi, l'articolazione delle sezioni del POA destinato alla Stazione Appaltante per ciascuna sede (Rif. par. 7.1 dell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Capitolato tecnico categoria 1 “servizi di pulizia e igiene ambientale”). L'Offerente dovrà, inoltre, evidenziare le integrazioni rispetto a quanto specificato in Capitolato Tecnico e le caratteristiche di fruibilità del documento al fine di agevolare la comprensione da parte della Stazione Appaltante.	D	8	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare la conformità di quanto offerto.</i>
A.4	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	4,0	j.12	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 di cui al paragrafo 5.2.3 dell'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri – Capitolato tecnico categoria 1 “servizi di pulizia e igiene ambientale” 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 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.	D	4,0	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare la conformità di quanto offerto.</i>
A.5	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	6	j.13	A.5.1	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 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative”), 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 e delle richieste della Stazione Appaltante, durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici.	D	3	<i>Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d'Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verificare la conformità a quanto offerto.</i>
			j.14	A.5.2	Riduzione tempi di sopralluogo per emergenza Riduzione dei tempi per l'esecuzione del sopralluogo nel caso di chiamata per richiesta di intervento avente livello di priorità “Emergenza” (Rif. par 7.4.1 dell'Allegato 2 al Capitolato d'Oneri - Specifiche tecniche integrative”), da 2 ore a 1 ora.	T	3		<i>Sarà cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto verbalizzare il Sub-Criterio tabellare, se offerto, nel primo POA e verificare il rispetto dei tempi.</i>

B. SISTEMI DI VERIFICA									
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	j	B	Esempio di Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione T/D	Punti Max	Tipo di Comprova (O)	Tipo di Comprova (E)
B.1	MODALITA' E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	10,0	j.15	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 e formazione specifica sulle tematiche in oggetto.	D	5	Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d’Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.
			j.16	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 e per risanare situazioni in caso di indicatori di prestazione e soddisfazione e/o di controlli e verifiche con esito negativo (Rif. par 10 dell’”Allegato 2 al Capitolato d’Oneri - Specifiche tecniche integrative”).	D	5	Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d’Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto verificare che le procedure attuate in caso di verifiche negative siano conformi a quanto offerto.
C. RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DEL SERVIZIO E DEI RISCHI PER LA SALUTE									
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	j	C	Esempio di Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione T/D	Punti Max	Tipo di Comprova (O)	Tipo di Comprova (E)
C.1	SOLUZIONI TECNICHE	3,0	j.17	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	3,0	Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d’Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste	Il Direttore dell’Esecuzione del Contratto dovrà verificare che i prodotti utilizzati siano contenuti nell'elenco fornito insieme al primo POA dei prodotti detersivi/disinfettanti offerti per il lavaggio dei pavimenti, delle pareti e altre superfici fisse, dei servizi sanitari e delle finestre e altre superfici lucide e che i sistemi/soluzioni di dosaggio /diluizione utilizzati siano conformi a quelli offerti di cui alle relative schede tecniche. Sarà cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto verificare la conformità di quanto offerto.
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	3,0	j.18	C.2.1	Soluzioni per la riduzione dei consumi energetici e di risorse di apparecchiature e macchinari L’Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in riferimento alle apparecchiature e ai macchinari 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	Relazione Tecnica, di cui alla lett. b) del par. 8 del presente Capitolato d’Oneri, dovrà contenere tutte le informazioni richieste	Ispezioni a cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto.
C.3	PRODOTTI, MACCHINARI E ATTREZZATURE	3,0	j.19	C.3.1	Certificazione Ecolabel dei prodotti per le pulizie 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	T	3,0	L'elenco dei prodotti offerti con nome del prodotto, codice prodotto, azienda produttrice per categoria di detersivo e relativa documentazione attestante il possesso della certificazione Ecolabel Europeo (Decisione 2014/350/UE) o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente (conforme alla norma ISO 14024). <i>La documentazione a comprova dovrà essere immessa a Sistema nella apposita sezione “Documentazione tecnica a comprova”.</i>	Sarà cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto verificare l’inserimento nel primo POA dell'elenco dei prodotti offerti per categoria di detersivo, e relativo numero di certificato Ecolabel, o documentazione equivalente. Sarà cura del Direttore dell’Esecuzione del Contratto la verifica dell’effettivo utilizzo di tali prodotti, anche attraverso la richiesta delle fatture di acquisto.

