

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELL’ISTRUZIONE E DEL MERITO – UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA CAMPANIA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ALLEGATO D: ELENCO SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE E TABELLA VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA

1. Elenco di sub-criteri di valutazione

Tabella dei Sub Criteri di Valutazione

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
A.1	CERTIFICAZIONI	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	<i>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 del concorrente, di un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, in corso di validità, 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.</i> <i>Al ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 87, comma 1 del Codice, la stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti.</i> <i>In caso di partecipazione di raggruppamenti, consorzi ordinari e soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c, del d. lgs. n. 50/2016 la certificazione dovrà essere posseduta da almeno una delle ditte facenti parte del raggruppamento/consorzio.</i>	<i>A richiesta dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.</i>
		UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione ambientale alla norma UNI EN ISO 14001:2015 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	<i>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 del concorrente, di un certificato di conformità del sistema di gestione ambientale, in corso di validità, 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.</i> <i>Al ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 87, comma 1 del Codice, la stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti.</i> <i>In caso di partecipazione di raggruppamenti, consorzi ordinari e soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c, del d. lgs. n. 50/2016 la certificazione dovrà essere posseduta da almeno una delle ditte facenti parte del raggruppamento/consorzio.</i>	<i>A richiesta dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.</i>
		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 l'11 marzo 2021, dello standard OHSAS 18001:2007 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	<i>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 del concorrente, di un certificato di conformità del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 o BS OHSAS 18001:2007, in corso di validità, 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.</i> <i>Al ricorrere delle condizioni di cui all'articolo 87, comma 1 del Codice, la</i>	<i>A richiesta dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), il fornitore dovrà produrre la documentazione attestante il rinnovo del possesso della Certificazione.</i>

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
				<i>stazione appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti.</i> <i>In caso di partecipazione di raggruppamenti, consorzi ordinari e soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c, del d. lgs. n. 50/2016 la certificazione dovrà essere posseduta da almeno una delle ditte facenti parte del raggruppamento/consorzio.</i>	
A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	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 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.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), SA verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
		Esperienza del Gestore del Servizio - Anni di Esperienza Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" con pregressa esperienza in ruoli simili e analoghi per contratti aventi ad oggetto i servizi di Pulizia: <ul style="list-style-type: none">• A) Nessuna esperienza pregressa o inferiore ai 5 anni Oppure• B) Esperienza pregressa maggiore uguale di 5 anni e minore di 10 anni Oppure• C) Esperienza pregressa maggiore uguale di 10 anni e minore di 15 anni Oppure• D) Esperienza pregressa maggiore uguale di 15 anni	T	<i>La comprova del requisito è fornita mediante la presentazione della seguente documentazione da cui si evince il possesso di tale caratteristica migliorativa:</i> <ul style="list-style-type: none">- copia del Curriculum Vitae aggiornato del soggetto da nominare;- copia delle lettere di incarico (o atti analoghi) oppure apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 445/2000. <i>Si precisa che, in caso di contratti aventi ad oggetto più tipologie di servizi, ai fini dell'attribuzione del punteggio assumerà rilevanza esclusivamente l'importo relativo ai servizi di Pulizia</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
		Esperienza del Gestore del Servizio - Importo contratti gestiti Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" 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): <ul style="list-style-type: none">• A) nessun contratto o < al 50% del valore annuo dell'Appalto/Lotto Oppure• B) ≥ al 50% del valore annuo dell'Appalto/Lotto Oppure• C) ≥ al 75% del valore annuo dell'Appalto/Lotto Oppure• D) ≥ al valore annuo dell'Appalto/Lotto	T	<i>La comprova del requisito è fornita mediante la presentazione della seguente documentazione da cui si evince il possesso di tale caratteristica migliorativa:</i> <ul style="list-style-type: none">- copia del Curriculum Vitae aggiornato del soggetto da nominare;- copia delle lettere di incarico (o atti analoghi) oppure apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 445/2000. <i>Si precisa che, in caso di contratti aventi ad oggetto più tipologie di servizi, ai fini dell'attribuzione del punteggio assumerà rilevanza esclusivamente l'importo relativo ai servizi di Pulizia.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
			T/Q/D		
		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 avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso gli immobili oggetto del servizio. La valutazione terrà conto dell'efficacia e della concretezza della soluzione proposta.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare ogni 3 mesi la conformità di quanto offerto.</i>
		Efficienza delle modalità e delle procedure in materia sicurezza sul lavoro L'Offerente, all'interno Relazione Tecnica, dovrà descrivere le misure di sicurezza che intende adottare nell'espletamento dei servizi per il rispetto della normativa e le azioni ulteriori rispetto agli obblighi legislativi finalizzati alla riduzione dei rischi (ad es. procedure, soluzioni organizzative e tecniche per la riduzione dei rischi da interferenza, lavoro in solitudine, ecc.). La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare la conformità a quanto offerto.</i>
		Soluzioni atte a favorire il miglioramento delle condizioni e del trattamento delle risorse L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, anche sulla base di condizioni previste in eventuale contratto integrativo: <ul style="list-style-type: none">- le soluzioni organizzative e operative per il miglioramento della sicurezza delle risorse;- misure/policy per il miglioramento della qualità del lavoro, quali la concessione di un tempo adeguato per effettuare le attività assegnate; la definizione e l'attuazione di un piano di turnazione che tenga conto di rispettare le esigenze individuali e del lavoro;- la previsione di premi di produttività,- percorsi per la crescita professionale volti anche alla stabilizzazione delle risorse La valutazione terrà conto della coerenza complessiva, all'accuratezza e alla significatività delle misure di benessere organizzativo descritte e delle relative modalità di verifica proposte, nonché delle modalità/strumenti adottati dal concorrente per consentire all'Amministrazione il monitoraggio di tali misure.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare la conformità di quanto offerto.</i>
		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	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare la conformità a quanto offerto.</i>
		Passaggio di consegna finale L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le procedure e le modalità operative che adotterà nel periodo di affiancamento e con cui intende facilitare la continuità del servizio nel caso di subentro di altro fornitore. La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare la conformità a quanto offerto.</i>

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
A.3	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	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 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. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle soluzioni proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	
		Piano Informativo e di sensibilizzazione L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere il piano informativo e le relative modalità di realizzazione, che intende attuare nei confronti del personale della Stazione Appaltante, al fine di veicolare le informazioni inerenti orari e modalità di erogazione del servizio, modalità corrette di utilizzo del servizio da parte degli utenti, uso corretto dei locali per la riduzione degli impatti ambientali e del consumo di acqua. Sarà valutata l'efficacia degli strumenti e delle modalità operative proposte anche rispetto alla specificità dell'appalto, nonché il livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
B.1	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO	Macchinari, apparecchiature ed attrezzature per il servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in funzione dell'elenco delle macchine che si impegna da utilizzare dovrà descrivere: <ul style="list-style-type: none"> - 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”; - 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	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
		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. La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
		Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere con degli esempi, l'articolazione delle sezioni del POA destinato alla Stazione Appaltante. 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	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>
		Funzionalità del Contact Center ed efficienza della gestione delle segnalazioni L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, le modalità di funzionamento del Contact Center, 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	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo), verificare la conformità di quanto offerto.</i>
		Sistemi di pulizia finalizzati a un elevato abbattimento dello sporco L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà indicare i sistemi di pulizia che si impegna ad utilizzare finalizzati a un elevato abbattimento dello sporco ossia di soluzioni in grado di mantenere un elevato livello di pulizia. Dovranno essere descritte le caratteristiche tecniche (es. materiale, dimensione,...), la quantità e il posizionamento proposto e tutte le altre informazioni che permettano di mantenere uno standard costante di pulizia.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste e la documentazione allegata dovrà consistere in Schede Tecniche dei sistemi di pulizia proposti.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare l'inserimento della documentazione a comprova nel primo POA e l'effettivo utilizzo di tali sistemi di pulizia durante le verifiche ispettive, nonché la numerosità e collocazione degli stessi nei luoghi proposti in sede di offerta.</i>
		Metodologie tecnico operative per l'esecuzione dei servizi di Disinfestazione L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà illustrare la metodologia degli interventi, l'elenco degli strumenti/apparecchiature/attrezzature/mezzi/prodotti che si intendono impiegare per l'espletamento del servizio di disinfestazione/derattizzazione e con particolare riferimento: <ul style="list-style-type: none">- alla metodologia utilizzata per i singoli interventi di disinfestazione/derattizzazione;- alle tecnologie o sistemi messi a disposizione atti a migliorare l'efficienza e la gestione del servizio di disinfestazione/derattizzazione evidenziandone adeguatezza ed innovatività;- alla gestione delle emergenze e in caso di particolare rilevanza per l'utenza; agli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sull'ambiente, con particolare riferimento all'utilizzo di prodotti biologici.	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare la conformità di quanto offerto.</i>
B.3	SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	Adeguatezza della struttura organizzativa preposta alle verifiche L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, in riferimento alla struttura organizzativa, le figure preposte alle valutazioni e al controllo del Livello di Servizio, descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare che le informazioni contenute nel primo POA siano conformi a quanto offerto.</i>

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
		esperienza, certificazioni e formazione specifica sulle tematiche in oggetto.			
		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, nonché le metodologie e i sistemi che intende mettere a disposizione della Stazione Appaltante per il monitoraggio e verifica dell'esecuzione dei servizi di pulizia e per risanare situazioni in caso di indicatori di prestazione e soddisfazione e/o di controlli e verifiche con esito negativo.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare che le procedure attuate in caso di verifiche negative siano conformi a quanto offerto.
		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, in particolare dovranno essere descritte le modalità di funzionalità ed efficienza.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste <eventuale, e la documentazione allegata dovrà consistere in Schede Tecniche degli strumenti proposti all'esecuzione dei test>.	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare l'inserimento della documentazione a comprova nel primo POA e l'effettivo utilizzo di tali apparecchiature e strumenti per la verifica dei livelli di servizio. Il Responsabile del Servizio inoltre, in fase di redazione del primo POA , dovrà comunicare a quest'ultimo, per ciascun test, i valori di accettabilità che intende adottare durante le verifiche ispettive. I risultati dei test effettuati, che dovranno essere allegati al verbale compilato in sede di ispezione, potranno essere oggetto di penali a carico del Fornitore, qualora gli stessi non fossero conformi ai valori di accettabilità.
		Monitoraggio del servizio Descrizione delle caratteristiche e del funzionamento del sistema di monitoraggio del servizio di pulizia, che l'offerente intende proporre. la valutazione terrà conto della efficienza e dell'efficacia del sistema proposto.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare che le procedure attuate in caso di verifiche negative siano conformi a quanto offerto.

C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
C.1	SOLUZIONI TECNICHE	Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia delle soluzioni tecniche proposte con particolare riferimento ai prodotti per la detersione delle superfici (tipologia di panni utilizzati con particolare riferimento alla microfibra) e ai sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione in termini di: minor consumo di detergenti, minor consumo di materia prima, durabilità e resistenza dei materiali, riduzione delle risorsa idrica utilizzata 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	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare che i prodotti utilizzati siano contenuti nell'elenco fornito insieme al primo POA dei prodotti detergenti/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 Responsabile del Servizio della SA verificare la conformità di quanto offerto.
		Efficacia dei sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione per prodotti non superconcentrati L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia dei sistemi di dosaggio/diluizione dei prodotti offerti relativamente a: minor consumo di detergenti, corretta diluizione dei prodotti, riduzione del rischio di contatto con il prodotto per l'utilizzatore, riduzione dei rifiuti prodotti.	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste.	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare la conformità di quanto offerto.
		Efficacia dei prodotti in microfibra per lavaggio e detersione superfici L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia dei prodotti in microfibra utilizzati relativamente a: minor consumo di detergenti, riutilizzabilità degli	D	Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste	Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare la conformità di quanto offerto.

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
		stessi, durabilità e resistenza ai cicli di lavaggi e alle temperature di lavaggio, riduzione della risorsa idrica utilizzata nel processo di lavaggio, riduzione rifiuti prodotti in relazione ai cicli di utilizzo.			
		Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative che, garantendo almeno la medesima efficacia in termini di igiene e qualità microbiologica, siano contestualmente migliori anche dal punto di vista ambientale. Per ottenere il punteggio premiante, deve essere dimostrata: <ul style="list-style-type: none">la maggiore efficacia (vale a dire la capacità di assicurare un adeguato livello di qualità microbiologica in relazione alle specificità dell’ambiente da trattare e, di conseguenza, un adeguato livello di igiene) di tali tecniche rispetto a quelle tradizionali per il tramite di pubblicazioni scientifiche;la capacità di ridurre gli impatti ambientali rispetto alle tecniche di pulizia e sanificazione tradizionali, tramite la presentazione di uno studio di Life Cycle Assessment comparativo conforme alle norme tecniche UNI EN ISO 14040 – 14044.	D	<i>Nella Relazione tecnica dovrà contenere la descrizione delle tecniche pulizia e le relative caratteristiche innovative, allegando le pubblicazioni scientifiche che riportino i risultati degli studi effettuati, che devono dimostrare la maggiore efficacia nell’ottenimento di un adeguato livello di qualità microbiologica e, almeno, la sintesi dello studio di LCA comparativo effettuato, che deve dimostrarne il plusvalore dal punto di vista ambientale.</i>	<i>Sarà cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare la conformità di quanto offerto.</i>
		Contentitori 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: <ul style="list-style-type: none">A) <60% del peso <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">B) 60% del peso ≤ % materiale riciclato < 70% del peso <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">C) 70% del peso ≤ % materiale riciclato < 80% del peso <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">D) 80% del peso ≤ % materiale riciclato < 90% del peso <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">E) ≥ 90% del peso	T	<i>La comprova avviene tramite presentazione dell'elenco, nome prodotto, codice prodotto, documentazione fotografica dei prodotti e relativa certificazione di prodotto di ISO Tipo I in conformità alla norma ISO 14024 (es. Plastica Seconda Vita, Remade in Italy, o equivalente) o una dichiarazione sul contenuto di materiale riciclato fornita in conformità alla norma UNI EN ISO 14021 "Asserzioni Ambientali Autodichiarate" e verificata da un Organismo di valutazione della conformità o altra documentazione equivalente.</i>	<i>Sarà cura del Ispezioni a cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare l'effettivo utilizzo di tali prodotti.</i>
		Detergenti Ecolabel con contenuto riciclato Uso di detergenti in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di altre etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 con imballaggi in plastica riciclata con contenuto di riciclato <ul style="list-style-type: none">A) Nessun utilizzo <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">B) almeno pari al 30% rispetto al peso complessivo dell’imballaggio <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">C) tra 50% e 80% rispetto al peso complessivo dell’imballaggio <p style="text-align: center;">Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">D) maggiore di 80% rispetto al peso complessivo dell’imballaggio	T	<i>Indicare la denominazione o ragione sociale del o dei produttori ed il nome commerciale dei detergenti con gli imballaggi primari riciclati riportando la quota di riciclato (da dimostrare con un’etichetta quale Remade in Italy o Plastica Seconda Vita o equivalenti, nell'ambito di quanto previsto all'art. 69 del D.lgs. 50/2016) e la quota, su base semestrale, di detergenti con tali caratteristiche che verranno usati rispetto al quantitativo dei detergenti totale.</i>	<i>Sarà cura del Ispezioni a cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare l'effettivo utilizzo di tali prodotti.</i>
		Elementi tessili in microfibra Uso esclusivo di elementi tessili in microfibra in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.	T	<i>Indicare la denominazione sociale del o dei produttori e nome commerciale dei prodotti e l'etichetta ambientale posseduta.</i>	<i>Sarà cura del Ispezioni a cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo) verificare l'effettivo utilizzo di tali prodotti.</i>
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	Soluzioni per la riduzione dei consumi energetici e di risorse di apparecchiature e macchinari L’Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in riferimento ai macchinari che intende impiegare	D	<i>Relazione tecnica dovrà contenere tutte le informazioni richieste</i>	<i>Ispezioni a cura dell'Amministrazione (Direttore dell'Esecuzione del Contratto o Direttore Operativo).</i>

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	ESEMPIO DI SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE T/Q/D	TIPO DI COMPROVA (O)	TIPO DI COMPROVA (E)
		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.			
		<p>Modalità di erogazione del servizio di Pulizia</p> <ul style="list-style-type: none">A) erogazione di un servizio di pulizia con operazioni esclusivamente manuali (sono assegnati punti A) <p>Oppure</p> <ul style="list-style-type: none">B) pulizie parzialmente manuali, a seconda delle seguenti caratteristiche ambientali delle macchine che si intendono impiegare:<ul style="list-style-type: none">B1) presenza di parti in plastica (telai ed altri componenti delle macchine) riciclata almeno per il 15% rispetto al peso totale della plastica (sono assegnati punti B1 alle macchine che presentano questa caratteristica);B2) presenza di sistemi di controllo/monitoraggio e/o riduzione dei consumi energetici: tecnologia per batterie e caricabatteria a maggiore efficienza; monitoraggio dei consumi e/o delle ricariche; modalità “ECO” (sono assegnati punti B2 alle macchine che presentano questi sistemi);B3) presenza di sistemi di controllo per la riduzione dei consumi idrici (sono assegnati punti B3 alle macchine che presentano questi sistemi);B4) presenza di sistemi di dosaggio detergente a bordo macchina (sono assegnati punti B4 alle macchine che presentano questi sistemi);B5) emissioni acustiche (pressione sonora), rilevate in base della norma UNI EN ISO 3744, inferiori ai 70 dB(A) (sono assegnati punti B5 alle macchine che presentano minori emissioni acustiche).	Q	<i>Dichiarazione di impegno corredata da: devono essere indicati il numero ed il tipo di macchine impiegate, la denominazione sociale del produttore e il relativo modello (oltre che i tempi di utilizzo al mese di ciascuna macchina nel cantiere di destinazione del servizio ed i tempi di utilizzo al mese per un metro quadro-tipo ovvero in riferimento alle aree omogenee più rappresentative). Sono oggetto di valutazione, per quanto riguarda le macchine, le caratteristiche indicate nelle schede tecniche delle macchine che devono essere allegate in offerta, nel caso di impegno ad offrire servizi parzialmente manuali.</i>	<i>Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto verifica la rispondenza degli impegni assunti con sopralluoghi in cantiere ed attraverso la documentazione pertinente che l'aggiudicatario fornisce prontamente per assicurare l'efficacia e l'efficienza delle verifiche.</i>

2. Tabella di valutazione dell’offerta tecnica

AMBITO DI VALUTAZIONE	CRITERIO DI VALUTAZIONE		PUNTEGGIO MAX 70 PUNTI COSI’ SUDDIVISO
A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	A.1	CERTIFICAZIONI	MAX 24 PUNTI
	A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	
	A.3	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	
B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO	B.1	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO	MAX 30 PUNTI
	B.2	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	
	B.3	SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	
C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE	C.1	SOLUZIONI TECNICHE	MAX 16 PUNTI
	C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	

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	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	2
			A.1.2	UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione ambientale alla norma UNI EN ISO 14001:2015 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	2
			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 l'11 marzo 2021, dello standard OHSAS 18001 in corso di validità, idonea, pertinente e proporzionata ai servizi di pulizia.	T	2
A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	10	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 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.	D	5
			A.2.2	Esperienza del Gestore del Servizio - Anni di Esperienza Impegno a nominare un "Gestore del Servizio" con pregressa esperienza in ruoli simili e analoghi per contratti aventi ad oggetto i servizi di Pulizia: <ul style="list-style-type: none">Nessuna esperienza pregressa o inferiore ai 5 anni Oppure	T	1 di cui
				<ul style="list-style-type: none">Esperienza pregressa maggiore uguale di 5 anni e minore di 10 anni Oppure		0
						0.5

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	N°	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE <T/D>	PUNTI MAX SUB- CRITERIO
				<ul style="list-style-type: none">Esperienza pregressa maggiore uguale di 10 anni e minore di 15 anni Oppure		0.8
				<ul style="list-style-type: none">Esperienza pregressa maggiore uguale di 15 anni		1
			A.2.3	Esperienza del Gestore del Servizio - Importo contratti gestiti Impegno a nominare un "Gestore del Servizio 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):	T	1 di cui
				<ul style="list-style-type: none">A) nessun contratto o inferiore al 50% del valore annuo del Lotto Oppure		0
				<ul style="list-style-type: none">B) pari o superiore al 50% del valore annuo del Lotto Oppure		0.5
				<ul style="list-style-type: none">C) pari o superiore al 75% del valore annuo del Lotto Oppure		0.8
				<ul style="list-style-type: none">D) pari o superiore al valore annuo del Lotto		1
			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	1
			A.2.5	Efficienza delle modalità e delle procedure in materia sicurezza sul lavoro L'Offerente, all'interno Relazione Tecnica, dovrà descrivere le misure di sicurezza che intende adottare nell'espletamento dei servizi per il rispetto della normativa e le azioni ulteriori rispetto agli obblighi legislativi finalizzati alla riduzione dei rischi (ad es. procedure, soluzioni organizzative e tecniche per la riduzione dei rischi da interferenza, lavoro in solitudine, ecc.). La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	2
			A.2.6	Soluzioni atte a favorire il miglioramento delle condizioni e del trattamento delle risorse L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, anche sulla base di condizioni previste in eventuale contratto integrativo: <ul style="list-style-type: none">le soluzioni organizzative e operative per il miglioramento della sicurezza delle risorse;misure/policy per il miglioramento della qualità del lavoro, quali la concessione di un tempo adeguato a effettuare le attività assegnate; la definizione e l'attuazione di un piano di turnazione che tenga conto di rispettare le esigenze individuali e del lavoro;la previsione di premi di produttività,percorsi per la crescita professionale volti anche alla stabilizzazione delle risorse La valutazione terrà conto della coerenza complessiva, all'accuratezza e alla significatività delle misure di benessere organizzativo descritte e delle relative modalità di verifica proposte, nonché delle modalità/strumenti adottati dal concorrente per consentire all'Amministrazione il monitoraggio di tali misure.	D	2
			A.2.7	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	1
			A.2.8	Passaggio di consegna finale L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le procedure e le modalità operative che adotterà nel periodo di affiancamento e	D	1

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	N°	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE <T/D>	PUNTI MAX SUB- CRITERIO
				con cui intende facilitare la continuità del servizio nel caso di subentro di altro fornitore. La valutazione terrà conto della completezza e dell'efficacia delle metodologie proposte, nonché del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.		
A.3	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	4	A.3.1	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 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	2
			A.3.2	Piano Informativo e di sensibilizzazione L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere il piano informativo e le relative modalità di realizzazione, che intende attuare nei confronti del personale della Stazione Appaltante, al fine di veicolare le informazioni inerenti orari e modalità di erogazione del servizio, modalità corrette di utilizzo del servizio da parte degli utenti, uso corretto dei locali per la riduzione degli impatti ambientali e del consumo di acqua. Sarà valutata l'efficacia degli strumenti e delle modalità operative proposte anche rispetto alla specificità dell'appalto, nonché il livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività della trattazione.	D	2
TOTALE						24

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	N°	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE <T/D>	PUNTI MAX SUB- CRITERIO
B.1	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO	12	B.1.1	Macchinari, apparecchiature ed attrezzature per il servizio di Pulizia L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, in funzione dell'elenco delle macchine che si impegna da utilizzare dovrà descrivere: <ul style="list-style-type: none"> - 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”; - 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
			B.1.2	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	6
			B.1.3	Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere con degli esempi, l'articolazione delle sezioni del POA destinato alla Stazione Appaltante. 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	4
B.2	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	5	B.2.1	Funzionalità del Contact Center ed efficienza della gestione delle segnalazioni L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere, le modalità di funzionamento del Contact Center, 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	1
			B.2.2	Sistemi di pulizia finalizzati a un elevato abbattimento dello sporco	D	2

				L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà indicare i sistemi di pulizia che si impegna ad utilizzare finalizzati a un elevato abbattimento dello sporco ossia di soluzioni in grado di mantenere un elevato livello di pulizia. Dovranno essere descritte le caratteristiche tecniche (es. materiale, dimensione....), la quantità e il posizionamento proposto e tutte le altre informazioni che permettano di mantenere uno standard costante di pulizia.		
			B.2.3	Metodologie tecnico operative per l'esecuzione dei servizi di Disinfestazione L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà illustrare la metodologia degli interventi, l'elenco degli strumenti-apparecchiature-attrezzature-mezzi-prodotti che si intendono impiegare per l'espletamento del servizio di disinfestazione/derattizzazione e con particolare riferimento: <ul style="list-style-type: none">- alla metodologia utilizzata per i singoli interventi di disinfestazione/derattizzazione;- alle tecnologie o sistemi messi a disposizione atti a migliorare l'efficienza e la gestione del servizio di disinfestazione/derattizzazione evidenziandone adeguatezza ed innovatività;- alla gestione delle emergenze e in caso di particolare rilevanza per l'utenza;- agli aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sull'ambiente, con particolare riferimento all'utilizzo di prodotti biologici.	D	3
B.3	SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	9	B.3.1	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, descrivendo qualifica, profilo curriculare in termini di titoli, anni di esperienza, certificazioni e formazione specifica sulle tematiche in oggetto.	D	3
			B.3.2	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, 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	3
			B.3.3	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 in particolare dovranno essere descritte le modalità di funzionalità ed efficienza.	D	2
			B.3.4	Monitoraggio del servizio Descrizione delle caratteristiche e del funzionamento del sistema di monitoraggio del servizio di pulizia, che l'offerente intende proporre. la valutazione terrà conto della efficienza e dell'efficacia del sistema proposto.	D	2
			TOTALE			30

C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE 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	9	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, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia delle soluzioni tecniche proposte con particolare riferimento ai prodotti per la detersione delle superfici (tipologia di panni utilizzati con particolare riferimento alla microfibra) e ai sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione 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	2
			C.1.2	Efficacia dei sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione per prodotti non superconcentrati L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia dei sistemi di dosaggio/diluizione dei prodotti offerti relativamente a: minor consumo di detersivi, corretta diluizione dei prodotti, riduzione del rischio di contatto con il prodotto per l'utilizzatore, riduzione dei rifiuti prodotti.	D	1
			C.1.3	Efficacia dei prodotti in microfibra per lavaggio e detersione superfici L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, conformemente a quanto indicato anche dai CAM Pulizia con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021), dovrà descrivere l'efficacia dei prodotti in microfibra utilizzati relativamente a: minor consumo di detersivi, riutilizzabilità	D	1

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	N°	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE <T/D>	PUNTI MAX SUB-CRITERIO
				degli stessi, durabilità e resistenza ai cicli di lavaggi e alle temperature di lavaggio, riduzione della risorsa idrica utilizzata nel processo di lavaggio, riduzione rifiuti prodotti in relazione ai cicli di utilizzo.		
			C.1.4	Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative che, garantendo almeno la medesima efficacia in termini di igiene e qualità microbiologica, siano contestualmente migliori anche dal punto di vista ambientale. Per ottenere il punteggio premiante, deve essere dimostrata: <ul style="list-style-type: none">la maggiore efficacia (vale a dire la capacità di assicurare un adeguato livello di qualità microbiologica in relazione alle specificità dell'ambiente da trattare e, di conseguenza, un adeguato livello di igiene) di tali tecniche rispetto a quelle tradizionali per il tramite di pubblicazioni scientifiche;la capacità di ridurre gli impatti ambientali rispetto alle tecniche di pulizia e sanificazione tradizionali, tramite la presentazione di uno studio di Life Cycle Assessment comparativo conforme alle norme tecniche UNI EN ISO 14040 – 14044.	D	2
			C.1.5	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:	T	1 di cui
				<ul style="list-style-type: none">A) <60% del peso Oppure		0.1
				<ul style="list-style-type: none">B) 60% del peso ≤ % materiale riciclato < 70% del peso Oppure		0.3
				<ul style="list-style-type: none">C) 70% del peso ≤ % materiale riciclato < 80% del peso Oppure		0.6
				<ul style="list-style-type: none">D) 80% del peso ≤ % materiale riciclato < 90% del peso Oppure		0.8
				<ul style="list-style-type: none">E) ≥ 90% del peso		1
			C.1.6	Detergenti Ecolabel con contenuto riciclato Uso di detergenti in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di altre etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 con imballaggi in plastica riciclata con contenuto di riciclato	T	1 di cui
				<ul style="list-style-type: none">A) Nessun utilizzo Oppure		0
				<ul style="list-style-type: none">B) almeno pari al 30% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio Oppure		0.2
				<ul style="list-style-type: none">C) tra 50% e 80% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio Oppure		0.5
				<ul style="list-style-type: none">D) maggiore di 80% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio		1
			C.1.7	Elementi tessili in microfibra Uso esclusivo di elementi tessili in microfibra in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.	T	1
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

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	N°	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE <T/D>	PUNTI MAX SUB-CRITERIO
				Modalità di erogazione del servizio di Pulizia <ul style="list-style-type: none">A) erogazione di un servizio di pulizia con operazioni esclusivamente manuali (sono assegnati punti A)	T	4
				Oppure <ul style="list-style-type: none">B) pulizie parzialmente manuali, a seconda delle seguenti caratteristiche ambientali delle macchine che si intendono impiegare:	T	2 di cui
			C.2.2	<ul style="list-style-type: none">B1) presenza di parti in plastica (telai ed altri componenti delle macchine) riciclata almeno per il 15% rispetto al peso totale della plastica (sono assegnati punti B1 alle macchine che presentano questa caratteristica);		0.25
			C.2.2	<ul style="list-style-type: none">B2) presenza di sistemi di controllo/monitoraggio e/o riduzione dei consumi energetici: tecnologia per batterie e caricabatteria a maggiore efficienza; monitoraggio dei consumi e/o delle ricariche; modalità “ECO” (sono assegnati punti B2 alle macchine che presentano questi sistemi);		0.25
			C.2.2	<ul style="list-style-type: none">B3) presenza di sistemi di controllo per la riduzione dei consumi idrici (sono assegnati punti B3 alle macchine che presentano questi sistemi);		0.50
			C.2.2	<ul style="list-style-type: none">B4) presenza di sistemi di dosaggio detergente a bordo macchina (sono assegnati punti B4 alle macchine che presentano questi sistemi);		0.50
			C.2.2	<ul style="list-style-type: none">B5) emissioni acustiche (pressione sonora), rilevate in base della norma UNI EN ISO 3744, inferiori ai 70 dB(A) (sono assegnati punti B5 alle macchine che presentano minori emissioni acustiche)		0.50
TOTALE						16