



CITTA' DI BUSCA
Provincia di Cuneo
AREA TECNICA

Via Cavour, 28 – 12022 BUSCA CN
Tel 0171/948602 ufficio.tecnico@comune.busca.cn.it
comune.busca@legalmail.it

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS 36/2023 PER L' AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE ALLA PERSONA DELLE PULIZIE GENERALI E DELL'ATTIVITÀ DI LAVANDERIA E GUARDAROBA PRESSO LA CASA DI RIPOSO SS. ANNUNZIATA - TRAMITE PIATTAFORMA SINTEL DI ARIA S.P.A.

CIG B0F3BC1F63

Allegato Elementi di valutazione e criteri motivazionali

PARAMETRI DI VALUTAZIONE DI NATURA QUALITATIVA

Le Relazioni Tecnico-Illustrative prodotte dovranno essere costituite da un numero massimo di facciate indicato per ogni criterio, numerate e scritte in Times New Roman pt. 12 - interlinea singola; potranno impiegarsi formati multipli A3+A4 fino alla concorrenza del numero indicato considerando che la facciata A3 corrisponde a 2xA4 (la pagina di copertina o l'indice non rientrano nel conteggio).

NB.: dal conteggio del numero di facciate indicato sono escluse le schede tecniche dei prodotti proposti e simile documentazione di certificati, attestazioni, *curriculum vitae*, ecc., che dovranno essere allegati in calce alle relazioni stesse.

CRITERI DI VALUTAZIONE DI NATURA QUALITATIVA	CRITERI MOTIVAZIONALI	VALORE PONDERALE
A) <u>FASCICOLO A -</u> ASSETTO ORGANIZZATIVO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO <u>MAX 38 PUNTI</u> Il concorrente dovrà produrre una Relazione Tecnico-Illustrativa suddivisa in sotto capitoli atti ad illustrare specificatamente le caratteristiche dei sotto criteri di valutazione della qualità del servizio. L'offerta tecnica relativa al criterio A, dovrà essere redatta in numero massimo di 10 pagine formato A4 da 40 righe. Oltre a tali pagine potranno essere allegate un numero massimo di 4 pagine contenenti grafici e diagrammi ritenuti funzionali ad una maggiore comprensione del progetto di offerta.	<p>La Commissione Giudicatrice attribuirà il punteggio in base ai seguenti criteri:</p> <p><u>SOTTO FASCICOLO A.1 – Assetto organizzativo del servizio</u></p> <p>Il fascicolo dovrà indicare le modalità con le quali intende organizzare l'attività lavorativa proposta nel capitolato in particolare per quanto riguarda le competenze descritte all'art.7 del capitolato speciale di appalto.</p> <p>Si riterranno maggiormente adeguate le offerte che prevedano procedure in grado di gestire con razionalità ed efficacia l'organizzazione del personale adattandosi con flessibilità alle esigenze della stazione appaltante.</p> <p>Saranno apprezzate la chiara, razionale ed efficace individuazione dei ruoli nell'ambito dell'organizzazione della struttura del concorrente posta al servizio del presente appalto oltre alla flessibilità della proposta tecnica in relazione al conseguimento degli obiettivi dell'appalto.</p>	12
	<p><u>SOTTO FASCICOLO A.2 – Caratterizzazione dei servizi erogati</u></p> <p>Il fascicolo dovrà indicare le modalità con le quali il concorrente intende caratterizzare i servizi da erogare con particolare riferimento alle attività descritte all'art.4 del capitolato speciale di appalto.</p> <p>Saranno valutate favorevolmente le proposte tese a rendere azioni efficaci ed efficienti nel perseguire gli obiettivi e le caratteristiche dei servizi offerti così come descritti agli artt.3 e 4 del capitolato speciale di appalto.</p> <p>Saranno altresì gradite le proposte attente a favorire i servizi di socializzazione e a rendere efficaci i servizi di ristorazione e protezione, anche mediante una maggiore individualizzazione.</p>	18
	<p><u>SOTTO FASCICOLO A.3 – Gestione dei servizi aggiuntivi</u></p> <p>Il fascicolo dovrà descrivere le azioni che intende porre in essere per la gestione dei servizi aggiuntivi di cui all'art.6</p>	8

	<p>del Capitolato speciale di appalto</p> <p>Si riterranno maggiormente adeguate le offerte che gestiscano in forma razionale, semplificata, efficace ed economica i servizi aggiuntivi a domanda individuale.</p> <p>Si precisa che i costi relativi ai servizi di cui al presente punto non fanno parte del valore di contratto a base d'asta e, qualora richiesti dall'utenza, saranno dalla stessa sostenuti non ricadendo sulla stazione appaltante neppure come responsabilità in solido, pertanto non incidono sul punteggio relativo all'offerta economica. L'eventuale indicazione di un tariffario non costituisce pertanto violazione del principio di segretezza dell'offerta economica in fase di valutazione dell'offerta tecnica</p> <p>La commissione giudicatrice darà atto espressamente (con motivazione anche letterale, oltre che numerica) delle ragioni per cui, in relazione al presente criterio A) di giudizio, l'offerta/o le offerte che hanno avuto il punteggio più elevato è stata preferita/sono state preferite rispetto alle altre.</p>	
<p>B) FASCICOLO B – PROGETTO DI GESTIONE DEL PERSONALE MAX 24 PUNTI</p> <p>Il concorrente dovrà produrre una Relazione Tecnico-Illustrativa suddivisa in sotto capitoli atti ad illustrare specificatamente le caratteristiche dei sotto criteri di valutazione della qualità del servizio. L'offerta tecnica relativa al criterio B, suddivisa in sotto fascicoli come sopra illustrati dovrà essere redatta in numero massimo di 6 pagine formato A4 da 40 righe. Oltre a tali pagine potranno essere allegate un numero massimo di 6 pagine contenenti grafici e diagrammi ritenuti funzionali ad una maggiore comprensione del progetto di offerta.</p>	<p>La Commissione Giudicatrice attribuirà il punteggio in base ai seguenti criteri:</p> <p><u>SOTTO FASCICOLO B.1 – Scheda professionalità</u></p> <p>Il fascicolo dovrà illustrare il curriculum degli operatori che saranno effettivamente impiegati nello svolgimento del servizio, i corsi di aggiornamento che si intenderà proporre agli operatori, i metodi di reclutamento del personale, per la loro selezione ed inserimento nella struttura oltre all'adozione delle attività atte a contenere il turn over degli operatori. Dovranno essere altresì illustrate le procedure che si intenderà adottare per il passaggio di consegne in caso di cambio del gestore del servizio e/o di sostituzione del personale impiegato.</p> <p>Si riterranno maggiormente adeguate le offerte che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • illustrino con precisione la preparazione e l'esperienza del personale che sarà incaricato di svolgere il servizio presso la struttura • impieghino personale che, ad una robusta preparazione teorica, abbini l'esperienza pratica accumulata in anni di servizio presso strutture analoghe • consentano di stimare e valorizzare la struttura organizzativa proposta dal concorrente che, in ogni fase dell'appalto, dovrà assicurare un costante ed efficace controllo per assicurare il conseguimento degli obiettivi del capitolato • consentano di valutare, nell'ambito del piano di gestione del servizio un organigramma nominativo / funzionale con specifiche di compiti, responsabilità ed interfacce di ciascun ruolo individuato. • concretamente consentano di valutare l'organigramma proposto in relazione al curriculum vitae, i sistemi di reclutamento anche in relazione alle politiche di valutazione dell'esperienza nel settore, i sistemi di inserimento nel progetto del servizio, le tecniche di formazione ed informazione in materia di sicurezza 	<p>12</p>

	<p>sul posto di lavoro, le politiche atte a contenere il possibile turn over;</p> <ul style="list-style-type: none"> • dimostrino come la concezione organizzativa della gestione del personale offra un'elevata garanzia della qualità della attuazione delle prestazioni; • esponano un livello di dettaglio, di chiarezza espositiva ed esaustività delle trattazioni. 	
	<p><u>SOTTO FASCICOLO B.2 – Soluzione criticità</u></p> <p>Il fascicolo dovrà illustrare le procedure di intervento e relative soluzioni da adottare per garantire la continua e regolare esecuzione del servizio per assenze programmate e non programmate</p> <p>Saranno particolarmente apprezzate le soluzioni che propongano un sistema chiaro ed efficace di soluzioni volte a superare eventuali improvvise problematiche che possano influire sul corretto espletamento del servizio quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sostituzione del personale impiegato, imprevista assenza del personale.</p> <p>Saranno particolarmente apprezzate le soluzioni che indichino nel dettaglio le iniziative che si intendono adottare nel caso si verifichino le condizioni di cui al capoverso precedente determinate da cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà del concorrente e che comportino la soluzione dei problemi intervenuti garantendo il minor disagio possibile per l'utenza.</p> <p>La commissione giudicatrice darà atto espressamente (con motivazione anche letterale, oltre che numerica) delle ragioni per cui, in relazione al presente criterio A) di giudizio, l'offerta/o le offerte che hanno avuto il punteggio più elevato è stata preferita/sono state preferite rispetto alle altre.</p>	<p>12</p>
<p>C) <u>FASCICOLO C - PROGETTO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO QUALITATIVO DEL SERVIZIO</u></p> <p><u>MAX 28 PUNTI</u></p> <p>Il concorrente dovrà produrre una</p>	<p>La Commissione Giudicatrice attribuirà il punteggio in base ai seguenti criteri:</p> <p><u>SOTTO FASCICOLO C.1 – Monitoraggio della qualità dei servizi erogati</u></p> <p>Il fascicolo dovrà descrivere il processo di verifica della qualità del servizio erogato che la ditta intenderà adottare onde garantire la congruenza tra progetto a base di affidamento e servizio fornito.</p> <p>L'offerta dovrà indicare le procedure che l'offerente intende porre in essere al fine di garantire il mantenimento di un elevato grado di qualità del servizio prestato. In particolare dovrà riportare le modalità e le metodologie finalizzate ad attuare un efficace processo di verifica della qualità del servizio erogato che la ditta intenderà adottare onde garantire la congruenza tra progetto affidato e servizio fornito.</p> <p>Si riterranno più adeguate le offerte che descriveranno nel dettaglio le strutture di controllo interne ed esterne alla ditta, le figure tecniche addette ai controlli, dettagliando le modalità e privilegiando la frequenza di attuazione dei controlli, le modalità di informazione nei confronti della stazione appaltante in relazione alle verifiche effettuate e</p>	<p>8</p>

<p>Relazione Tecnico-Illustrativa suddivisa in sotto capitoli atti ad illustrare specificatamente le caratteristiche dei sotto criteri di valutazione della qualità del servizio. Il fascicolo dovrà essere redatto in numero massimo di 8 pagine formato A4 da 40 righe. Oltre a tali pagine potranno essere allegate un numero massimo di 2 pagine contenenti grafici e diagrammi ritenuti funzionali ad una maggiore comprensione della proposta avanzata.</p>	<p>agli eventuali disservizi riscontrati.</p> <p>Saranno altresì apprezzate le offerte che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individueranno un idoneo sistema di monitoraggio e valutazione in itinere della soddisfazione degli utenti da realizzare sotto la supervisione del competente ufficio della stazione appaltante; • dimostrino come la concezione organizzativa della gestione del personale offra un'elevata garanzia della qualità della attuazione delle prestazioni; • espongano un livello di dettaglio, di chiarezza espositiva ed esaustività delle trattazioni. 	
	<p><u>SOTTO FASCICOLO C.2 – Migliorie del servizio</u></p> <p>Il fascicolo dovrà descrivere le attività che si intende porre in essere per migliorare la gestione del servizio con azioni non ricomprese nei criteri precedenti</p> <p>Il fascicolo dovrà comprendere la descrizione delle attività di natura materiale ed immateriale che il concorrente intenderà porre in essere per migliorare la gestione del servizio con azioni non ricomprese nei criteri precedenti.</p> <p>Saranno maggiormente apprezzate le offerte che indichino, nell'ambito dell'organizzazione complessiva del servizio, quali possano essere le attività che si intenderà porre in essere nei confronti del proprio personale, dell'utenza e della struttura finalizzate a migliorare, razionalizzare ed eventualmente integrare il servizio.</p> <p>La commissione giudicatrice darà atto espressamente (con motivazione anche letterale, oltre che numerica) delle ragioni per cui, in relazione al presente criterio A) di giudizio, l'offerta/o le offerte che hanno avuto il punteggio più elevato è stata preferita/sono state preferite rispetto alle altre.</p>	20
<p>Offerta economica (ribasso percentuale offerto)</p>		10