



SELEZIONARE IL MIGLIOR VALORE ("BEST VALUE")

GUIDA PER LE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E
PRIVATE CHE AGGIUDICANO CONTRATTI PER
SERVIZI DI PULIZIA



SELEZIONARE IL MIGLIOR VALORE

GUIDA PER LE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE CHE AGGIUDICANO CONTRATTI PER SERVIZI DI PULIZIA

LA PRESENTE GUIDA È STATA REALIZZATA CON IL SOSTEGNO FINANZIARIO DELLA COMMISSIONE EUROPEA



INDICE

SINTESI DEL PROGETTO	6
CONTRIBUTO DEL SETTORE DELLE IMPRESE DI PULIZIA ALL'ECONOMIA EUROPEA	7
INTRODUZIONE	8
PERCHÉ AGGIORNARE QUESTA GUIDA?	9
SEZIONE 1: PERCHÉ SCEGLIERE IL MIGLIOR VALORE?	11
SEZIONE 2: COMPRENDERE LA LEGISLAZIONE EUROPEA IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI E LE RACCOMANDAZIONI DELLE PARTI SOCIALI	12
Disposizioni generali	13
Criteri di esclusione	14
Criteri di selezione	15
Criteri di aggiudicazione dell'appalto	16
SEZIONE 3: REALIZZARE IL MIGLIOR VALORE PER I VOSTRI SERVIZI DI PULIZIA	17
Introduzione	17
Applicare una corretta procedura di appalto	18
Questionario per assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di pulizia	19
Calcolo di prezzi e costi	20
Personale di pulizia	21
Gestione del contratto e pianificazione operativa	23
Infrastruttura contrattuale	26
SEZIONE 4: LINEE GUIDA DI VALUTAZIONE E STRUMENTO INTERATTIVO	27
FASE 1 – Selezione delle imprese per un servizio di qualità	28
FASE 2 – Definire l'importanza relativa del prezzo	30
FASE 3 – Misurare l'importanza attribuita alle varie categorie di criteri di pregio tecnico relativi alle mansioni da eseguire	30
FASE 4 – Definire la priorità dei criteri di assegnazione per merito tecnico	32
FASE 5 – Annunciare i criteri scelti di selezione e aggiudicazione nel bando di gara	33
FASE 6 – Sistema di calcolo del punteggio per determinare chi offre il "miglior valore"	35
ESERCIZIARIO – TABELLE DI VALUTAZIONE	40
Fase di esclusione – scheda di valutazione	40
Fase di selezione – schede di valutazione	41
Fase di aggiudicazione – schede di valutazione	43
TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI	46

SINTESI DI PROGETTO

La presente guida, sviluppata dall'EFCI (European Federation of Cleaning Industries) e da UNI Europa, con il sostegno finanziario della Commissione europea, punta ad assistere il committente nella procedura di appalto **sottolineando i vantaggi nello scegliere servizi di qualità**.

Essendo stata elaborata di concerto con **le parti sociali europee dell'industria dei servizi di pulizia**, offre un **approccio unico alla selezione del miglior valore**, valorizzando l'esperienza del settore dei servizi di pulizia. Per la stessa ragione, la presente guida illustra come l'industria dei servizi di pulizia debba essere considerata come un partner nel processo dei servizi di fornitura.

Con questa guida, le parti sociali vogliono aiutare i lettori a capire il modo per includere e misurare la qualità e gli aspetti sociali nelle loro procedure di appalto. Mentre la qualità dei servizi di pulizia è determinata dal pregio tecnico e dalla capacità professionale, gli aspetti sociali includono il rispetto dei contratti collettivi e le buone condizioni di lavoro. Qualità e aspetti sociali rappresentano le due facce della stessa medaglia. Se questi due elementi non vengono presi in considerazione, la concorrenza sleale fra imprese e il dumping sociale dei dipendenti rischiano di diventare la regola. I servizi di pulizia sono ad alta intensità di manodopera, la quale, di fatto, rappresenta circa l'85% dei costi. Pertanto, le parti sociali sottolineano con forza il fatto che aggiudicare contratti esclusivamente in base a prezzi e costi porterà automaticamente a problemi di qualità e a pratiche scorrette.

La presente guida è facile da usare, con sezioni indipendenti le une dalle altre. Le sintesi iniziali illustrano i contenuti di ogni sezione. Per fungere da strumento di riferimento nel selezionare il miglior valore, la guida include:

Sezione 1: Funge da introduzione al concetto di "miglior valore", spiegandone l'importanza per il committente. Il concetto di "miglior valore" punta a definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente e che rappresenta, quindi, l'offerta economicamente più vantaggiosa.

La presente sezione delinea anche i rischi per il committente che sceglie un fornitore di servizi di pulizia di bassa qualità; una decisione che è quasi sempre sinonimo di scelta del prezzo più basso.

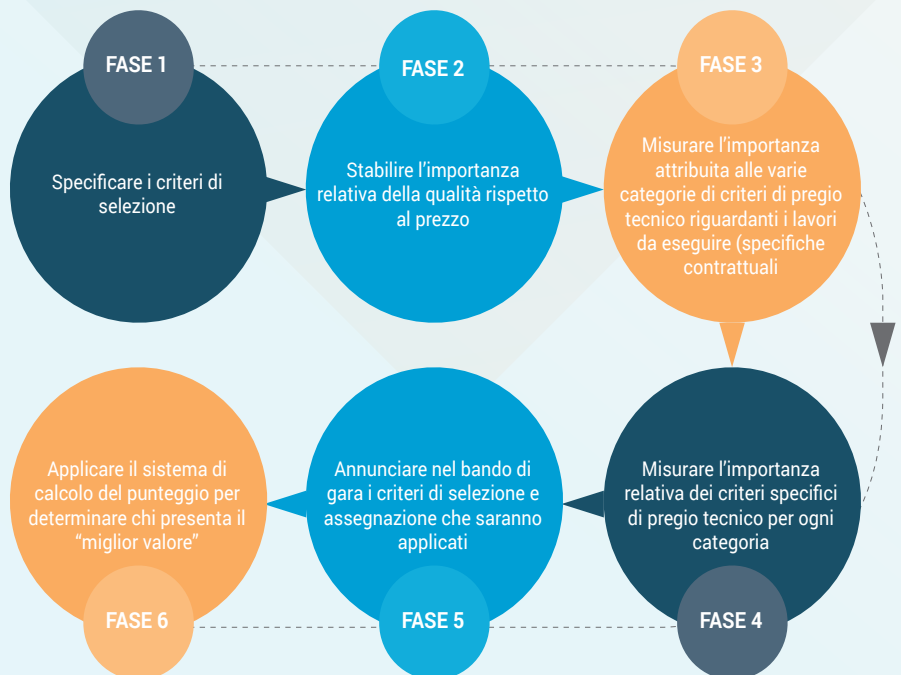
Sezione 2: L'Unione europea ha sviluppato un quadro legislativo completo in materia di appalti pubblici. Il principale strumento giuridico è la direttiva UE sugli appalti pubblici (2014/24/UE). La presente sezione delinea le ultime procedure e norme UE in materia di appalti pubblici, di pertinenza del settore dei servizi di pulizia. I lettori possono trovare informazioni su criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione.

In questa sezione aggiungiamo anche le nostre raccomandazioni, come utilizzare i criteri MEAT, rispettare i contratti collettivi, rifiutare i prezzi anormalmente bassi o evitare le opzioni elettroniche. Per migliorare la leggibilità della sezione, abbiamo chiaramente separato le nostre raccomandazioni dagli elementi giuridicamente vincolanti.

Sezione 3: La qualità dei servizi di pulizia dipende principalmente da tre fattori: personale, dirigenza e attrezzature. La presente sezione intende assistere il committente nell'individuare i corretti criteri di qualità riguardanti i servizi di pulizia nelle fasi di selezione e aggiudicazione degli appalti alle imprese di pulizia.

Questa sezione, pertanto, illustra innanzitutto come applicare una corretta procedura di appalto e calcolare il costo effettivo di un servizio. Successivamente, descrive i criteri per valutare le capacità degli addetti alle pulizie e le condizioni di lavoro che l'impresa offre loro. Segue, infine, il quadro dei criteri di selezione di un'impresa che sia in grado di fornire una corretta gestione dei servizi di pulizia, nonché di utilizzare infrastrutture, come le attrezzature e i materiali per la pulizia, adatte alle strutture del committente, al fine di soddisfarne le aspettative.

Sezione 4: La presente sezione include uno strumento intuitivo destinato ad assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia. Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che assumono importanza per il committente. Inoltre, punta a fornire al committente la massima autonomia nel definire i criteri di qualità particolarmente importanti per la sua organizzazione e per i servizi privati di pulizia da eseguire. Segue una procedura in sei fasi:



CONTRIBUTO DEL SETTORE DELLE IMPRESE DI PULIZIA ALL'ECONOMIA EUROPEA (2014)

FATTURATO 1999 – 2014

Secondo lo studio 2016 (dati 2014) condotto dall'EFCI, le imprese appaltatrici di servizi di pulizia hanno realizzato un fatturato totale di 73,925 miliardi di euro nei 20 paesi europei oggetto dello studio. Ciò rappresenta un aumento del 14,5% in due anni (2012-2014). In media, la crescita media annua del fatturato nel settore è del 9,35% negli ultimi 24 anni.

FATTURATO PER PAESE

Germania, Francia, Regno Unito, Italia e Spagna sono i cinque maggiori mercati nazionali. Insieme, rappresentano circa il 72% del fatturato europeo totale. L'importanza relativa dei mercati olandese, svedese e danese conferma una crescita organica, negli ultimi anni, essenzialmente dovuta alle esternalizzazioni.

TASSO DI PENETRAZIONE DEL MERCATO

La penetrazione del mercato è definita come la quota di servizi globali di pulizia concessi in appalto a imprese specializzate del settore; la differenza è data dai servizi di pulizia realizzati internamente. La penetrazione del mercato da parte di imprese appaltatrici di servizi di pulizia è cresciuta costantemente negli ultimi anni, fino a circa il 65%. Un dato che mostra, inoltre, come circa il 35% dei servizi di pulizia sia realizzato ancora internamente.

NUMERO DI IMPRESE

Nel 2014, il numero totale di imprese appaltatrici di servizi di pulizia è stato di oltre 171.560. Si tratta di un leggero aumento rispetto al 2012, che conferma una maggiore concentrazione di aziende che erano state registrate nei periodi precedenti.

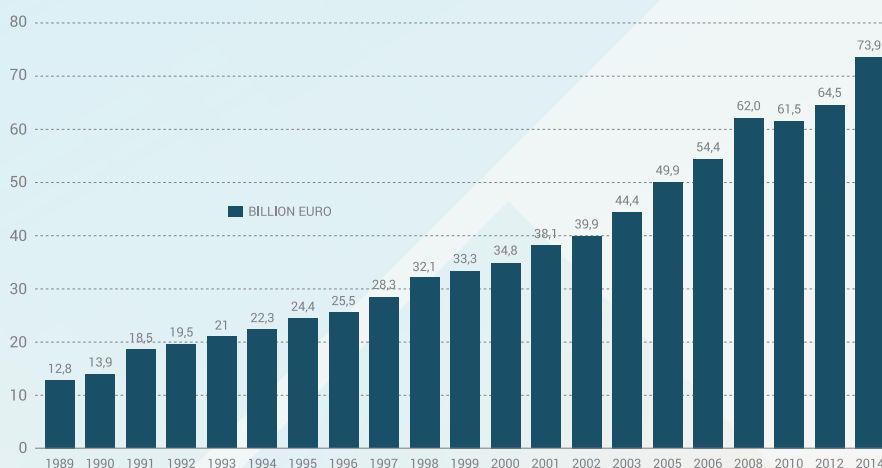
NUMERO DI DIPENDENTI

Nel 2014, l'industria dei servizi di pulizia contava oltre 3,39 milioni di occupati, in crescita del 2% rispetto al 2012. Dato che i servizi di pulizia sono attività a elevata intensità di manodopera, la crescita del fatturato nel settore si traduce chiaramente in un aumento dell'occupazione in tutta Europa. Di fatto, la crescita media annua dell'occupazione nel settore è del 4,13% negli ultimi 24 anni.

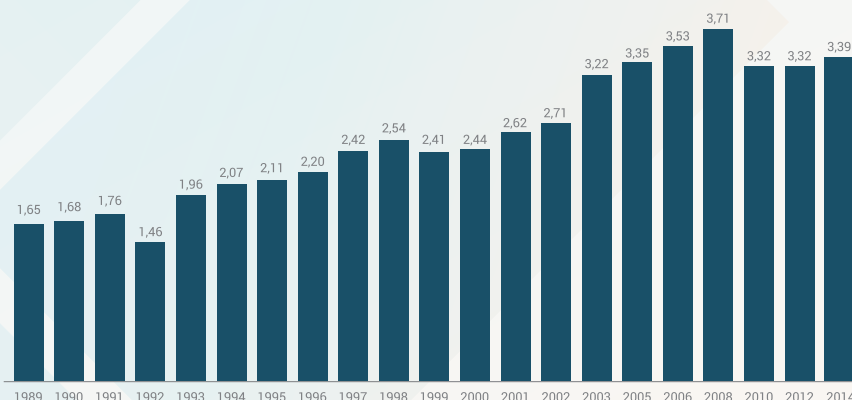
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il lavoro a tempo parziale² resta la forma più diffusa di occupazione nel settore e riguarda il 66% della forza lavoro. Il dato è, tuttavia, in leggero e costante calo dal 2001; ciò indica un conseguente aumento delle opportunità di lavoro a tempo pieno. L'orario medio di lavoro nel settore dei servizi di pulizia è di 23 ore settimanali; un dato in leggero aumento rispetto alle 19 ore settimanali del 2001. Le donne, infine, rappresentano il 73% del numero totale di occupati nel settore.

Fatturato 1989 - 2014



Crescita dell'occupazione (milioni)



¹ Le cifre relative all'occupazione sono espresse "pro capite" e non in termini di "lavoro equivalente a tempo pieno"

² Qualsiasi durata contrattuale inferiore al lavoro a tempo pieno, in base a quanto stabilito dalla legge o nei contratti collettivi

INTRODUZIONE

La presente guida è destinata ai committenti pubblici e privati di servizi di pulizia, stabiliti nell'UE o al di fuori. È stata finalizzata per assisterli nella scelta di un servizio di pulizia di qualità. L'introduzione presenta gli obiettivi chiave della guida e illustra i motivi per cui è stata aggiornata, nonché l'importanza della scelta del miglior valore nel settore dei servizi di pulizia.



La sezione riguardante terminologia e definizioni si trova alla fine del documento.

QUALI SONO LE PARTI SOCIALI DIETRO A QUESTA GUIDA?

Istituita nel 1988, **EFCI**³ (European Federation of Cleaning Industries) raggruppa le organizzazioni nazionali di categoria che rappresentano il settore dei servizi di pulizia. L'EFCI è l'interlocutore privilegiato delle istituzioni europee riguardo a tutte le questioni legate al settore. Riconosciuta come parte sociale dalla Commissione europea, l'EFCI cura gli interessi dei datori di lavoro all'interno del Comitato Affari sociali nei confronti del suo partner sindacale, UNI Europa.

In qualità di federazione sindacale europea che rappresenta 7 milioni di lavoratori, **UNI Europa**⁴ parla per i settori che costituiscono la spina dorsale della vita sociale ed economica in Europa. Con sede nel cuore di Bruxelles, UNI Europa rappresenta 272 sindacati nazionali di 50 paesi nell'industria dei servizi, impegnati nel difendere i diritti dei lavoratori in tutta Europa nel settore dei servizi di pulizia.

OBIETTIVI DELLA GUIDA

Con questa guida, EFCI e UNI Europa intendono assistere i committenti di servizi di pulizia nel definire chiaramente le loro esigenze in funzione delle loro strutture e dei lavori di pulizia da svolgervi.

La guida contempla tutti gli aspetti dei bandi di gara riguardanti i servizi di pulizia.

- Definisce le esigenze del committente e delle sue strutture, nonché il modo in cui deve essere organizzato un servizio di qualità.
- Elabora una procedura di appalto che contempli tali elementi di qualità.
- Raffronta, grazie a uno strumento pratico sviluppato nel suo ambito, le offerte presentate nel bando di gara, valutandole rispetto ai criteri di qualità selezionati originariamente.
- Analizza le offerte presentate usando i criteri di qualità selezionati e realizza la selezione dell'offerta di massima qualità, fino alla sottoscrizione dell'appalto.

L'eserciziario posto nel retro della presente guida include uno strumento pratico destinato ad assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia.

Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che sono rilevanti per il committente.

Il sistema intende fornire al committente la massima autonomia nel definire i criteri di qualità particolarmente importanti per la sua organizzazione e per i servizi privati di pulizia da eseguire. Una volta assegnati i valori ai diversi criteri, lo strumento consente

di applicare coefficienti ponderati in base a valutazioni fatte dal committente. Il committente, pertanto, può definire un equilibrio fra elementi qualitativi e di prezzo.

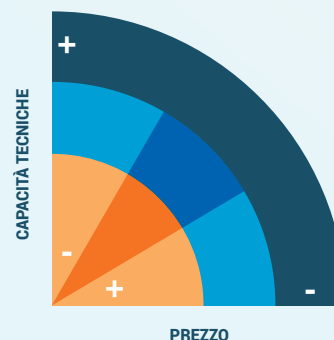
In conclusione, usando questo strumento, il committente deve poter definire, ricercare, individuare e selezionare le imprese di servizi di pulizia che offrono il miglior valore; il contratto aggiudicato deve, quindi, riflettere i criteri di qualità originariamente assegnati dal committente alla specifica gara di appalto.



La presente guida può anche essere utilizzata come strumento per controllare se l'appaltatore adempie i propri obblighi per tutta la durata del contratto di appalto. Per esempio, permetterebbe al committente di verificare se l'appaltatore mantiene gli impegni presi riguardo a procedure di assunzione, controllo qualità e formazione.

Pertanto, la presente guida può essere utilizzata come strumento di formazione e informazione iniziale per le amministrazioni aggiudicatrici, delineando il pregio tecnico e i criteri di qualità che li aiuteranno a individuare i fornitori con un elevato standard professionale.

Questa guida, inoltre, può rivelarsi utile come strumento di riferimento per committenti che fanno uso di altre linee guida in materia di gare di appalto. Consentirebbe loro di raffrontare i loro criteri di valutazione a quelli proposti nella presente guida.



³ EFCI - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

COME USARE QUESTA GUIDA

Questo guida è destinata ad essere usata come una gamma di opzioni. Il committente interessato non deve leggere tutto il documento per trovare i punti di maggiore interesse per la sua organizzazione. Le sezioni, di fatto, sono indipendenti le une dalle altre e possono essere lette separatamente in base all'interesse che suscitano. L'indice permette di raggiungere immediatamente le sezioni più pertinenti. Inoltre, ogni sezione include, all'inizio, una sintesi che ne illustra il contenuto e che permette al committente di capire subito se la sezione è rilevante oppure no. Infine, per facilitare il rinvio ai concetti e alle sezioni del manuale, sono previsti specifici hyperlink in tutto il documento, a favore di chi legge il documento in formato elettronico.

PERCHÉ AGGIORNARE QUESTA GUIDA?

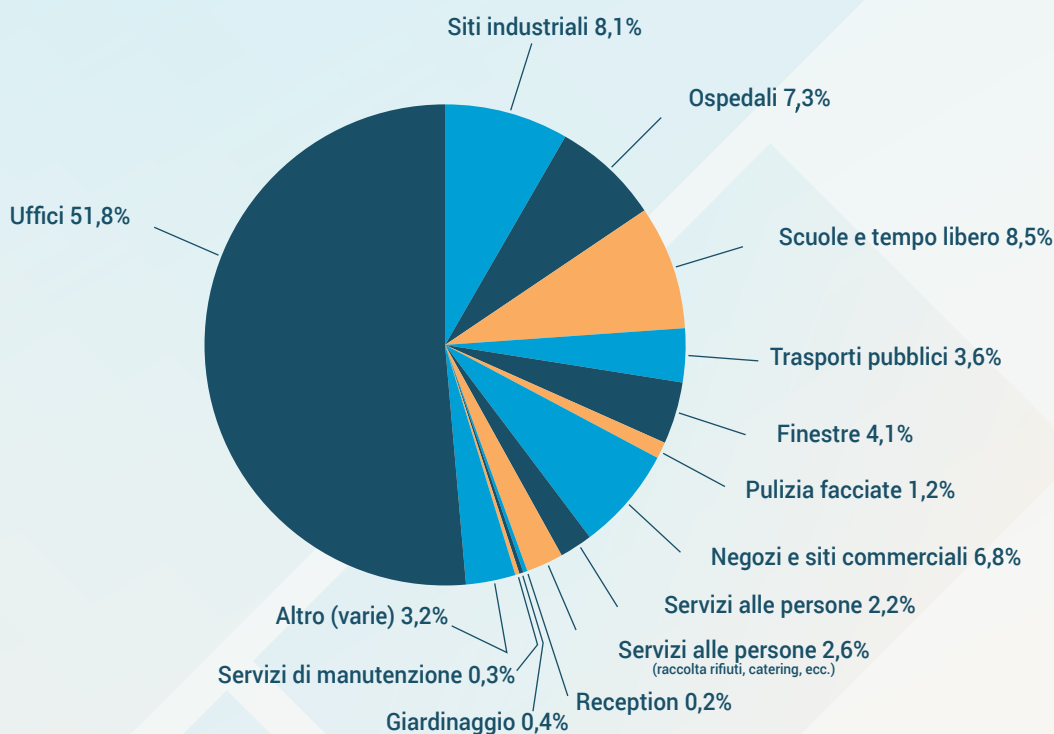
La prima versione della presente guida è stata pubblicata nel 2005. È stata aggiornata nel 2016 per inserirvi gli sviluppi dell'industria dei servizi di pulizia, le aspettative dei committenti e la legislazione europea in materia di appalti pubblici. La nuova versione punta anche a valorizzare l'esperienza di utilizzo di questa guida nell'ultimo decennio. Sono riportate di seguito le novità principali all'interno della guida

ESTERNALIZZARE I SERVIZI DI PULIZIA È ORMAI LA REGOLA

Nell'ultimo decennio, esternalizzare i servizi di pulizia è diventato la regola. Tuttavia, è il committente, sia pubblico che privato, a rimanere responsabile della pulizia e dell'igiene delle proprie strutture. Pertanto, il committente deve riuscire a individuare gli appaltatori esterni in grado di offrire un servizio che soddisfi le aspettative di utenti e visitatori di tali strutture.

DIVERSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

In passato, i servizi di pulizia erano principalmente forniti presso uffici. Pur rappresentando ancora metà del fatturato del settore nel 2014, questo dato è in leggero calo. Gradualmente, anche i servizi di pulizia di siti altamente specializzati come ospedali, strutture dell'industria alimentare e high-tech vengono affidati a imprese del settore. Pur rappresentando ancora il segmento più importante, le pulizie negli uffici hanno conosciuto un calo costante negli ultimi 20 anni (dal 67,6% del 1995 al 51,8% del 2014). Parallelamente, negli ultimi 20 anni sono costantemente aumentati i servizi specializzati (dal 32,4% al 48,2%).



SVILUPPI NEL SETTORE DELLE PULIZIE

In termini assoluti, l'industria dei servizi di pulizia è ancora largamente dominata da imprese molto piccole: circa il 77% di tali imprese occupa meno di 10 persone. D'altro canto, solo l'1,39% delle imprese occupa più 500 persone, realizzando quasi metà del fatturato del settore.

Le imprese di pulizia stanno sempre più diventando società di gestione delle strutture. Pertanto, il committente può valutare la possibilità di optare per una società in grado di rappresentare uno "sportello unico" per vari tipi di servizi.

Analogamente, le multinazionali optano per un unico interlocutore in tutta l'UE. Può trattarsi, in questo caso, di una impresa unica o di una rete di imprese di servizi di pulizia. Una scelta che soddisfa committenti intenzionati a ricevere lo stesso livello di qualità e a negoziare un insieme unico di condizioni in tutta l'UE.

DIVERSI TIPI DI CONTRATTI DI SERVIZI DI PULIZIA

Mentre in passato la maggior parte dei contratti era "basata sull'attività", oggi si tende maggiormente a utilizzare forme più flessibili di contratti "basati sui risultati" e "misti". Pertanto, il committente deve elaborare il suo bando di gara in modo anche molto diverso rispetto al passato, pensando alle imprese di servizi di pulizia come a veri e propri partner.

PRODUTTIVITÀ E PROGRESSO TECNOLOGICO

Con la disponibilità di nuovi macchinari per le attività di pulizia e il coordinamento dei servizi, e con i maggiori investimenti fatti dalle imprese a livello di formazione, la produttività del settore è migliorata. Oggi il committente può anche optare per imprese che utilizzano macchinari efficienti. Per esempio, in alcuni paesi

gli addetti alle pulizie sono dotati di attrezzature connesse che informano direttamente il gruppo di coordinamento riguardo al tempo impiegato per pulire una parte specifica delle strutture.

MODIFICHE LEGISLATIVE

Da aprile 2016 gli Stati membri UE devono applicare, in materia di appalti pubblici, norme UE adottate nel 2014. È importante segnalare che la Commissione europea sta sviluppando anche linee guida orizzontali per l'applicazione della normativa in materia di appalti pubblici. Per esempio il documento specifico destinato alle autorità pubbliche, dal titolo "Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement" ("Acquisti ispirati a criteri sociali - Una guida per tener conto delle considerazioni sociali negli appalti pubblici")⁵, è particolarmente rilevante per l'industria dei servizi di pulizia.

PULIZIE IN ORARIO DIURNO

Negli ultimi dieci anni sono costantemente aumentati i servizi di pulizia nel "normale orario di ufficio". Nella dichiarazione congiunta sui servizi di pulizia in orario diurno⁶, EFPI e UNI-Europa sottolineano i vantaggi che le pulizie effettuate in orario diurno offrono a clienti, imprese e dipendenti, e sostengono tutte le iniziative destinate ad aumentare questa tipologia di orario di lavoro. Di fatto, le pulizie in orario diurno migliorano notevolmente le opportunità di lavoro a tempo pieno e, di conseguenza, anche la professionalità (compreso, per esempio, il maggior accesso alla formazione professionale), la motivazione degli addetti, il loro riconoscimento (le pulizie non sono più anonime) e l'equilibrio fra vita privata e vita lavorativa.

⁵ L'edizione 2010 di "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement" 2010 è consultabile qui

⁶ Adottata a marzo 2007 dal comitato di dialogo sociale settoriale europeo sui servizi di pulizia industriale.

SEZIONE 1: PERCHÉ SCEGLIERE IL MIGLIOR VALORE?

Questa sezione funge da introduzione al concetto di “miglior valore”, spiegandone l'importanza per il committente. Il concetto di “miglior valore” punta a definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente, e che rappresenta, quindi l'offerta economicamente più vantaggiosa. La presente sezione delinea anche i rischi per il committente che opta per un fornitore privato di servizi di pulizia di bassa qualità; una decisione che è quasi sempre sinonimo di scelta del prezzo più basso.

In linea di principio, è evidente il motivo per cui un committente sceglie i migliori servizi professionali possibili per garantire l'igiene e la pulizia delle sue strutture.

Servizi di pulizia professionali e di qualità consentono al committente non solo di adempiere gli obblighi legali in materia di salute, sicurezza e igiene delle strutture, ma anche di preservare le strutture in modo da ridurre al minimo la relativa manutenzione, come la verniciatura.

Forniscono, inoltre, un servizio di alto livello a utenti e visitatori. Servizi di pulizia di qualità consentono al committente di garantire anche un'estetica all'altezza dei servizi offerti.

Inoltre, lavorare con imprese di pulizia professionali e universalmente apprezzate contribuisce alla reputazione positiva del committente.

Tuttavia, misure di riduzione dei costi, leggi troppo permissive e mancanza di conoscenza delle conseguenze negative dovute a servizi di pulizia di basso livello portano spesso a decisioni basate sul prezzo.

Scegliere l'offerta più bassa anziché il miglior valore comporta due tipi di conseguenze: **concorrenza sleale fra imprenditori** e, al tempo stesso, sviluppo di condizioni avverse per gli addetti, dato che gli operatori economici con i costi più bassi potrebbero non rispettare la legislazione sulle retribuzioni, né adempiere gli obblighi relativi al pagamento di imposte o contributi previdenziali.

QUALI SONO I VANTAGGI DI SCEGLIERE SERVIZI DI PULIZIA BASATI SUL MIGLIOR VALORE?

- Totale adempimento del contratto
- Garantire igiene e pulizia delle strutture
- Totale rispetto della normativa
- Ridurre al minimo le esigenze future di manutenzione
- Offrire a utenti e visitatori servizi di alto livello
- Scelta migliore e parità di condizioni all'interno del mercato
- Immagine positiva per committenti e settore

Per esempio, poiché i costi salariali del settore incidono fra l'85% e il 90% del fatturato, una riduzione di prezzo si traduce rapidamente in una enorme pressione sulle condizioni di occupazione.

Questo, a sua volta, porta a **carenze di qualità**, dovendo ridurre personale e infrastrutture di pulizia per risparmiare sui costi. Ciò potrebbe comportare addirittura implicazioni più gravi, come **l'attuazione di pratiche non etiche o illegali**.

In questo contesto, vale la pena osservare che in alcuni paesi il cliente può essere solidalmente responsabile con l'impresa di pulizie in caso di pratiche illegali attuate da quest'ultima.



Si ricorda al lettore di seguire e rispettare i contratti collettivi e il diritto nazionale del lavoro negli aspetti che definiscono le norme sociali e occupazionali e di tenere nella dovuta considerazione tali aspetti nel determinare il prezzo più basso accettabile.

QUALI SONO I RISCHI DI SCEGLIERE SERVIZI DI PULIZIA BASATI PRINCIPALMENTE SUL PREZZO?

- Concorrenza non etica o illegale fra imprenditori
- Perdita di posti di lavoro
- Retribuzione inadeguata dei dipendenti
- Mancato rispetto delle norme in materia fiscale e previdenziale
- Carenze di qualità dei servizi di pulizia e dei relativi risultati presso le strutture, con relativi problemi di salute e sicurezza sia per gli addetti alle pulizie che per visitatori e utenti.
- Riduzione degli investimenti destinati a migliorare risorse tecniche e umane
- Deterioramento accelerato delle strutture
- Deterioramento dell'immagine e del patrimonio del committente
- Immagine negativa per committenti e settore

SEZIONE 2: COMPRENDERE LA LEGISLAZIONE EUROPEA IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI E LE RACCOMANDAZIONI DELLE PARTI SOCIALI

L'Unione europea ha sviluppato un quadro legislativo completo in materia di appalti pubblici. Il principale strumento giuridico è la direttiva UE sugli appalti pubblici (2014/24/UE). La presente sezione delinea le ultime procedure e norme UE in materia di appalti pubblici e di pertinenza per il settore dei servizi di pulizia. In questa sezione aggiungiamo anche le nostre raccomandazioni, separandole chiaramente dalle disposizioni giuridicamente vincolanti.

PUNTI SALIENTI DELLA LEGISLAZIONE UE

La direttiva UE sugli appalti pubblici entrata in vigore ad aprile 2016 negli Stati membri offre un quadro giuridico positivo e facilita la selezione, negli appalti pubblici, di servizi di pulizia di qualità. La direttiva è stata sostanzialmente migliorata rispetto alle norme precedenti, perché:

- nelle nuove norme, i criteri di aggiudicazione riguardanti la qualità si baseranno sul principio "dell'offerta economicamente più vantaggiosa" (criteri "MEAT", articolo 67) che punta a garantire sia la qualità che il miglior valore del rapporto tra costo e benefici ponendo maggiormente in risalto gli aspetti sociali, le considerazioni ambientali o le caratteristiche innovative, pur tenendo conto del prezzo o dei costi del ciclo di vita del lavoro, dei beni o dei servizi appaltati;
- il prezzo più basso come criterio indipendente può ancora essere utilizzato; le direttive, tuttavia, chiedono piuttosto un approccio costo/efficacia, indicando la possibilità di utilizzare metodi come il costo del ciclo di vita (articolo 67 e 68).
- sono state incluse norme esplicite sull'importanza della conformità al vigente diritto sociale e del lavoro, compresi gli standard definiti nei contratti collettivi (articolo 18.2);
- le offerte anormalmente basse devono essere valutate con attenzione nella fase di aggiudicazione degli appalti; le offerte devono essere rifiutate se il prezzo anormalmente basso è riconducibile al mancato rispetto dei contratti collettivi o del diritto sociale o del lavoro (articolo 69);
- nell'aggiudicare gli appalti è possibile che l'elemento relativo al costo assuma la forma di un prezzo fisso sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi (articolo 68).

RACCOMANDAZIONI CHIAVE DELLE PARTI SOCIALI

Le parti sociali accolgono con favore le nuove norme sugli appalti pubblici, in quanto rappresentano la giusta strada da percorrere per garantire la qualità dei servizi di pulizia. Le nuove norme sono obbligatorie per il committente pubblico. Le parti sociali, tuttavia, raccomandano vivamente anche al committente privato di ispirarsi nelle sue gare di appalto.

Riportiamo di seguito le nostre raccomandazioni chiave per il committente.

- 1 Utilizzare i **criteri MEAT** e i criteri di qualità previsti nella legislazione, evitando di usare il prezzo come indicatore chiave per la gara di appalto. Nel nostro settore, aggiudicare un appalto in base al prezzo si ripercuote spesso enormemente su condizioni di lavoro e benessere sociale degli addetti alle pulizie, con la possibile conseguenza di non garantirne salute e sicurezza. Questo crea, inoltre, una concorrenza sleale fra imprese, che non sono, di conseguenza, in grado di garantire servizi di qualità.
- 2 Assicurare il rispetto del **diritto del lavoro** e delle norme sociali: aspetti fondamentali in un settore ad elevata intensità di manodopera, come quella dei servizi di pulizia.
- 3 Rifiutare le **offerte anormalmente basse**, che portano a una concorrenza sleale fra imprese di servizi di pulizia, cattive condizioni di lavoro per i dipendenti e addirittura dumping sociale.
- 4 Evitare le **aste elettroniche** nell'aggiudicare servizi di pulizia. Le nuove norme non le vietano, ma le parti sociali raccomandano di evitarle in quanto sviluppate per far abbassare i prezzi ma senza contribuire all'aggiudicazione di servizi di pulizia di qualità.
- 5 Una possibilità nell'aggiudicare gli appalti è far sì che l'elemento del costo assuma la forma di un **prezzo fisso**, con gli operatori economici che concorrono solo sulla base degli elementi di qualità. Le parti sociali riconoscono che questa può essere una possibilità, ma non il metodo standard per aggiudicare servizi di pulizia.
- 6 Se disponibili nella legislazione nazionale, utilizzare i motivi di esclusione che permettono di non prendere in considerazione offerte non conformi al diritto sociale o del lavoro e ai relativi obblighi di legge.

DISPOSIZIONI GENERALI



In linea di massima, l'articolo 18.2 richiede alle autorità nazionali di far sì che gli operatori economici (imprese, organizzazioni, ecc.) rispettino gli obblighi applicabili in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dal diritto dall'Unione e da contratti collettivi o da disposizioni internazionali in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro. Si tratta di una disposizione vincolante anche in caso di subappalto: l'impresa appaltatrice che subappalta i servizi deve garantire la conformità alla suddetta normativa e ai contratti collettivi da parte del subappaltatore (articolo 71).

La legislazione definisce le **norme degli appalti pubblici nell'Unione europea**. Le norme stabiliscono i tipi di procedura, i criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione che il committente pubblico ("amministrazione aggiudicatrice") deve rispettare.

Le norme UE si applicano agli appalti pubblici per i servizi di pulizia con un importo, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA), pari o superiore a (articolo 4):

- 134.000 EUR per gli appalti pubblici di forniture e di servizi aggiudicati dalle autorità governative centrali. Le autorità centrali sono elencate nell'allegato I della legislazione e includono ministeri, agenzie statali dotate di potere esecutivo, ecc.
- 207.000 EUR per gli appalti pubblici di forniture e di servizi aggiudicati da amministrazioni aggiudicatrici sub-centrali, tra cui comuni, autorità regionali o organismi di diritto pubblico.
- Nulla impedisce ai governi nazionali di applicare la normativa UE ad appalti con soglie inferiori, né al committente privato di applicare la stessa norma.

Secondo la normativa UE sugli appalti pubblici, il committente pubblico è tenuto a stabilire le specifiche tecniche che definiscono le caratteristiche previste per lavori, servizi o forniture (articolo 42). Tali specifiche tecniche devono essere collegate all'oggetto dell'appalto e proporzionate al suo valore e ai suoi obiettivi. L'allegato VII alla normativa UE stabilisce che in caso di appalti pubblici di servizi, saranno incluse in un documento le specifiche che definiscono le caratteristiche richieste di un prodotto o di un servizio, tra cui i livelli di qualità, i livelli di prestazione ambientale e le ripercussioni sul clima. Può essere inoltre incluso un riferimento a norme UE, internazionali o nazionali adottate da un organismo riconosciuto di normalizzazione. Anche in questo caso la disposizione mira a far sì che gli aspetti relativi alla qualità siano presi in considerazione negli appalti pubblici sin dall'inizio della procedura di appalto.

CRITERI DI ESCLUSIONE

Questi criteri permettono di procedere all'esclusione automatica dalla procedura di appalto.

Esistono due tipi di criteri. Criteri di esclusione vincolanti (cfr. pagina 14)
Criteri di esclusione facoltativi (cfr. pagina 14)

ESCLUSIONE AUTOMATICA DALLA PROCEDURA DI APPALTO

CRITERI DI SELEZIONE

Le imprese candidate possono essere tenute a dimostrare:

Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale
Capacità economica e finanziaria (cfr. pagina 15)
Capacità tecnica e professionale (cfr. pagina 15)

SELEZIONE DEL TIPO DI IMPRESA DA INVITARE A PARTECIPARE ALLA GARA DI APPALTO

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

 (cfr. pagina 18)

Per aggiudicare gli appalti sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la valutazione si basa sui seguenti elementi:

- il prezzo o costo, utilizzando l'approccio relativo al costo del ciclo di vita;
- miglior rapporto qualità/prezzo che sarà valutato in base a criteri qualitativi, ambientali e/o sociali

SELEZIONE DELL'IMPRESA SULLA BASE DEL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO



Benché il quadro giuridico UE non disciplini le gare di appalto per i committenti privati, EFCI e UNI Europa incoraggiano il committente privato a utilizzare le migliori pratiche e gli standard di qualità indicati nella normativa UE e di tenerli presenti nell'ambito delle procedure di appalto.

CRITERI DI ESCLUSIONE

I criteri di esclusione definiscono il tipo di imprese automaticamente escluse dalla gara di appalto. Sono definiti all'articolo 57 della normativa sugli appalti pubblici, e sono divisi in criteri vincolanti e facoltativi. Gli Stati membri possono scegliere quali elementi dei criteri facoltativi includere nelle rispettive normative e gare di appalto. Quelli che seguono sono alcuni esempi di entrambe le categorie.

- **Criteri vincolanti di esclusione:** partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche, riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo, lavoro minorile e altre forme di tratta degli esseri umani, violazione degli obblighi relativi al pagamento di imposte o contributi previdenziali.

- **Criteri facoltativi di esclusione:** mancato rispetto degli obblighi applicabili in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro, nonché dei contratti collettivi, a livello UE, internazionale e nazionale; stato di fallimento o procedura di insolvenza o di liquidazione; grave violazione dei doveri professionali, ecc. In qualità di parti sociali, incoraggiamo vivamente l'utilizzo di questi criteri in ogni procedura di selezione.



CRITERI DI ESCLUSIONE

Le amministrazioni aggiudicatrici che avessero le prove di un coinvolgimento delle imprese candidate nelle pratiche riportate di seguito, procedono all'esclusione delle stesse imprese dalla procedura di appalto.

CRITERI VINCOLANTI DI ESCLUSIONE

- Organizzazione criminale
- Corruzione, frode, reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche, riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo, lavoro minorile e altre forme di tratta degli esseri umani
- Violazione degli obblighi relativi al pagamento di imposte o contributi previdenziali

CRITERI FACOLTATIVI DI ESCLUSIONE

- Mancato rispetto degli obblighi applicabili in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro, nonché dei contratti collettivi, a livello UE, internazionale e nazionale
- Stato di fallimento o procedura di insolvenza o di liquidazione
- Grave violazione dei doveri professionali, che può mettere in discussione l'integrità dell'operatore economico
- Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza
- Conflitto di interessi
- Significative o persistenti carenze note nell'esecuzione di un requisito sostanziale nel quadro di un precedente contratto di appalto pubblico
- Influenza indebita nel procedimento decisionale dell'amministrazione aggiudicatrice

ESCLUSIONE AUTOMATICA DALLA PROCEDURA DI APPALTO



Le parti sociali raccomandano vivamente di tener conto dei criteri facoltativi di esclusione

CRITERI DI SELEZIONE

L'articolo 58 della normativa UE in materia di appalti pubblici descrive i principali criteri di selezione nelle procedure di appalto. Tali criteri sono suddivisi in tre categorie principali definite in modo rigoroso e che non possono essere ampliate.

- **Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale:** le amministrazioni aggiudicatrici possono esigere che gli operatori economici siano iscritti in un registro professionale o commerciale, tenuto nel loro Stato membro di stabilimento; che siano in possesso di una particolare autorizzazione o appartenere a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio paese di origine il servizio in questione, ecc.
- **Capacità economica e finanziaria:** le amministrazioni aggiudicatrici possono esigere che gli operatori economici abbiano un determinato fatturato minimo annuo, compreso un determinato fatturato minimo nel settore di attività oggetto dell'appalto. Inoltre, le amministrazioni aggiudicatrici possono
- **Capacità tecnica e professionale:** per quanto riguarda la capacità tecnica e professionale, le amministrazioni aggiudicatrici possono imporre requisiti per garantire che gli operatori economici possiedano le risorse umane e tecniche e l'esperienza necessarie per seguire l'appalto con un adeguato standard di qualità. Come descritto nella sezione successiva, per i servizi di pulizia questo include principalmente il personale, la dirigenza e le attrezzature.



CRITERI DI SELEZIONE

Le imprese candidate possono essere tenute a dimostrare:

ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE

- Iscrizione in un registro professionale o commerciale, tenuto nel loro Stato membro di stabilimento
- Autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio paese di origine il servizio in questione

CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

- All'operatore economico può essere richiesto di dimostrare un determinato fatturato minimo annuo, compreso un determinato fatturato minimo nel settore di attività oggetto dell'appalto. Il fatturato minimo annuo non deve superare il doppio del valore stimato dell'appalto, salvo in circostanze debitamente motivate relative ai rischi specifici connessi alla natura dei lavori, servizi o forniture
- Informazioni riguardo ai conti annuali degli operatori economici, che evidenzino i rapporti, ad esempio, fra attività e passività.

CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- Livello di esperienza comprovato da opportune referenze relative a contratti eseguiti in precedenza. Un'amministrazione aggiudicatrice può ritenere che un operatore economico non possieda le capacità professionali richieste quando essa abbia accertato che l'operatore economico ha conflitti di interesse che possono influire negativamente sull'esecuzione del contratto
- Nelle procedure d'appalto per forniture che necessitano di lavori di posa in opera o di installazione, servizi o lavori, la capacità professionale degli operatori economici di fornire tali servizi o di eseguire l'installazione o i lavori può essere valutata con riferimento alla loro competenza, efficienza, esperienza e affidabilità
- Livello sufficiente di esperienza comprovato da opportune referenze relative a contratti eseguiti in precedenza (ad esempio, un elenco dei lavori eseguiti negli ultimi cinque anni; tale elenco è corredato di certificati di corretta esecuzione e buon esito dei lavori più importanti)
- L'indicazione dei titoli di studio e professionali del prestatore di servizi o dell'imprenditore o dei dirigenti dell'impresa, a condizione che non siano valutati tra i criteri di aggiudicazione
- Nelle procedure d'appalto per forniture che necessitano di lavori di posa in opera o di installazione, servizi o lavori, la capacità professionale delle imprese candidate di fornire tali servizi o di eseguire l'installazione o i lavori può essere valutata con riferimento alla loro competenza, efficienza, esperienza e affidabilità

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

L'articolo 67 della normativa europea impone alle autorità pubbliche di aggiudicare gli appalti sulla base dell'**offerta economicamente più vantaggiosa (MEAT)**. L'offerta economicamente più vantaggiosa viene individuata sulla base di:

- Prezzo o costo, utilizzando un approccio costo/efficacia, come l'approccio sui costi del ciclo di vita delineato all'articolo 67 2) c). **In qualità di parti sociali, raccomandiamo di non prendere solo questo criterio in considerazione; i criteri di qualità sono di importanza fondamentale e devono essere tenuti presenti nell'aggiudicare gli appalti.**
- Pertanto, raccomandiamo il miglior rapporto prezzo/qualità, che sarà valutato sulla base di criteri che comprendono elementi qualitativi, ambientali e/o sociali. Questi criteri possono comprendere, per esempio, la qualità, incluso il pregio tecnico; qualifiche ed esperienza del personale incaricato di eseguire l'appalto, qualora la qualità del personale incaricato possa avere un'influenza significativa sul livello dell'esecuzione dell'appalto. L'elemento relativo al costo può inoltre assumere la forma di un prezzo fisso sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi.
- In ogni caso, il criterio di aggiudicazione deve sempre avere un collegamento con l'oggetto dell'appalto. In altre parole, il criterio deve essere collegato con l'appalto specifico e la relativa

necessaria esecuzione. Non può riguardare elementi che non sono collegati all'appalto né, per esempio, alle politiche aziendali.

L'articolo 69 delle norme UE sugli appalti pubblici fornisce anche informazioni procedurali riguardo alle offerte anormalmente basse.



I costi del ciclo di vita sono illustrati nella sezione 3, nell'ambito dei calcoli di prezzo e costo.

In caso di offerte anormalmente basse, le amministrazioni aggiudicatrici impongono agli operatori economici di fornire spiegazioni sul prezzo o sui costi proposti.

Le spiegazioni richieste potranno riguardare, in particolare, la conformità agli obblighi di cui all'articolo 18.2, come gli obblighi applicabili in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro e i contratti collettivi. Un'offerta anormalmente bassa a causa del mancato rispetto di tali disposizioni deve essere respinta.

Infine, per far sì che gli aspetti relativi alla qualità siano presi in considerazione nell'aggiudicare il contratto di appalto pubblico, le norme UE stabiliscono che le amministrazioni aggiudicatrici possono esigere condizioni particolari in merito all'esecuzione dell'appalto, purché collegate all'oggetto dell'appalto (articolo 70). Dette condizioni possono comprendere considerazioni economiche, legate all'innovazione, di ordine ambientale, sociale o relative all'occupazione.



CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Gli appalti vengono aggiudicati sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la quale si basa sui seguenti elementi:

- prezzo o costo (per esempio, utilizzando l'approccio relativo al costo del ciclo di vita);
- miglior rapporto qualità/prezzo, che sarà valutato in base a criteri qualitativi, ambientali e/o sociali. Questi possono comprendere:
 - la qualità, compreso il pregio tecnico;
 - qualifiche ed esperienza del personale incaricato di eseguire l'appalto.

L'elemento relativo al costo può inoltre assumere la forma di un prezzo fisso sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi. La valutazione può, ad esempio, essere suddivisa nei seguenti criteri di qualità:

GESTIONE DEL CONTRATTO/OPERAZIONI

- Struttura, organizzazione e conoscenza specifica del contratto da parte del responsabile del contratto/gruppo di gestione
- Competenze ed esperienza del personale operativo e dirigenziale da assegnare al contratto
- Disponibilità, tempo di risposta, rapidità d'intervento
- Metodologia di turnazione, avvio delle attività di pulizia nella società, termini di consegna, capacità di back-up, procedure specifiche del cliente e generali
- Relazioni; comunicazione relativa al sito e al cliente; risposta a determinati requisiti
- Controllo qualità; frequenza dei controlli; documentazione della qualità, sistema di miglioramento della qualità, modo e frequenza con cui la società valuta l'esecuzione del contratto
- Altri criteri

INFRASTRUTTURA CONTRATTUALE

- Manutenzione e uso dell'attrezzatura e dei materiali, pulizie adattate alle caratteristiche dell'edificio, uniformi e dotazioni di sicurezza

**SELEZIONE DELL'IMPRESA SULLA BASE DEL
MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO**

SEZIONE 3: REALIZZARE IL MIGLIOR VALORE PER I VOSTRI SERVIZI DI PULIZIA

La qualità dei servizi di pulizia dipende principalmente da tre fattori: personale, dirigenza e attrezzature. Il capitolo seguente intende assistere il committente nell'individuare i corretti criteri di qualità riguardanti i servizi di pulizia nelle fasi di selezione e aggiudicazione degli appalti alle imprese di pulizia. Pertanto, descrive tutte gli elementi che comprendono ogni aspetto chiave. Il committente che intende applicare uno (o tutti) i criteri di qualità definiti di seguito è tenuto a metterli in evidenza nei criteri generali di selezione e assegnazione all'interno dei bandi di gara.

INTRODUZIONE

I criteri descritti in precedenza adattano, nella pratica, le definizioni della normativa riguardanti i criteri di "offerta economicamente più vantaggiosa" alle esigenze specifiche dei servizi di pulizia.

In particolare, la ricerca e le osservazioni empiriche indicano i seguenti punti come elementi chiave per ottenere la qualità nei servizi di pulizia.

- **Applicare una corretta procedura di appalto** Una corretta procedura di appalto consente al committente di valutare dapprima le sue priorità e, successivamente, selezionare l'operatore economico che non solo offre un prezzo competitivo ma che dimostra anche competenze e capacità per fornire un servizio che soddisfi le esigenze del committente in base ai criteri MEAT (maggiori informazioni nella sezione 3.2, "Organizzare una corretta procedura di appalto").
- **Capire i costi reali** Calcolare i costi in conformità ai diversi criteri relativi alle esigenze delle strutture può favorire scelte più consapevoli (maggiori informazioni nella sezione 3.3, "Calcolo di prezzi e costi").
- **Personale di pulizia** Le capacità degli addetti sul campo, oltre alle loro competenze e motivazioni, sono molto importanti, in quanto incidono sulle prestazioni lavorative di tutti i giorni. L'ambiente di lavoro e le condizioni di occupazione devono, infatti, favorire la motivazione sul lavoro (maggiori informazioni nella sezione 3.4, "Personale di pulizia").
- **Gestione del contratto e pianificazione operativa** La pianificazione operativa e la relativa attuazione da parte del gruppo di gestione consentono di svolgere il lavoro ai massimi standard possibili di qualità e di prevenire eventuali carenze (maggiori informazioni nella sezione 3.5 "Gestione del contratto e pianificazione operativa").
- **Infrastruttura contrattuale** Comprende le attrezzature e i prodotti utilizzati dall'operatore economico, oltre alla formazione che l'operatore economico offre al personale ai fini del corretto utilizzo di tale infrastruttura (maggiori informazioni nella sezione 3.6, "Infrastruttura contrattuale").



APPLICARE UNA CORRETTA PROCEDURA DI APPALTO

DEFINIRE LE VOSTRE ASPETTATIVE

La presente sezione delinea il parere delle parti sociali su come realizzare l'offerta economicamente più vantaggiosa (MEAT) per servizi professionali di pulizia.

Il primo punto importante da definire chiaramente è quello delle esigenze del committente. Di fatto, è solo dopo aver valutato le proprie aspettative che il committente è in grado di indire una gara di appalto con obiettivi specifici, misurabili, realizzabili, pertinenti e temporalmente definiti (criteri SMART).

Le caratteristiche oggettive delle strutture determinano in grande misura i requisiti riguardanti le pulizie. Per esempio, il committente deve considerare le dimensioni delle superfici (m2), l'altezza degli edifici, i materiali delle superfici, i materiali che coprono le superfici (come i tappeti) e le complessità dell'edificio. Ciò definirà le attrezzature e i materiali da utilizzare per la pulizia, nonché il numero di addetti.



È fondamentale considerare le imprese di pulizie come partner di un processo, sfruttandone le competenze per definire le vostre esigenze.

Inoltre, l'uso delle strutture rappresenta un fattore cruciale nell'attuazione dei criteri MEAT. Il committente deve considerare quanto segue.

- **La natura dell'organizzazione le cui strutture devono essere pulite:** se l'edificio è una struttura altamente specializzata, come un ospedale o un centro di raccolta di dati sensibili, il personale di pulizia deve essere formato per attenersi a rigorose procedure durante le operazioni di pulizia.
- **Utenti degli edifici:** anche gli utenti definiscono le esigenze in materia di pulizia; ad esempio, un aeroporto o un carcere possono avere esigenze più complesse rispetto a quelle di un ufficio o di un hotel. Un'attenzione specifica deve essere rivolta agli utenti vulnerabili, come i bambini o gli anziani, che il committente potrebbe essere legalmente tenuto a tutelare.
- **Inquinamento dell'edificio:** il committente potrebbe anche valutare la natura dell'inquinamento (una tantum/regolare, forte/non forte). Per esempio, le strutture industriali potrebbero necessitare di pulizie più intense e regolari rispetto a degli uffici.
- **Frequenza di pulizia:** il committente deve valutare quante volte l'edificio può essere pulito su base settimanale o mensile senza influire sul suo utilizzo. È anche opportuno valutare se sia possibile pulire l'edificio durante il suo utilizzo (pulizie in orario diurno). Ciò è considerato molto positivo per la coesistenza fra addetti alle pulizie e utenti delle strutture, ma potrebbe non essere sempre possibile, ad esempio in caso di laboratori.

- **Considerazioni ambientali:** date le sempre maggiori preoccupazioni riguardanti l'impatto ambientale dei metodi di pulizia, il committente potrebbe considerare anche questo elemento nell'aggiudicare una gara di appalto.



CONSIDERAZIONI AMBIENTALI

Per tener conto dell'impatto ambientale dei servizi di pulizia, la gara di appalto potrebbe invitare le imprese di pulizia a includere nelle loro offerte i seguenti aspetti.

- I tipi di prodotti di pulizia utilizzati e il relativo impatto ambientale, compreso l'utilizzo di prodotti certificati ecocompatibili
- Utilizzo di macchinari a basso consumo energetico
- Una politica di pulizie in orario diurno: lavorando durante il normale orario di ufficio gli addetti alle pulizie non devono accendere le luci, che sarebbero invece necessarie di notte e al di fuori degli orari di apertura delle strutture del committente
- **Altri servizi:** è opportuno considerare se l'utilizzo delle strutture richieda anche altri servizi esternalizzati, quali ad esempio il catering, la vigilanza o la reception. In tal caso, il committente può scegliere un appaltatore che funga da "sportello unico".
- **Dividere il contratto in lotti:** spesso, committenti di edifici complessi o di grandi dimensioni considerano l'opportunità di aggiudicare un appalto sotto forma di lotti separati anziché nella sua totalità. L'appaltatore deve pesare i pro e i contro di queste due opzioni. La normativa europea applica il principio "dividi o spiega" in base al quale le amministrazioni aggiudicatrici possono decidere di aggiudicare un appalto sotto forma di lotti separati oppure di giustificare l'eventuale decisione di aggiudicarlo nella sua totalità.
- Infine, il committente deve tener conto dei propri valori e standard di qualità. In particolare, è importante riuscire a informare gli operatori economici riguardo a eventuali determinati standard di qualità, politiche in materia di assunzione o programmi di responsabilità sociale da rispettare.

Dopo aver risposto a queste domande, il committente è in grado di definire i requisiti esatti nel definire la gara di appalto cui parteciperanno gli operatori economici.

QUESTIONARIO PER ASSISTERE IL COMMITTENTE NEL DEFINIRE LE SUE ESIGENZE IN MATERIA DI PULIZIA

Il mio edificio ha bisogno di un'attenzione speciale a livello di pulizia?	
Chi sono i principali utenti del mio edificio?	
Ci sono utenti vulnerabili che necessitano di attenzione speciale?	
Con che frequenza si verifica l'inquinamento dell'edificio?	
In che misura e con quale frequenza è possibile pulire l'edificio?	
È possibile eseguire le pulizie in orario diurno?	
Sono necessari altri servizi, oltre a quelli di pulizia, come il catering?	
Quali miei valori e standard di qualità possono essere inseriti nei servizi di pulizia?	



È consigliabile disporre di una commissione incaricata di valutare le offerte, che mantenga la propria composizione per tutta la procedura di appalto; al suo interno ogni ruolo deve essere chiaramente definito. Si consiglia di includervi vari tipi di competenze pertinenti per la gara di appalto in corso. Eventuali modifiche della commissione devono essere comunicate dal committente agli operatori economici.

APPLICARE UNA CORRETTA PROCEDURA DI APPALTO

La procedura di appalto è costosa sia per il committente che per gli operatori economici. È importante, quindi, definire una procedura corretta al fine di garantire il miglior valore nei servizi di pulizia.

Il committente deve affidarsi alla competenza di una impresa di servizi di pulizie per predisporre una corretta gara di appalto, nonché per valutare, aggiudicare e monitorare il contratto di appalto, oppure affidarsi a consulenti esterni. La perizia di una impresa del settore può essere integrata da consulenti esperti in materia di gare di appalto.

Il committente può procedere a una consultazione del mercato per indagare sui tipi di imprese in grado di fornire i servizi richiesti. La **consultazione del mercato** può includere il visitare le imprese (in quanto questo offre una buona impressione della cultura dell'impresa), invitare gli operatori o organizzare una sessione informativa.

Dopo aver acquisito tutte le informazioni possibili, il committente deve sviluppare un documento unico e coerente per ogni offerta legata all'obiettivo e oggetto specifico del contratto. Il documento deve includere tutti i pertinenti criteri di selezione.



È opportuno ricordare che è il committente a rimanere responsabile della pulizia e dell'igiene delle sue strutture. Vale la pena di notare che in alcuni paesi il cliente può essere solidalmente responsabile con l'impresa di pulizie in caso di pratiche illegali attuate da quest'ultima. Consigliamo vivamente al committente di controllare se questo è il caso nel suo paese.

Ci sono molti importanti **elementi che il committente deve includere nel bando di gara** per far sì che gli operatori economici possano presentare offerte complete e consapevoli. È essenziale tenere presente che l'impresa di pulizia è un partner prezioso che deve lavorare su un piano di parità con il committente.

- Dopo aver definito la natura e le esigenze delle strutture, è importante includerle con precisione nel bando di gara, affinché gli operatori economici possano prevedere la portata dei servizi richiesti.
- L'aspetto più importante è decidere qual è il **tipo di contratto** appropriato. Pertanto, il bando di gara deve precisare se il committente preferisce un contratto basato sulle attività, sui risultati o di tipo misto e il numero minimo di ore necessarie sulla base dei criteri definiti in precedenza.
- **Durata prevista del contratto** Il bando di gara deve precisare per quanto tempo l'operatore economico dovrà fornire i servizi richiesti.
- Il bando di gara deve includere **requisiti trasparenti di qualità**. Devono essere precisate anche le preferenze del committente riguardo ai tre aspetti descritti di seguito (personale, dirigenza e infrastrutture).
- Il committente deve chiedere all'operatore economico **come intende soddisfare** tali requisiti, affinché gli operatori orientati sulla qualità possano essere specifici nella loro offerta.
- Il committente può includere, nel bando di gara **casì di studio** che ha già riscontrato o che potrebbero presentarsi. In questo modo, le imprese che si basano sulla qualità hanno la possibilità di offrire la loro competenza e il committente riceve offerte elaborate su misura per le proprie esigenze specifiche.
- Il committente può anche scegliere di mettere alla prova uno o più operatori economici. In tal modo, gli operatori candidati possono mostrare nella pratica come prevedono di svolgere il servizio.

Il bando di gara deve delineare il modo in cui il committente vuole che sia gestito il contratto.

- **Modifica del contratto:** il committente deve includere nelle specifiche quali modifiche possono essere fatte al contratto (data, trasferimento di personale, acquisizione di materiali e risorse).
- **Inizio del contratto:** il committente può richiedere un piano di attuazione dettagliato e completo di come sarà avviato il lavoro. Punti che possono essere inclusi: acquisizione di personale e istruzione dei dipendenti sul nuovo incarico, istruzione dei nuovi dipendenti sul lavoro, punti di assistenza e formazione del committente, materiali, ecc.
- **Gestione del contratto da parte dell'operatore economico:** il committente può chiedere all'operatore economico informazioni su come intenderà gestire il contratto. Questo è possibile attraverso domande mirate. Per esempio "durante l'esecuzione del contratto, quali misure saranno adottate se l'operatore economico non rispetta gli accordi contrattuali?"
- **Gestione del contratto da parte del committente:** il committente deve indicare all'operatore economico come intende gestire il contratto al proprio interno (punti di contatto, punti di controllo e simili).
- **Trasferimento del contratto ad altra impresa** Il bando di gara deve specificare in che modo l'offerente affronta l'eventuale trasferimento del contratto ad altra impresa riguardo al rispetto delle condizioni sociali o alla ripresa del personale. In qualsiasi caso, la procedura pubblica di appalto deve rispettare la legislazione nazionale che dà attuazione alla direttiva 2001/23/CE sui trasferimenti di imprese.



Un'impresa di servizi di pulizia può essere un partner utile nell'elaborare un bando di gara con i documenti corretti, in quanto può fornire tutta la sua competenza negli aspetti riguardanti le attività di pulizia.



Un esempio completo di bando di gara è disponibile nella fase 5 delle linee guida di valutazione.

COME CALCOLARE IL COSTO TOTALE

Prima dell'utilizzo (costo di acquisizione)

1. Costo per sostituire l'appaltatore
2. Costo per pubblicare il bando di gara

Costi operativi di gestione:

1. Costi di manodopera, per lo più determinati dai contratti collettivi in relazione al numero di ore, alle norme in materia di salute e sicurezza, ai contributi previdenziali, alla fiscalità e ai costi di supervisione
2. Consumo di energia
3. Consumo di materiali di pulizia e fornitura di materiale sanitario per gli utenti
4. Costi di smaltimento

Dopo l'utilizzo

1. Costo per porre termine al contratto
2. Costo per sostituire l'appaltatore

CALCOLO DI PREZZI E COSTI

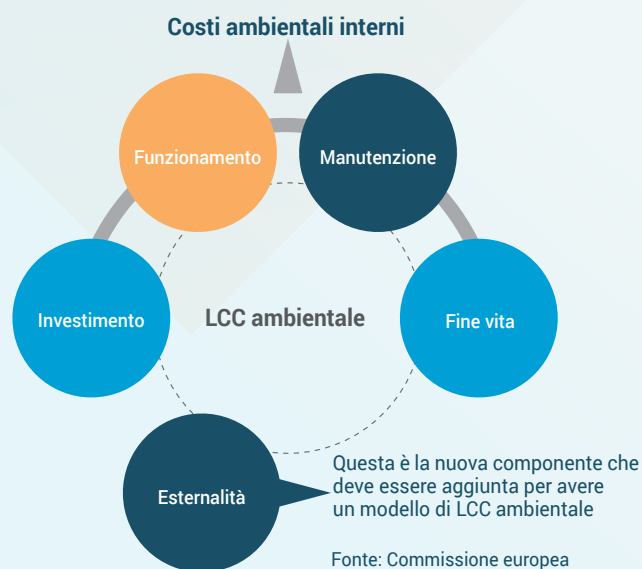
Il ricorso al prezzo più basso come criterio indipendente di aggiudicazione non è più consentito dalle norme UE sugli appalti pubblici (articolo 67) Adesso la norma per aggiudicare appalti pubblici è quella dell'offerta economicamente più vantaggiosa7 (articolo 67). Raccomandiamo di utilizzare questo approccio anche negli appalti privati.

Aggiudicare gli appalti in base al prezzo: questo è il caso in cui gli appalti vengono valutati esclusivamente sulla base del prezzo totale, con l'inclusione di criteri come tariffe orarie e prezzi unitari. Ciò non è più possibile; ai sensi della nuova direttiva il committente deve basarsi su criteri riguardanti i costi del ciclo di vita (articolo 68). I costi del ciclo di vita (LCC) rappresentano uno strumento che valuta i costi di un'attività per tutto il ciclo di vita.

Nella normativa europea questo significa che i costi possono essere calcolati sulla base dell'intero ciclo di vita di forniture, servizi o lavori, e non solo del prezzo di acquisto (articolo 68). Le offerte sono valutate sulla base dei costi prima, durante e dopo il periodo di utilizzo.

La differenza principale fra costo totale e costo del ciclo di vita è che con quest'ultimo è possibile includere anche le esternalità, per esempio sia per l'ambiente, optando per prodotti di pulizia ecocompatibili, riducendo al minimo i futuri costi di manutenzione, sia per tenere conto dell'effetto positivo sull'immagine del committente prodotto dal disporre di strutture pulite in modo impeccabile.

Aggiudicare gli appalti sulla base di costi totali: in base a questo modello, le offerte sono valutate sulla base dei costi totali nel periodo di utilizzo, compresi i costi di acquisizione e i costi riguardanti l'utilizzo dei servizi. Ciò include il prezzo, le spese operative e di gestione, i consumi di energia e i costi di smaltimento.



La fase 2.4 delle linee guida di valutazione vi aiuterà a trovare il giusto equilibrio fra prezzo e pregio tecnico di un'offerta

7 Sono i criteri di aggiudicazione previsti nella direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 67

PERSONALE DI PULIZIA

Questa sezione analizza i vari criteri che consentono al committente di valutare se il personale dell'appaltatore corrisponde alle aspettative. Questi criteri sono utilizzati successivamente nelle tabelle di valutazione.

Il personale di pulizia occupa una parte importante nella qualità del servizio, in quanto esegue i lavori previsti dal committente. È dalla sua diligenza, motivazione, competenza ed esperienza che dipende la realizzazione quotidiana del servizio.

Pertanto, sia i committenti che gli operatori economici devono avere una politica responsabile in materia di personale. Gli operatori economici possono descrivere tale politica con uno o più casi di studio⁸ nel bando di gara e/o con indicatori chiave di prestazione a supporto della politica stessa. Per realizzare servizi di buona qualità, il committente può imporre, al riguardo, determinati requisiti all'appaltatore (per esempio responsabilità di pagamenti e contributi, formazione del personale, continuità del servizio, contratti collettivi e legislazione in vigore).



ESPERIENZA E COMPETENZE DEL PERSONALE DI PULIZIA

Affidare il servizio di pulizia a personale esperto è importante per tutti i committenti e, in particolare, per quelli responsabili di strutture altamente specializzate.

Il committente deve cercare due tipi di esperienza: **esperienza nell'industria delle pulizie e esperienza pertinente all'attività specifica** per la quale il committente intende acquisire i servizi dell'appaltatore⁹.

Per verificare se il personale incaricato è adatto per i servizi richiesti, il committente può considerare quanto segue nell'elaborare il bando di gara¹⁰.

- Possibilità di ottenere informazioni sul personale. Ciò potrebbe avvenire chiedendo il permesso per ottenere i documenti riguardanti la formazione individuale, per valutare sia l'esperienza complessiva nei servizi di pulizia che l'esperienza specifica nell'attività richiesta. In tal modo, il committente sarebbe in grado di trovare un'impresa in grado di fornire un servizio di qualità, pur sempre nel rispetto, ovviamente, della normativa sul lavoro.
- In caso di strutture altamente specializzate, come gli ospedali, il committente può chiedere all'appaltatore di provare l'adeguata formazione del personale per lavorare in strutture come quelle del

committente, nonché di provare che al personale è stata erogata una formazione pertinente e (se disponibile) accreditata.

- Possibilità per gli operatori economici di dimostrare la metodologia per assumere personale idoneo e formarlo in modo sufficiente in caso di ricambio dell'organico o di richieste di aumento del personale da parte del committente.
- Che siano rese disponibili le informazioni sul livello di **ricambio del personale**, in quanto può fornire un'indicazione sulla stabilità dell'appaltatore e la qualità dell'ambiente di lavoro. Questo permetterà al committente di valutare se il personale di esperienza rimarrà, in gran parte, con l'appaltatore per la durata del contratto.

COMPETENZE E CAPACITÀ: FORMAZIONE DEL PERSONALE DI PULIZIA

La formazione va a vantaggio dell'efficacia e dell'efficienza del personale di pulizia. Potrebbe, inoltre, essere necessario disporre di personale formato per strutture altamente specializzate. Per scegliere un servizio di qualità, il committente può adottare le seguenti misure per valutare se il personale incaricato dispone della formazione necessaria¹¹.

- Chiedere informazioni sulla **formazione di base** (interna o esterna) che gli operatori economici erogano al personale. Ciò permette al committente di scegliere un'impresa con una cultura della formazione in grado di attirare e trattenere i dipendenti assicurando il costante aggiornamento di competenze e qualifiche.
- Indicare con precisione nei propri bandi di gara l'eventuale **formazione supplementare** necessaria per il personale assegnato alle strutture. Ciò può includere non solo una **formazione tecnica o specifica per l'attività**, ma anche requisiti di ergonomia, salute, sicurezza o la lingua del paese.
- Chiedere la prova che una **formazione ricorrente** dei dipendenti, sia nuovi che già in organico, venga erogata per tutta la durata del contratto di appalto. Tale formazione continua non deve essere limitata ai corsi obbligatori in materia di salute e sicurezza, ma può anche includere corsi di sviluppo professionale come quelli citati in precedenza. Pertanto, il personale incaricato dovrà ricevere appositi corsi di formazione su tutti i nuovi sviluppi, come eventuali cambi di prodotti utilizzati per la pulizia, o sulla normativa in materia di salute e sicurezza.
- Chiedere se la formazione è certificata da eventuali istituti di formazione accreditati a livello nazionale o internazionale.
- Chiedere se la **formazione erogata è collegata al percorso professionale di carriera** del personale che ne segue i corsi. È riconosciuto che questo tipo di organizzazione migliora la motivazione del personale e, di conseguenza, anche il servizio offerto al committente.

⁸ Sono i criteri di selezione previsti nella direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

⁹ Entrambi i criteri sono criteri di selezione della direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

¹⁰ Questi criteri sono criteri di selezione della direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

¹¹ Questi criteri possono essere utilizzati come criteri di selezione nella direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

OPPORTUNITÀ DI CARRIERA

È universalmente riconosciuto che se esistono opportunità di carriera, il personale qualificato si sente più motivato a rimanere nell'azienda in cui lavora. Soprattutto in considerazione della crescita delle imprese che, oltre ai servizi di pulizia, offrono anche un pacchetto completo di gestione delle strutture (per es. servizi di sicurezza, catering e reception), il personale deve avere la possibilità di partecipare a corsi di formazione per acquisire nuove competenze ed essere, così, coinvolto in diverse mansioni.

Pertanto, le imprese versatili, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi o di lavorare per diversi tipi di strutture, hanno la possibilità di fornire ai dipendenti opportunità di carriera, investendo così nel loro sviluppo professionale.

Il committente può chiedere agli operatori economici di mostrare i programmi di formazione e sviluppo della carriera per motivare e trattenere i dipendenti, oltre a dimostrare l'attuazione di una politica aziendale di pari opportunità. Inoltre, come citato in precedenza, il committente può chiedere in che modo sono interconnessi formazione e sviluppo di carriera.

Infine, il committente può chiedere informazioni riguardanti l'esistenza di ulteriori meccanismi di gratificazione basati sulle prestazioni, la classificazione del personale e i sistemi di valutazione.

SELEZIONE, ASSUNZIONE E CONTROLLO

Affidabilità, efficienza e diligenza del personale potenziale dipendono spesso dalle procedure di selezione e assunzione dell'appaltatore. Per scegliere un operatore economico orientato alla qualità, il committente può richiedere le informazioni riportate di seguito:

- Se, e in che modo, la procedura di assunzione integra il rispetto degli obblighi giuridici nazionali in materia di pari opportunità. Il committente che applica una politica specifica in materia di pari opportunità deve richiedere all'operatore economico informazioni sufficienti per poter affrontare i propri standard a quelli dell'impresa candidata.
- Se l'operatore economico controlla lo stato di servizio del proprio personale. Per siti particolarmente sensibili, come le carceri, può essere necessario un controllo sistematico da parte del committente.
- Se vengono attuati codici o linee guida di assunzione etica.

Si raccomanda, inoltre, un'attività sistematica di monitoraggio o controllo per far sì che l'appaltatore continui a applicare le politiche concordate di assunzione anche dopo essersi aggiudicato il contratto di appalto.

CONDIZIONI DI LAVORO, SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI SUL POSTO DI LAVORO

Condizioni di lavoro ben regolamentate e disponibilità di sistemi d'informazione e consultazione fra datori di lavoro e dipendenti riducono non solo la possibilità di controversie ma anche, e soprattutto, i rischi per la salute e la sicurezza del personale. Inoltre, programmi equi e trasparenti di gratificazione incidono positivamente per trattenere il personale qualificato, oltre che per migliorarne motivazione e soddisfazione professionale e, quindi, anche la qualità del lavoro

Per scegliere appaltatori di buona qualità, il committente deve chiedere agli operatori economici la prova del rispetto delle condizioni legalmente vincolanti in materia di occupazione, e se dispongono di altri programmi a favore del personale. In particolare, possono chiedere agli operatori economici di fornire prove riguardanti i punti seguenti.

- Se i livelli di **retribuzioni e gratifiche** rispettano eventuali contratti collettivi in vigore, nonché accordi intersettoriali o qualsiasi altro testo di riferimento.
- In che modo viene garantita la **conformità delle condizioni di lavoro alla normativa nazionale e/o ai contratti collettivi**. In mancanza di contratti collettivi, la programmazione dei turni può fornire informazioni su orari di lavoro e durata dei turni di servizio. Si tratta di un aspetto importante; orari di lavoro eccessivamente lunghi, infatti, possono portare a incidenti e influire sulle prestazioni.
- Se viene rispettata la normativa nazionale ed europea sulla rappresentanza dei dipendenti, come quella che disciplina i comitati aziendali europei.
- Se è prevista una politica aziendale per il rispetto dei diritti di rappresentanza sociale.
- Il modo in cui vengono gestite le **relazioni personale-datore di lavoro**. Per esempio, è possibile creare canali di comunicazione attraverso un comitato aziendale (laddove l'istituzione di tale organismo è imposta dalla legislazione) o attraverso un'altra struttura in grado di favorire il dialogo.
- Il modo in cui viene garantita l'applicazione di politiche e procedure in materia di salute e sicurezza per il personale che lavora all'interno delle strutture del committente. Tali politiche e procedure devono essere conformi ai regolamenti quadro europei e alla legislazione nazionale¹². In questo ambito, il committente può chiedere precisi riscontri o il piano riguardante salute e sicurezza. Da tali documenti è possibile evincere se l'impresa considera il personale come la propria risorsa principale. Tali imprese, che offrono probabilmente un ambiente lavorativo di migliore qualità, dovrebbero registrare percentuali minori di assenteismo e vantare un personale più motivato.
- Se l'impresa può offrire servizi di pulizia in orario diurno; è provato, infatti, che questo migliora la dinamica delle relazioni fra impresa appaltatrice e committente e ridurre i consumi energetici.



Le parti sociali hanno sviluppato un apposito strumento online di valutazione interattiva del rischio (OIRA) per il settore dei servizi di pulizia, che permette all'utente di valutare i rischi riguardanti salute e sicurezza il posto di lavoro.



È possibile vedere un esempio dell'applicazione di questi principi nella fase 2 delle linee guida di valutazione.

¹² Sul sito Internet UE-OSHA è possibile trovare maggiori informazioni sul quadro normativo UE in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro, nonché numerosi documenti informativi, fra cui lo strumento OIRA

PERSONALE DI PULIZIA	
Esperienza	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza nel settore • Esperienza specifica nell'attività • Ricambio di personale e assenteismo
Competenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione di base • Formazione e qualifiche supplementari • Formazione specifica nell'attività • Formazione ricorrente • Altre competenze • Opportunità di carriera
Selezione e assunzione	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia di selezione e assunzione, incluse le metodologie riguardanti le pari opportunità
Condizioni di lavoro, salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Livelli di retribuzioni e gratifiche • Relazioni personale/datore di lavoro • Condizioni di lavoro • Rispetto e conformità alle norme nazionali ed europee su salute e sicurezza • Modelli di lavoro, come la pulizie in orario diurno
Altri criteri che il committente deve definire	<ul style="list-style-type: none"> • Deve essere fornita una giustificazione di questi criteri • I criteri devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore

GESTIONE DEL CONTRATTO E PIANIFICAZIONE OPERATIVA

La presente sezione approfondisce i principali aspetti riguardanti la selezione di un'impresa di pulizie la cui gestione e pianificazione operativa contribuirà a garantire il massimo valore del servizio di pulizia.

Risulta fondamentale il livello di competenza e di organizzazione del gruppo di gestione esterno del contratto.



È il gruppo di gestione che deve ridurre al minimo il ruolo di supervisione del committente.

Pertanto, con imprese che forniscono servizi di buona qualità come partner per i servizi di pulizia, il committente potrà sentirsi sicuro sui seguenti aspetti¹³.

- Le **competenze** del gruppo di gestione, nel senso che i componenti del gruppo abbiano **l'esperienza e le conoscenze specifiche per i requisiti del determinato servizio di pulizia**.
- **L'attribuzione di responsabilità** fra committente e comitato di gestione, nonché fra i componenti del gruppo di gestione.
- **Capacità di back-up e tempi di risposta previsti**.



Si raccomanda di acquisire dagli operatori economici un piano operativo preliminare.

Questi criteri possono essere sintetizzati nel bando di gara dal committente ed essere ripresi nel piano operativo preliminare fornito dagli operatori economici.

COMPETENZE DEL GRUPPO DI GESTIONE E RESPONSABILE DEL CONTRATTO

Gli operatori economici che offrono servizi di qualità devono indicare, già nel piano operativo preliminare, **competenze** ed esperienza di ciascun componente del gruppo di gestione. Devono anche poter illustrare **strutture e organizzazione** del gruppo di gestione, specificando la responsabilità di ogni persona o unità ai fini del contratto¹⁴.

In qualità di interfaccia fra committente e appaltatore, il responsabile del contratto ha buone probabilità di ricoprire il ruolo più importante nell'esecuzione del contratto stesso. Per il committente è, quindi fondamentale scegliere un'impresa che disponga di un responsabile del contratto dotato delle qualifiche e competenze necessarie riguardo a strutture ed esigenze del committente.



Per l'operatore economico è essenziale nominare un responsabile del contratto.

Al riguardo, il committente che desidera ottenere servizi di buona qualità deve far sì che l'impresa di pulizie fornisca informazioni dettagliate su identità, competenze ed esperienza del responsabile del contratto. In determinati casi, una specifica conoscenza approfondita del contratto può essere necessaria per ridurre la fase iniziale di avviamento, le lamentele o i rischi riguardanti salute e igiene. In questi casi, è opportuno che l'appaltatore nomini un responsabile del contratto che dimostri una perfetta conoscenza delle esigenze del committente.

¹³ Questi criteri sono criteri di selezione della direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

¹⁴ Questi criteri sono criteri di selezione della direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 58

Inoltre, è importante che l'operatore economico definisca l'ambito di **disponibilità** del responsabile del contratto per questioni attinenti al contratto specifico.

L'operatore economico deve, inoltre, spiegare come intende garantire la possibilità di contattare il responsabile del contratto con **tempi rapidi di risposta**, nonché la capacità di tale responsabile di **intervenire efficacemente** all'interno di una chiara catena di responsabilità

PIANIFICAZIONE OPERATIVA

Il piano operativo definisce ciò che il committente e l'appaltatore si aspettano da parte del gruppo di gestione e responsabile del contratto.

Per esempio, tale piano può includere le regole che definiscono la rapidità con cui devono essere gestite le richieste del committente e a chi spetta la responsabilità definitiva. In relazione alle strutture che richiedono competenze più specializzate a livello di pulizie, o in cui viene messo a disposizione un premio per l'immediato funzionamento corretto del servizio, può essere richiesta un'esperienza specifica del contratto.

È opportuno che il piano operativo preliminare includa i seguenti punti al fine di realizzare servizi di buona qualità.

- Una **metodologia di pianificazione operativa** in funzione dei requisiti delle strutture interessate, con una particolare attenzione rivolta alla metodologia di turnazione. Idealmente, se possibile, deve considerare il numero di ore necessario per offrire al personale una retribuzione dignitosa, nonché tener conto del numero di ore di pulizia necessarie per svolgere il lavoro previsto a uno standard elevato e garantire, al tempo stesso, il rispetto dei requisiti di salute e sicurezza.
- Indicazioni su come soddisfare le richieste del committente in termini di standard di fornitura del servizio, e i **requisiti speciali** imposti dall'utilizzo e dalla natura dell'immobile
- La prova di essere dotato di una sufficiente capacità organizzativa in **termini di consegna**, compresa una manodopera esperta e qualificata che garantisca la possibilità di sostituire o di supportare, in tempi brevi, attrezzature o componenti del personale (**capacità di back-up**).
- La prova che l'appaltatore attua, o può predisporre, procedure in grado di garantire **rapidamente e senza problemi l'avvio delle attività** e l'operatività prevista nel contratto.
- La prova che l'appaltatore è in grado di **soddisfare eventuali richieste supplementari del committente**, come i servizi di pulizia dopo un importante evento o cerimonia.
- La garanzia del rispetto di eventuali procedure generali e specifiche del committente concordate con l'appaltatore, con consultazione preliminare in caso di eventuali modifiche.
- **Procedure concrete di comunicazione** riguardanti contratto, strutture e committente, nonché frequenza e mezzi di comunicazione (come l'eventuale necessità di convocare riunioni).

- Una concreta **metodologia di reportistica** su attività e risultati del progetto di pulizia.



Il piano operativo presentato dall'operatore economico può fungere da base dei livelli di fornitura concordati contrattualmente.

Inoltre, il piano operativo deve includere la prova che il responsabile del contratto sia in grado di monitorare l'esecuzione del contratto su base regolare, in orari/giorni specifici.

Al riguardo, il piano operativo preliminare deve stabilire una struttura completa di reportistica finalizzata a far sì che le relazioni:

- siano effettivamente realizzate; respects a set timeframe
- rispettino uno scadenziario preciso;
- forniscano risposte a domande specifiche;
- siano oggettivi;
- sia più di un semplice incarico amministrativo;
- siano personalizzati in base alle aspettative del committente;
- vengano raccolti e analizzati;
- si riferiscano ai requisiti in materia di pulizia.



Nel complesso, le negoziazioni contrattuali devono puntare alla realizzazione di un chiaro accordo sugli standard di qualità, nonché definire un preciso sistema di controllo qualità

SERVIZI DI BACK-OFFICE

Servizi efficaci di back-office contribuiscono a garantire il funzionamento senza problemi del contratto. Includono per esempio l'amministrazione quotidiana del contratto, la fatturazione e la gestione delle risorse umane. Devono essere, quindi, inclusi nel piano operativo preliminare.

CONTROLLO/LIVELLO DI QUALITÀ

È importante che committente e appaltatore siano chiari sugli standard di qualità da conseguire, e su come garantirli, al fine di assicurare un'esecuzione continuativa e soddisfacente del contratto. Chiarezza che può essere raggiunta, al riguardo, ricorrendo agli esistenti standard europei¹⁵.

In primo luogo, il committente deve tener conto dei propri standard di qualità nell'elaborare i requisiti che esige da un'impresa appaltatrice di servizi di pulizia. Deve, inoltre, mettere i propri standard di qualità a disposizione degli operatori economici.

In secondo luogo, è importante definire il significato di "qualità" nel contesto di un appalto di servizi di pulizia¹⁶. La **qualità** concordata **sarà il risultato di aspettative e criteri oggettivi e soggettivi**.

Gli aspetti oggettivi della qualità sono, in genere, misurati sulla base di attività o risultati predefiniti. In questo modo si assicurano procedure di controllo qualità e monitoraggio confrontabili con il contratto, documentabili e riproducibili.

¹⁵ Un buon esempio è dato dalla norma europea EN 13549 sui requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità per le prestazioni di pulizia. Il committente, inoltre, può anche utilizzare, in funzione delle proprie strutture, disposizioni riguardanti standard specifici del settore.

¹⁶ Si tratta di un criterio di aggiudicazione previsto nella direttiva UE sugli appalti pubblici, articolo 67

La qualità oggettiva dei servizi di pulizia si fonda solitamente su un insieme di valutazioni basate su definizioni precise e limitate, per fornire un quadro chiaro delle condizioni di pulizia. In caso di una misurazione di qualità orientata sui risultati, è possibile valutare le quantità massime di polvere, le norme igieniche, i coefficienti antiscivolo, ecc., che è possibile quantificare oggettivamente con l'ausilio di appositi strumenti di misurazione. Inoltre, è possibile valutare il rispetto delle attività concordate in un contratto basato sulle attività, come la frequenza della pulizia.

La qualità soggettiva dei servizi forniti è espressione di un'impressione complessiva, misurata per esempio mediante sondaggi tra gli utenti. Ripetendo sondaggi comparabili, è possibile valutare il grado di soddisfazione degli utenti.

ISPEZIONI QUALITÀ

I sistemi di qualità si basano sia su valutazioni oggettive che soggettive, come indicato in precedenza, utilizzando strumenti diversi, al fine di mantenere i livelli di qualità. Le ispezioni rappresentano un meccanismo strutturato per garantire il livello concordato di qualità e prevenire eventuali lacune.

Pertanto, è opportuno che il bando di gara includa i seguenti punti.

- **Frequenza** di ispezioni interne ed esterne

- **Attribuzione di responsabilità** per condurre le ispezioni fra i componenti del gruppo di gestione
- Che i **metodi di ispezione**, per esempio le ispezioni interne, siano svolti utilizzando apposite tabelle in linea con i requisiti del contratto
- Sistemi per correggere in tempi brevi eventuali abbassamenti degli standard di qualità, nonché per promuovere il **miglioramento della qualità**
- **Frequenza e metodi per esaminare i risultati delle ispezioni**, e per valutare la necessità di acquistare o investire in strumenti, macchinari e prodotti per la pulizia al fine di raggiungere gli standard di qualità richiesti
- **Documentazione della qualità**, per esempio tramite l'utilizzo della prova dei risultati di ispezione
- Istruzioni di cui il gruppo di gestione deve disporre per condurre le ispezioni di controllo qualità

Il committente può richiedere all'operatore economico la certificazione accreditata, se ritenuta pertinente, relativa al controllo qualità.

TABELLA 1: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI A GESTIONE DEL CONTRATTO E OPERAZIONI

GESTIONE DEL CONTRATTO E OPERAZIONI	
Gruppo di gestione/ Responsabile del contratto	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura, organizzazione e competenze di responsabile del contratto e gruppo di gestione • Conoscenza specifica del contratto da parte di responsabile del contratto e gruppo di gestione • Disponibilità • Tempi di risposta • Rapidità d'intervento
Pianificazione operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia di pianificazione operativa e metodologia di turnazione • Avvio del processo di pulizia • Termini di consegna • Capacità di back-up • Procedure generali e specifiche del committente • Reportistica <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni riguardanti struttura e cliente • Risposta a esigenze speciali del committente • Risposta a richieste supplementari del committente
Servizi di supporto	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di supporto per amministrazione, fatturazione, gestione delle risorse umane
Ispezioni e controllo qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenza dei controlli • Attribuzione di responsabilità • Documentazione della qualità • Sistemi per correggere abbassamenti degli standard di qualità • Sistema di miglioramento della qualità • Modalità e frequenza con cui il committente valuta l'esecuzione del contratto
Altri criteri che il committente deve definire	<ul style="list-style-type: none"> • Deve essere fornita una giustificazione di questi criteri • I criteri devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore

INFRASTRUTTURA CONTRATTUALE

ATTREZZATURE

Le attrezzature sono i vari macchinari e strumenti utilizzati per le operazioni di pulizia, come gli spazzoloni, i dispositivi automatizzati e gli aspirapolvere.

Per garantire servizi di buona qualità, è opportuno che il contratto preveda i punti che seguono.

- **Tutte le attrezzature di pulizia devono essere appropriate per le strutture** e le superfici su cui devono essere utilizzate
- Qualora siano necessarie attrezzature speciali, il contratto deve stabilire se l'impresa può accedere a tali attrezzature o se saranno acquistate appositamente per il contratto
- Erogazione di una formazione riguardante l'utilizzo sicuro e la manutenzione delle attrezzature. Un aspetto fondamentale per proteggere sia la sicurezza dell'operatore che utilizza l'attrezzatura sia l'area in cui viene utilizzata
- L'appaltatore può mettere a disposizione, all'occorrenza, **apposite uniformi e dotazioni di sicurezza**, per l'utilizzo dei vari prodotti e attrezzature di pulizia
- L'appaltatore deve poter garantire **la corretta manutenzione di attrezzature e materiali**



L'espressione "infrastruttura contrattuale" serve per indicare attrezzature e prodotti da utilizzare in ottemperanza del contratto.

PRODOTTI

Il contratto deve far riferimento ai prodotti di pulizia da utilizzare. È opportuno che gli operatori economici mostrino al committente di poter fornire:

- vari metodi di pulizia per trattare superfici diverse, in funzione delle disposizioni di legge e dei requisiti di qualità;
- diversi tipi di prodotti di pulizia in funzione delle superfici e delle esigenze delle strutture;
- formazione al personale per l'applicazione di prodotti diversi;
- la prova che i prodotti da utilizzare siano conformi alle disposizioni di legge in materia di salute, sicurezza e ambiente, nonché eventuali ulteriori requisiti di qualità del committente



Il committente deve considerare l'utilizzo di prodotti di pulizia ecocompatibili, per promuovere sostenibilità ed efficienza energetica. Questo, per esempio, è realizzabile utilizzando i principi LCC per definire il costo dei servizi di pulizia

TABELLA 1: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI A GESTIONE DEL CONTRATTO E OPERAZIONI

INFRASTRUTTURA CONTRATTUALE	
Attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire la manutenzione e l'utilizzo corretto di materiali e macchine per la pulizia • Attrezzature di pulizia e metodi adattati alle caratteristiche dell'edificio • Uniformi e dotazioni di sicurezza • Formazione specifica per motivi di sicurezza
Prodotti	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi di pulizia utilizzati • Prodotti di pulizia utilizzati • Considerazioni ambientali, di salute e igiene

SEZIONE 4: LINEE GUIDA DI VALUTAZIONE E STRUMENTO INTERATTIVO

La presente sezione include uno strumento intuitivo destinato ad assistere il committente a definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia. Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che sono importanti per il committente. Intende fornire al committente la massima autonomia nel definire i criteri di qualità particolarmente importanti per la sua organizzazione e per i servizi privati di pulizia da eseguire.

Come indicato nella sezione 3 della presente guida, ogni gara di appalto deve essere divisa in tre fasi, durante le quali le offerte vengono valutate in base a specifici criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione. I criteri di esclusione e selezione sono finalizzati a eliminare dalle gare le imprese che:

- non hanno adempiuto gli obblighi riguardanti i versamenti fiscali o previdenziali e non sono considerate economicamente solide;

1 Utilizzare i **criteri MEAT** e i criteri di qualità previsti nella legislazione, evitando di usare il prezzo come indicatore chiave per la gara di appalto. Nel nostro settore, aggiudicare un appalto in base al prezzo si ripercuote spesso enormemente su condizioni di lavoro e benessere sociale degli addetti alle pulizie, con la possibile conseguenza di non garantirne salute e sicurezza. Questo crea, inoltre, una concorrenza sleale fra imprese, che non sono, di conseguenza, in grado di garantire servizi di qualità.

4 Evitare le **aste elettroniche** nell'aggiudicare servizi di pulizia. Le nuove norme non le vietano, ma le parti sociali raccomandano di evitarle in quanto servono a far abbassare i prezzi ma non contribuiscono ad aggiudicare servizi di pulizia di qualità.

2 Assicurare il rispetto del **diritto del lavoro** e norme sociali: aspetto fondamentali in un settore ad elevata intensità di manodopera, come quella dei servizi di pulizia.

5 Una possibilità nell'aggiudicare gli appalti è far sì che l'elemento relativo al costo assuma la forma di un **prezzo fisso** sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi. Le parti sociali riconoscono che questa può essere una possibilità, ma non il metodo standard per aggiudicare servizi di pulizia.

3 Rifiutare le **offerte anormalmente basse**, che portano a una concorrenza sleale fra imprese di servizi di pulizia, cattive condizioni di lavoro per i dipendenti e addirittura dumping sociale.

6 Se disponibili nella legislazione nazionale, utilizzare i motivi di esclusione che permettono di non prendere in considerazione offerte non conformi al diritto sociale o del lavoro e ai relativi obblighi di legge.

- non rispettano i criteri di selezione per quanto attiene dimensioni ed esperienza relativamente alla capacità di fornire un servizio di qualità – in particolare riguardo a personale, capacità tecnica e professionale, oltre che innovazione.

In ultima analisi, **riteniamo che attenendosi alle seguenti fasi sia possibile finalizzare l'aggiudicazione di un contratto di appalto sulla base del miglior valore.**

FASE 1 – SELEZIONE DELLE IMPRESE PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

I committenti sono raccomandati di utilizzare i criteri che seguono per scegliere le proposte economicamente più vantaggiose.

- **Capacità economica e finanziaria e abilitazione all'esercizio dell'attività professionale:** questo criterio risulta soddisfatto se l'impresa prova l'iscrizione nei pertinenti registri professionali, l'autorizzazione per poter prestare i servizi di pulizia nello Stato membro in questione, un determinato fatturato minimo annuo e se fornisce informazioni riguardo ai conti annuali.



Maggiori informazioni nella sezione 2 – criteri di selezione.

- **Capacità tecnica:** Questo criterio si riferisce alla capacità dell'impresa a livello di gestione del contratto e pianificazione operativa, tra cui esperienza del gruppo di gestione, metodologia di pianificazione operativa, servizi di back-office e ispezioni qualità.



Maggiori informazioni nella sezione 3 – gestione del contratto e pianificazione operativa.

- **Capacità professionale (personale di pulizia)** Questo criterio riguarda essenzialmente il personale di pulizia, nonché i metodi di cui l'impresa dispone per garantire un corretto ambiente di lavoro, per esempio le condizioni di selezione, assunzione, formazione, salute e sicurezza.

La tabella seguente indica come richiedere la prova per tre di loro.

METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO PER LA FASE 1

Per la fase di selezione i committenti possono:

- fissare un numero massimo di operatori economici offerenti da selezionare e scegliere quello che ottiene il massimo punteggio;
- oppure determinare un punteggio minimo da raggiungere (possibilmente in ciascuno dei tre criteri fissati in precedenza), per essere selezionati.

EXAMPLE

Il committente definisce **un totale di 60 punti per i criteri di selezione** e assegna:

- 18 punti alla categoria della capacità economica e finanziaria e abilitazione all'esercizio dell'attività professionale;
- 18 punti alla capacità tecnica;
- 24 punti alla capacità professionale, che il committente definisce nella tabella che segue.



La procedura di selezione deve essere chiaramente indicata nei bandi di gara.

La presente tabella rappresenta un sistema di assegnazione di punti alla capacità professionale, in linea con i vari criteri riguardanti il personale e le condizioni di lavoro, secondo quanto illustrato nella sezione 3.

CRITERIO	PUNTI	PRIORITÀ
ESPERIENZA		
Esperienza nel settore	3	È essenziale che gli addetti alle pulizie abbiano esperienza nel settore, in modo da garantire un avvio o un subentro senza problemi nelle attività di pulizia
Esperienza specifica nell'attività	2	Una certa esperienza specifica nell'attività è necessaria perché l'ambiente da pulire richiede competenze specialistiche
Ricambio di personale e assenteismo	1	Devono essere disponibili informazioni soddisfacenti sui livelli di assenteismo e di ricambio del personale
COMPETENZE E CAPACITÀ		
Formazione di base	4	Gli addetti alle pulizie devono ricevere un'apposita formazione per garantire la qualità del servizio
Formazione specifica nell'attività	1	Il personale con mansioni chiave deve aver ricevuto una formazione specifica nell'attività, in modo da conoscere le complessità intrinseche dell'ambiente da pulire
Formazione ricorrente	2	Il contratto richiede l'uso di competenze che devono essere costantemente migliorate. Devono essere forniti regolarmente corsi di formazione, per garantire l'aggiornamento di competenze e qualifiche
ASSUNZIONE, SELEZIONE E CONTROLLO		
Assunzione e selezione	2	Particolare importanza è attribuita alla selezione di personale di qualità
CONDIZIONI DI LAVORO, SALUTE E SICUREZZA		
Relazioni personale/datore di lavoro	2	Livelli soddisfacenti di retribuzioni e gratifiche contribuiscono a trattenere il personale qualificato e ad aumentarne la motivazione. Al riguardo, una misurazione oggettiva può essere trovata nella normativa, nei contratti collettivi o in altri testi di riferimento in vigore nel luogo di esecuzione del contratto
Relazioni personale/datore di lavoro	2	È universalmente riconosciuto che una buona atmosfera nell'impresa migliora l'ambiente di lavoro e, di conseguenza, motivazione e produttività dei dipendenti. Come indicazione, è possibile chiedere alle imprese il numero di giorni di lavoro perduti, nell'anno precedente, per scioperi o altre vertenze sindacali
Condizioni di lavoro	2	Condizioni di lavoro soddisfacenti contribuiscono a trattenere il personale qualificato e ad aumentarne la motivazione. Al riguardo, una misurazione oggettiva può essere trovata nella normativa, nei contratti collettivi o in altri testi di riferimento in vigore nel luogo di esecuzione del contratto
Salute e sicurezza	2	Un piano di salute e sicurezza sul posto di lavoro contribuisce a ridurre infortuni e percentuali di assenteismo
Modelli di lavoro, come le pulizie in orario diurno	1	Per esempio, l'impegno a svolgere le pulizie in orario diurno andrebbe a vantaggio dell'equilibrio fra vita lavorativa e vita privata, nonché della salute e sicurezza dei lavoratori
Altri criteri	0	Nessun altro criterio è pertinente
TOTALE	24	

FASE 2 – DEFINIRE L'IMPORTANZA RELATIVA DEL PREZZO

Essendo passati dai criteri di selezione a quelli di aggiudicazione, possiamo determinare l'importanza relativa del prezzo. Al riguardo, per giungere al punteggio complessivo di aggiudicazione, viene utilizzata la seguente formula:



Punteggio totale offerta = punteggio tecnico +
punteggio prezzo

Spetta al committente determinare le priorità riguardanti la ponderazione di punteggio tecnico e di punteggio prezzo.



Le parti sociali raccomandano che, nelle valutazioni del committente, il prezzo non superi, per importanza, la qualità.

Per esempio, attribuire un numero di punti su una scala di 100 può determinare un equilibrio fra qualità e prezzo.

PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO PREZZO	DEFINIRE LE PRIORITÀ FRA PREGIO TECNICO E PREZZO
50	50	Qualità e prezzo hanno la stessa importanza
60	40	La qualità è più importante del prezzo, ma il prezzo resta un fattore rilevante
80	20	La qualità è il fattore determinante, il prezzo è un elemento secondario
40	60	Il prezzo è più importante, ma la qualità resta un fattore rilevante
20	80	Il prezzo è più importante, la qualità è un elemento secondario



Maggiori informazioni sulle varie metodologie per valutare l'importanza dei prezzi sono disponibili nella sezione 3 - calcolo di prezzi e costi.

FASE 3 – MISURARE L'IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE VARIE CATEGORIE DI CRITERI DI PREGIO TECNICO RIGUARDO ALLE MANSIONI DA ESEGUIRE

Questa fase permette di aggiudicare il contratto all'impresa che offre il miglior valore definendo quali sono le categorie di criteri di pregio tecnico più importanti per il committente. Ciò è possibile attribuendo una diversa percentuale dei punti assegnati per i due tipi di criteri di aggiudicazione:

CATEGORIA	DEFINIRE LE PRIORITÀ DELLE CATEGORIE DI CRITERI
Contract management	Un punteggio alto assegnato alla categoria "gestione del contratto" indica che le competenze di responsabile del contratto e gruppo di gestione del contratto sono considerate di primaria importanza
Infrastruttura contrattuale	Un punteggio alto assegnato alla categoria "infrastruttura contrattuale" indica che viene attribuita grande importanza a prodotti e infrastrutture tecniche da utilizzare.

ESEMPIO A

Alla valutazione tecnica sono stati assegnati 60 punti e 40 al prezzo, secondo la formula della fase 2.



Nell'ambito di questi esempi, occorre sottolineare che la prima categoria "personale di pulizia" appartiene alla fase 1 (fase di selezione), che descrive la capacità generale di un'impresa di competere in una gara di appalto.

CATEGORIA	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Personale di pulizia	30	La qualità del personale di pulizia è considerato il fattore più importante nell'esecuzione del contratto
Gestione del contratto	20	L'alta competenza del personale di gestione del contratto ritenuta fondamentale per consolidare conoscenze e guida nelle attività
Infrastruttura contrattuale	10	Anche la qualità di attrezzature e prodotti usati risulta determinante

ESEMPIO B

Alla valutazione tecnica sono stati assegnati 40 punti e 60 al prezzo, secondo la formula della fase 2.

CATEGORIA	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Personale di pulizia	30	La qualità del personale di pulizia è considerata fondamentale
Gestione del contratto	8	La supervisione è più importante della consultazione
Infrastruttura contrattuale	2	Il contratto ha requisiti relativamente bassi per l'uso di attrezzature supplementari

ESEMPIO C

Alla valutazione tecnica sono stati assegnati 80 punti e 20 al prezzo.

CATEGORIA	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Personale di pulizia	40	La qualità del personale di pulizia è considerata fondamentale
Gestione del contratto	20	Il contratto richiede gestione innovativa e stretto contatto fra committente e gruppo di gestione
Infrastruttura contrattuale	20	L'uso di attrezzature e prodotti moderni è importante nell'esecuzione del contratto

ESEMPIO D

Alla valutazione tecnica sono stati assegnati 20 punti e 80 al prezzo.

CATEGORIA	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Personale di pulizia	18	Sono richiesti servizi semplici, le sostituzioni non sono un problema, il prezzo è la massima priorità
Gestione del contratto	2	Contatto minimo con il gruppo di gestione
Infrastruttura contrattuale	0	Il contratto non prevede requisiti specifici per l'uso di attrezzature supplementari

FASE 4 – DEFINIRE LA PRIORITÀ DEI CRITERI DI ASSEGNAZIONE PER MERITO TECNICO

Questa fase permette ai committenti di definire le priorità dei criteri di assegnazione descritti ritenuti importanti, assegnando punti dal totale attribuito alle due categorie di aggiudicazione nella fase 3

ESEMPIO A

Dei 60 punti totali del punteggio tecnico, 15 sono stati attribuiti alla categoria “gestione del contratto”.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DI QUALITÀ	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Conoscenza specifica del contratto da parte di responsabile del contratto e gruppo di gestione	2	Il committente richiede che alcuni componenti del gruppo di gestione e il responsabile del contratto abbiano un'esperienza specifica del contratto, in modo da garantire la conoscenza dei requisiti particolari dell'ambiente da pulire
Disponibilità	3	Il committente chiede che il responsabile del contratto sia facilmente raggiungibile per le questioni legate al contratto
Tempi di risposta	2	È molto importante la rapidità nei tempi di risposta da parte dell'impresa di pulizia
Pianificazione operativa e metodologia di turnazione	1	Il committente chiede una metodologia adeguata di turnazione e ulteriore pianificazione operativa
Capacità di back-up	2	L'impresa deve provare chiaramente di avere condizioni di consegna e capacità di back-up sufficienti per soddisfare i requisiti contrattuali in caso di modifica dei parametri operativi
Procedure generali e specifiche per il committente	0	Elemento ritenuto non rilevante nel contratto
Relazioni, comunicazioni e risposte a esigenze particolari	3	Il committente attribuisce grande importanza ai metodi di reportistica e comunicazione con l'appaltatore, nonché alla capacità di quest'ultimo di rispondere a esigenze particolari
Back-office	0	Elemento ritenuto non rilevante nel contratto
Frequenza dei controlli qualità, documentazione e sistemi per correggere eventuali abbassamenti degli standard di qualità	2	Il committente attribuisce una certa importanza alla frequenza dei controlli, alla documentazione riguardante la qualità e ai sistemi per correggere eventuali abbassamenti degli standard di qualità
Altri criteri	0	Elemento ritenuto non rilevante nel contratto
TOTAL	15	

ESEMPIO B

Dei 60 punti totali del punteggio tecnico, 10 sono stati attribuiti alla categoria “infrastruttura contrattuale”.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DI QUALITÀ	PUNTI	INDICA LE SEGUENTI PRIORITÀ
Uso e manutenzione delle attrezzature	4	Le attrezzature devono essere fornite dall'appaltatore; uso e manutenzione delle stesse devono essere a uno standard elevato
Metodi di pulizia adattati alle caratteristiche dell'edificio	1	I servizi di pulizia devono essere svolti senza danneggiare l'edificio né il suo inventario
Uniformi e dotazioni di sicurezza	2	Uniformi e dotazioni di sicurezza devono essere fornite dall'appaltatore e devono essere adatte sia al personale che alle superfici da pulire
Prodotti e metodi utilizzati	1	Gli appaltatori devono fornire prodotti e metodi per soddisfare gli standard richiesti
Considerazioni ambientali, di salute e igiene	2	I prodotti devono soddisfare gli standard previsti in materia di ambiente, salute e igiene
Altri criteri	0	Elemento ritenuto non rilevante nel contratto
TOTAL	10	

FASE 5 – ANNUNCIARE I CRITERI SCELTI DI SELEZIONE E AGGIUDICAZIONE NEL BANDO DI GARA

Il bando di gara è un documento importante, che deve definire tutte le informazioni necessarie per una specifica gara di appalto.

Le autorità pubbliche sono tenute a rispettare la normativa e a definire le informazioni che devono figurare nei bandi di gara; anche gli altri committenti, tuttavia, dovrebbero ispirarsi all'esempio riportato di seguito, di cui all'**allegato V, parte C della direttiva 2014/24/UE sugli appalti pubblici**. Come descritto nella sezione 3, il committente che intende aggiudicare un appalto "all'offerta economicamente più vantaggiosa" deve indicare nei bandi di gara i criteri di selezione e aggiudicazione da applicare.

Inoltre, all'interno dell'eserciziario sono incluse delle tabelle vuote che vi permettono di strutturare i criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione, in modo da far sì che riportiate con esattezza tutti i criteri pertinenti.

Infine, i committenti che intendono avvalersi del quadro "best value" ("miglior valore") per aggiudicare un contratto all'offerta economicamente più vantaggiosa possono, nel loro avviso o bando di gara, far riferimento alla presente guida.

INFORMAZIONI DA INCLUDERE NEI BANDI DI GARA (DI CUI ALL'ARTICOLO 49)

1. Nome, numero di identificazione (ove previsto dalla legislazione nazionale), indirizzo comprensivo di codice NUTS, telefono, fax, posta elettronica e indirizzo Internet dell'amministrazione aggiudicatrice e, se diverso, del servizio al quale rivolgersi per informazioni complementari.
2. Posta elettronica o indirizzo Internet al quale i documenti di gara saranno disponibili per l'accesso gratuito, illimitato e diretto. Se l'accesso gratuito, illimitato e diretto non è disponibile per i motivi illustrati all'articolo 53, paragrafo 1, secondo e terzo comma, un'indicazione relativa alle modalità di accesso ai documenti di gara.
3. Tipo di amministrazione aggiudicatrice e principale attività esercitata
4. Se del caso, l'indicazione che l'amministrazione aggiudicatrice è una centrale di committenza o che si tratta o può trattarsi di una qualsiasi altra forma di appalto congiunto
5. Codici CPV. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
6. Il codice NUTS del luogo principale per l'esecuzione dei lavori nel caso di appalti di lavori o il codice NUTS del luogo principale di consegna o di prestazione per gli appalti di forniture e di servizi. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
7. Breve descrizione dell'appalto: natura ed entità dei lavori, natura e quantità o valore delle forniture; natura ed entità dei servizi. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto. Eventualmente, una descrizione di qualsiasi opzione.
8. Ordine di grandezza totale stimato dell'appalto/degli appalti; se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
9. Ammissione o divieto di varianti.
10. Tempi di consegna o di fornitura di beni, lavori o servizi e, per quanto possibile, la durata del contratto.
 - (a) Nel caso di accordi quadro, indicare la durata prevista dell'accordo quadro, precisando, se del caso, i motivi che giustificano una durata dell'accordo quadro superiore a quattro anni; per quanto possibile, indicazione del valore o dell'ordine di grandezza e della frequenza degli appalti da aggiudicare, numero e, ove necessario, numero massimo previsto di operatori economici che parteciperanno.
 - (b) Nel caso di un sistema dinamico di acquisizione l'indicazione della durata prevista di tale sistema; per quanto possibile, l'indicazione di valore o dell'ordine di grandezza e della frequenza degli appalti da aggiudicare.
11. Condizioni di partecipazione, compreso quanto segue:
 - (a) l'indicazione, eventuale, se si tratta di un appalto pubblico riservato a laboratori protetti o la cui esecuzione è riservata all'ambito di programmi di lavoro protetti;
 - (b) indicare, in caso se, in forza di disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, la prestazione del servizio sia riservata a una particolare professione; riferimenti alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative in questione;
 - (c) un elenco e una breve descrizione dei criteri riguardanti la situazione personale degli operatori economici che possono comportarne l'esclusione e dei criteri di selezione; livello o livelli minimi specifici di capacità eventualmente richiesti. Indicazione delle informazioni richieste (autocertificazioni, documentazione).
12. Tipo di procedura di aggiudicazione; eventualmente, motivazione del ricorso alla procedura accelerata (in caso di procedure aperte e ristrette e di procedure competitive con negoziazione).

13. Eventualmente, indicare se:

- (a) si tratta di un accordo quadro;
- (b) si tratta di un sistema dinamico di acquisizione;
- (c) si tratta di un'asta elettronica (in caso di procedure aperte o ristrette o di procedure competitive con negoziazione).

14. Se l'appalto deve essere suddiviso in lotti, indicazione della possibilità per gli operatori economici di presentare offerte per uno, per più e/o per l'insieme dei lotti. Indicazione di ogni possibile limitazione del numero di lotti che può essere aggiudicato ad uno stesso offerente.

Se l'appalto non è suddiviso in lotti, indicazione dei motivi, a meno che tale informazione non sia fornita nella relazione unica.

15. In caso di procedura ristretta, procedura competitiva con negoziazione, dialogo competitivo o partenariato per l'innovazione, quando ci si avvale della facoltà di ridurre il numero di candidati che saranno invitati a presentare offerte, a partecipare al dialogo o a negoziare: numero minimo e, eventualmente, numero massimo previsto di candidati e criteri oggettivi da applicare per la scelta dei candidati in questione.

16. In caso di procedura competitiva con negoziazione, un dialogo competitivo o un partenariato per l'innovazione, indicare, eventualmente, il ricorso a una procedura che si svolge in più fasi successive, al fine di ridurre gradualmente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare.

17. Eventualmente, le condizioni particolari cui è sottoposta l'esecuzione dell'appalto.

18. Criteri di aggiudicazione dell'appalto o degli appalti. Salvo nel caso in cui l'offerta economicamente più vantaggiosa è individuata sulla base del solo prezzo, i criteri che determinano l'offerta economicamente più vantaggiosa e la loro ponderazione vanno indicati qualora non figurino nel capitolato d'oneri ovvero, nel caso del dialogo competitivo, nel documento descrittivo.

19. Termine ultimo per la ricezione delle offerte (procedure aperte) o delle domande di partecipazione (procedure ristrette e procedura competitiva con negoziazione, sistemi dinamici di acquisizione, dialogo competitivo, partenariati per l'innovazione).

20. Indirizzo al quale le offerte o le domande di partecipazione sono trasmesse.

21. In caso di procedure aperte:

- (a) periodo di tempo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta;
- (b) data, ora e luogo di apertura delle offerte;
- (c) persone autorizzate ad assistere alle operazioni di apertura.

22. Lingua/e utilizzabile/i nelle offerte o nelle domande di partecipazione

23. Eventualmente, indicare se:

- (a) la presentazione per via elettronica delle offerte o delle domande di partecipazione è accettata;
- (b) si farà ricorso all'ordinazione elettronica;
- (c) sarà accettata la fatturazione elettronica;
- (d) sarà utilizzato il pagamento elettronico.

24. Informazioni che indicano se l'appalto è connesso a un progetto e/o programma finanziato dai fondi dell'Unione.

25. Denominazione e indirizzo dell'organo responsabile delle procedure di ricorso e, se del caso, di mediazione. Precisazioni quanto ai termini per l'introduzione di procedure di ricorso o, se del caso, nome, indirizzo, numero di telefono e di fax, nonché indirizzo di posta elettronica del servizio presso il quale si possono richiedere tali informazioni.

26. Data (e) e riferimento (i) di precedenti pubblicazioni nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea relative all'appalto/agli appalti di cui al presente avviso.

27. Nel caso di appalti rinnovabili, calendario previsto per la pubblicazione dei prossimi bandi e avvisi.

28. Data d'invio dell'avviso.

29. Indicare se l'appalto rientra o meno nell'ambito di applicazione dell'AAP.

30. Altre eventuali informazioni.



Dal 2018 tutti gli appalti pubblici in Europa saranno pubblicati per via elettronica

SISTEMA DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO PER DETERMINARE CHI OFFRE IL “MIGLIOR VALORE”

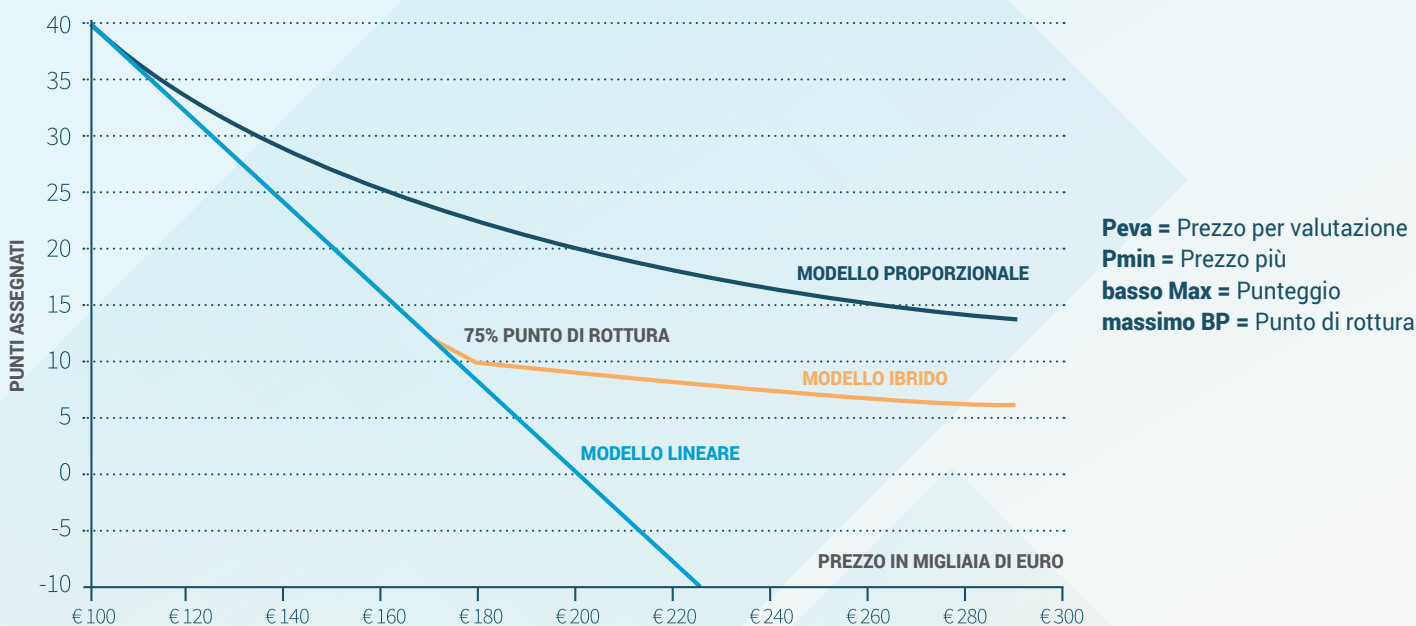
Nel processo UE degli appalti pubblici, il committente può condurre una valutazione dei prezzi riportati nelle offerte rimanenti dopo l’eliminazione di quelle non prese in considerazione in quanto non conformi ai criteri di selezione. La valutazione si basa sul numero di punti assegnati al prezzo, secondo quanto precisato nel bando di gara. Pertanto, questa fase indica prima come valutare il prezzo delle offerte rimanenti e, successivamente, come valutarne il pregio tecnico nel dettaglio.

VALUTAZIONE DEL PREZZO

L’operatore economico che offre il prezzo minore riceve il massimo punteggio disponibile per il prezzo. Successivamente, tutte le altre offerte sono valutate rispetto a quella più bassa. Dei numerosi modelli esistenti, vengono approfonditi i tre che seguono, essendo quelli più diffusi per valutare gli altri operatori economici:

Modello lineare

In questo modello, da un prezzo più alto vengono dedotti punti in percentuale rispetto all’offerta più bassa. Nell’esempio riportato di seguito, con 40 punti totali disponibili per il punteggio relativo al prezzo, un prezzo più alto del 10% comporta una deduzione di punti pari al 10% di 40, e così via. Pertanto, un prezzo che è molto più alto rispetto al prezzo più basso si tradurrà, esponenzialmente, in un punteggio molto basso, benché un prezzo molto più alto possa migliorare nettamente la qualità del servizio. **Per determinare il miglior valore, le parti sociali raccomandano vivamente di non utilizzare questo modello.**



Modello proporzionale

Con questo modello, i punti relativi al prezzo vengono dedotti in base alla seguente formula:

$$\text{Punteggio} = \frac{P_{min}}{P_{eva}} \times \text{Max}$$

Con il modello proporzionale, a differenze maggiori di prezzo corrisponde una differenza minore di punteggio. Questo metodo distingue meglio fra offerte che si collocano molto più in alto rispetto al prezzo più basso. Pertanto, un prezzo più alto del 100% rispetto al più basso totalizza metà dei punti totali. Raccomandiamo, quindi, ai committenti di utilizzare questo modello.



Un sistema di calcolo excel è disponibile in un documento separato.

Modello ibrido

Con questo modello, i punti relativi al prezzo vengono dedotti in base alla seguente formula:

$$Score = Pmin * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{Peva}$$

Benché le parti sociali raccomandino di utilizzare il modello proporzionale, il modello ibrido può essere spesso utilizzato nella pratica. Risulta lineare fino a un dato punto di rottura (nell'esempio, un prezzo più alto del 75% rispetto al prezzo più basso), poi diventa proporzionale. Lo svantaggio di questo modello è che le offerte che si collocano molto al di sopra del prezzo più basso totalizzano solo pochi punti.



Un sistema di calcolo excel è disponibile in un documento separato.

Esempio di diversi modelli di punteggio relativo al prezzo in caso di 40 punti massimi totali (attribuiti al prezzo più basso):

OFFERTA	LINEARE	PROPORZIONALE	IBRIDA
100.000 Euro	40.0	40.0	40.0
110.000 Euro	36.0	36.4	36.0
120.000 Euro	32.0	33.3	32.0
200.000 Euro	0	20.0	8.8
210.000 Euro	-4.0	19.0	8.3

VALUTAZIONE DEL PREGIO TECNICO

Dopo aver definito le priorità a livello di pregio tecnico, come indicato nelle fasi precedenti, è fondamentale che il committente esegua una valutazione oggettiva della misura in cui le offerte presentate soddisfano tali requisiti. Tale valutazione viene aggiunta ai punti assegnati nella valutazione del prezzo, secondo le linee guida della fase 2.

I punti relativi al pregio tecnico vengono aggiunti ai punti assegnati nella valutazione del prezzo per stabilire il fornitore che offre il "miglior valore".

NON APPLICABILE	0%	In questo caso viene considerato il fatto che non ogni voce si applica a ogni cliente. Il criterio non si applica all'aggiudicazione di questo appalto e, quindi, non riceve alcun punteggio. La valutazione "non applicabile" non deve essere utilizzata a caso, ma essere giustificata dai criteri previsti nel bando di gara.
INSUFFICIENTE	25%	L'informazione fornita non soddisfa i requisiti specificati dal committente.
MEDIO	50%	L'informazione fornita non permette di valutare correttamente se la voce proposta soddisfa i requisiti specificati nel bando.
BUONO	80%	L'informazione fornita soddisfa i requisiti specificati nel bando di gara e le aspettative dei committenti.
ECCELLENTE	100%	L'informazione fornita evidenzia un servizio di qualità eccezionalmente elevata.

La valutazione del pregio tecnico viene definita dai committenti con una percentuale che va dallo 0% al 100%. Per ogni elemento relativo al pregio tecnico la percentuale si avvicina allo 0% in caso di prestazione di bassa qualità, e al 100% se la qualità della prestazione migliora.

ESEMPIO DI CRITERI DI SELEZIONE (FASE 6.1)

Sui 60 punti totali dei criteri di selezione (cfr. fase 2), 24 punti sono assegnati alla categoria “personale di pulizia”. (Altri dati devono essere forniti rispettivamente alle voci “capacità finanziaria” e “capacità tecnica”)

PERSONALE DI PULIZIA	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTE 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
Esperienza nel settore	3				✓		2.4
Esperienza specifica nell'attività	2					✓	2
Ricambio di personale e assenteismo	1				✓		0.8
Modelli di lavoro	1					✓	1
Formazione di base	4					✓	4
Formazione specifica nell'attività	1				✓		1.6
Formazione ricorrente	2					✓	2
Assunzione e selezione	2			✓			1
Livelli di retribuzioni e gratifiche	2				✓		1.4
Relazioni personale/datore di lavoro	2			✓			1
Condizioni di lavoro	2					✓	2
Salute e sicurezza	2			✓			1
Altri criteri	0	✓					0
TOTALE	24						20.2

PUNTEGGIO TOTALE DELLA QUALITÀ DEL PERSONALE DI PULIZIA 20,2 PUNTI SU 24

ESEMPIO DI CRITERI DI AGGIUDICAZIONE (FASE 6.2)

Il committente decide di dividere equamente i punti fra prezzo e pregio tecnico (50 punti ciascuno).



Massimo punteggio dell'offerta = 50 + 50

Anche il punteggio delle due categorie del pregio tecnico (gestione del contratto e infrastruttura contrattuale) è suddiviso equamente (25 punti per ciascuna voce dei 50 punti totali per il pregio tecnico)

CRITERI DI GESTIONE DEL CONTRATTO	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTI 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
Conoscenza specifica del contratto da parte di responsabile del contratto e gruppo di gestione	3					✓	3
Disponibilità	1			✓			0.5
Tempi di risposta	2					✓	2
Metodo di pianificazione operativa e metodo di turnazione	1			✓			0.5
Capacità di back-up	2			✓			1
Procedure generali e specifiche per il cliente	0	✓					0
Relazioni, comunicazioni e risposte a esigenze particolari	6			✓			3
Supporto di back-office	0	✓					0
Frequenza dei controlli qualità, documentazione e sistemi per correggere eventuali abbassamenti degli standard di qualità	10				✓		8
TOTALE	25						18

PUNTEGGIO TOTALE PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO: 18 PUNTI SU 25

CRITERI DELLE INFRASTRUTTURE CONTRATTUALI	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	GOOD 80%	ECCELLENTI 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
Uso corretto e manutenzione delle attrezzature di pulizia	6					✓	6
Servizio di pulizia adattato alle caratteristiche dell'edificio	3					✓	3
Uniformi e dotazioni di sicurezza	5			✓			2.5
Prodotti/metodi utilizzati	2					✓	2
Considerazioni ambientali, di salute e igiene	7					✓	7
Altri criteri	2				✓		1.6
TOTALE	25						22.1

PUNTEGGIO TOTALE PER LE INFRASTRUTTURE CONTRATTUALI: 22,1 PUNTI SU 25

PUNTEGGIO TOTALE PER PREGIO TECNICO: 40,1 PUNTI SU 50

ESERCIZIARIO – TABELLE DI VALUTAZIONE

Sono riportate di seguito le tabelle di valutazione utilizzabili per le tre fasi del processo di selezione del miglior valore: esclusione, selezione e aggiudicazione. Le tabelle possono essere utilizzate per preparare il bando di gara (fase 5) e per distribuirle agli operatori economici interessati ai fini della compilazione.

FASE DI ESCLUSIONE – SCHEDA DI VALUTAZIONE

I seguenti punti, se dimostrati, escludono l'impresa economica dal processo di selezione

Società identificazione

I CANDIDATI SONO TENUTI A FORNIRE	NON APPLICABILE	APPLICABILE	OSSERVAZIONI
Prova di non essere stato in alcun modo coinvolto in organizzazioni criminali, né in reati di corruzione, frode, finanziamento del terrorismo, ecc.			
Certificazione rilasciata dalle autorità competenti per la sicurezza sociale, attestante che il candidato è in regola con il versamento dei contributi previdenziali			
Certificazione rilasciata dalle autorità competenti per la sicurezza sociale, attestante che il candidato ha adempiuto tutti i suoi obblighi fiscali, conformemente alle disposizioni del paese in cui è registrato			
Conti economici (profitti e perdite) se la pubblicazione è obbligatoria in base alla legislazione o alla prassi del paese in cui il candidato è registrato			



Un punteggio non applicabile in una delle quattro voci implica l'esclusione dalla gara di appalto

FASE DI ESCLUSIONE – SCHEDA DI VALUTAZIONE

Società identificazione

CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA E ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE:

I CANDIDATI SONO TENUTI A FORNIRE	NON APPLICABILE	APPLICABILE	OSSERVAZIONI
Iscrizione in un registro professionale o commerciale, tenuto nel loro Stato membro di stabilimento			
Autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio paese di origine il servizio in questione			
All'operatore economico può essere richiesto di dimostrare un determinato fatturato minimo annuo, compreso un determinato fatturato minimo nel settore di attività oggetto dell'appalto. Il fatturato minimo annuo non deve superare il doppio del valore stimato dell'appalto, salvo in circostanze debitamente motivate relative ai rischi specifici connessi alla natura dei lavori, servizi o forniture			
Informazioni riguardo ai conti annuali degli operatori economici, che evidenzino i rapporti, ad esempio, fra attività e passività.			

CAPACITÀ TECNICA

I CANDIDATI SONO TENUTI A FORNIRE	NON APPLICABILE	APPLICABILE	OSSERVAZIONI
Livello di esperienza comprovato da opportune referenze relative a contratti eseguiti in precedenza			
L'esperienza professionale e la formazione pertinente delle persone proposte per lo svolgimento del lavoro			
Documentazione comprovata dei precedenti in materia di organizzazione, forniture e supporto di servizi analoghi a quelli del contratto in questione			
Disponibilità delle infrastrutture necessarie per soddisfare i requisiti definiti nel bando di gara			
Dati medi annui relativi a manodopera e staff direttivo negli ultimi tre anni			

CAPACITÀ PROFESSIONALE (PERSONALE DI PULIZIA)

Dato che il personale di pulizia rappresenta l'elemento più importante nel pregio tecnico dell'operatore economico, il committente può utilizzare la seguente tabella per precisare i criteri riguardanti il personale di pulizia. Il committente potrebbe decidere di far conoscere alle imprese candidate l'assegnazione dei punti. L'eventuale punteggio al di sotto della sufficienza in qualsiasi categoria porta all'esclusione dell'offerente dall'ulteriore processo di selezione/aggiudicazione. Se il punteggio dell'impresa candidata è "medio", è possibile chiedere altre informazioni.

Società identificazione

DESCRIZIONE	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTE 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
ESPERIENZA							
Esperienza nel settore							
Esperienza specifica nell'attività							
Ricambio di personale e assenteismo							
COMPETENZE E CAPACITÀ							
Formazione di base							
Formazione specifica nell'attività							
Formazione ricorrente							
Selezione e assunzione							
CONDIZIONI DI LAVORO, SALUTE E SICUREZZA							
Livelli di retribuzioni e gratifiche							
Relazioni personale/datore di lavoro							
Condizioni di lavoro							
Salute e sicurezza							
Modelli di lavoro, come le pulizie in orario diurno							
Altri criteri							
TOTALE							

FASE DI AGGIUDICAZIONE – SCHEDE DI VALUTAZIONE

Il contratto di appalto sarà aggiudicato all'organizzazione che presenta l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base dei seguenti criteri:

- Prezzo
- Descrizione dettagliata del modo in cui il servizio sarà organizzato, fornito e sostenuto in termini di quantità e qualità di manodopera, capacità di back-up e uso della tecnologia
- Compatibilità con gli obiettivi del contratto

RIEPILOGO

	NUMERO DI PUNTI DISPONIBILI	PUNTI ASSEGNATI	OSSERVAZIONI
Gestione del contratto			
Infrastruttura contrattuale			

TOTALE PREGIO TECNICO:

PREZZO:

PUNTI TOTALI:

GESTIONE DEL CONTRATTO/OPERAZIONI

CRITERI DI GESTIONE DEL CONTRATTO	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTE 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
GRUPPO DI GESTIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO							
Struttura, organizzazione e competenze di responsabile del contratto e gruppo di gestione							
Conoscenza specifica del contratto da parte di responsabile del contratto e gruppo di gestione							
Disponibilità							
Tempi di risposta							
Rapidità d'intervento							
Pianificazione operativa							
Metodologia di pianificazione operativa e metodologia di turnazione							
Avvio del processo di pulizia							
Termini di consegna							

CRITERI DI GESTIONE DEL CONTRATTO	PUNTI DISPONIBILI	NOT APPLICABLE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTE 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
GRUPPO DI GESTIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO							
Capacità di back-up							
Procedure generali e specifiche del							
Reportistica							
Comunicazioni riguardanti struttura e cliente							
Risposta a esigenze speciali del committente							
Risposta a richieste supplementari del committente							
SERVIZI DI BACK-OFFICE							
Servizi di supporto per amministrazione, fatturazione, gestione delle risorse umane							
ISPEZIONI E LIVELLO DI QUALITÀ							
Frequenza dei controlli							
Attribuzione di responsabilità							
Documentazione della qualità							
Sistemi per correggere abbassamenti degli standard di qualità							
Sistema di miglioramento della qualità							
Corsi di formazione rilevanti per il controllo della qualità							
Modalità e frequenza con cui il committente valuta l'esecuzione del contratto							
Altri criteri definiti dal committente							
TOTALE							

INFRASTRUTTURA CONTRATTUALE

CRITERI DELLE INFRASTRUTTURE CONTRATTUALI	PUNTI DISPONIBILI	NON APPLICABILE 0%	INSUFFICIENTE 25%	MEDIO 50%	BUONO 80%	ECCELLENTE 100%	PUNTI PONDERATI ASSEGNATI
Attrezzature							
Garantire la manutenzione e l'utilizzo corretto di materiali e macchine per la pulizia							
Attrezzature di pulizia e metodi adattati alle caratteristiche dell'edificio							
Uniformi e dotazioni di sicurezza							
Formazione specifica per motivi di sicurezza							
Prodotti							
Metodi di pulizia utilizzati							
Prodotti di pulizia utilizzati							
Considerazioni ambientali, di salute e igiene							
Altri criteri							
TOTALE							

CALCOLI

PUNTI TOTALI PER IL PREZZO:

PUNTI TOTALI PER IL PREGIO TECNICO: TOTALE

REALIZZATO:

TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

Elenco non esaustivo di espressioni e termini utilizzati nella presente guida. Ulteriori definizioni sono reperibili negli standard e nelle pertinenti normative UE.

Offerta anormalmente bassa: offerta in cui prezzi o costi proposti sembrano anormalmente bassi rispetto a lavori, forniture e servizi da eseguire. Ai fini della relativa valutazione, è necessario riflettere sul costo della manodopera o sui costi totali dell'appalto (cfr. sezione 3). La direttiva sugli appalti pubblici stabilisce l'esclusione degli offerenti se il prezzo anormalmente basso deriva dal mancato rispetto dei contratti collettivi o del diritto sociale o del lavoro.

Miglior valore ("Best value"): concetto che punta a definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente e che rappresenta, quindi, l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Offerta: proposta presentata da una impresa privata di servizi di pulizia in risposta a una gara di appalto.

Operatore economico: impresa privata di servizi di pulizia che partecipa a gare d'appalto private o pubbliche in Europa o al di fuori dell'Europa.

Committente: organizzazione appaltante o amministrazione aggiudicatrice che intende acquistare servizi di pulizia. Ai fini della presente guida, per "committente" si intendono tutti i committenti potenziali e reali, le imprese appaltanti e le autorità contraenti, sia in ambito UE che non UE, che si apprestano ad acquistare o hanno acquistato servizi di pulizia.

Gare di appalto: procedure predisposte per generare offerte da imprese concorrenti per aggiudicarsi contratti di lavoro, fornitura o servizi nell'ambito di appalti pubblici.

Personale di pulizia: addetti che svolgono le attività di pulizia presso le strutture del committente in base alle istruzioni impartite dall'impresa appaltatrice.

Contratto collettivo di lavoro: Negoziazioni che si svolgono fra un datore di lavoro/gruppo di datori di lavoro e una o più organizzazioni di lavoratori in una unità di contrattazione definita (a livello settoriale o aziendale) per definire le relazioni fra datori di lavoro e lavoratori, segnatamente in materia di condizioni di lavoro e occupazione, comprese le retribuzioni e qualsiasi altra questione definita dalle due parti.

Vocabolario comune per gli appalti pubblici (CPV): comprende un vocabolario principale, che definisce l'oggetto del mercato, e di un vocabolario supplementare, che consente di fornire ulteriori dettagli qualitativi. Il vocabolario principale poggia su una struttura ad albero di codici che possono avere fino a nove cifre (codice a otto cifre più una cifra di verifica).

Appalto – basato sulle attività: appalti che descrivono le attività che un appaltatore di servizi di pulizia deve eseguire, come la frequenza delle operazioni di pulizia o il numero di addetti impegnati, ecc.

Appalto – misto: gli appalti misti stabiliscono il numero di attività minime da eseguire e il livello previsto di risultati.

Appalto – basato sui risultati (definito anche come basato sugli obiettivi o sulla qualità): in questo tipo di appalto, l'appaltatore gode di flessibilità nell'organizzare le risorse impegnate in un progetto, a condizione che siano conseguiti i livelli di qualità concordati. All'impresa viene così concessa maggiore flessibilità.

Infrastruttura contrattuale: attrezzature e prodotti utilizzati dall'appaltatore, oltre alla formazione che l'appaltatore offre al personale ai fini del corretto utilizzo di tale infrastruttura.

Pulizie in orario diurno: attività di pulizia svolte durante il normale orario di ufficio; ciò favorisce una maggiore collaborazione fra gli addetti alle pulizie e gli utenti degli edifici, oltre a vari altri vantaggi.

Sistema dinamico di acquisizione: procedura disponibile per contratti riguardanti lavori, servizi e beni normalmente disponibili sul mercato. Come strumento in materia di appalti, è caratterizzato da alcuni aspetti che sono simili a un accordo quadro elettronico, ma nel quale possono entrare nuovi fornitori in qualsiasi momento.

Appalti elettronici: acquisto e vendita di forniture, lavori e servizi tramite Internet e altri sistemi di informazione e collegamento in rete. Per esempio, tramite sistemi di interscambio elettronico di dati (EDI - electronic data interchange) e di programmazione delle risorse d'impresa (ERP - enterprise resource planning).

Attrezzature: i vari macchinari e strumenti utilizzati per le attività di pulizia, come gli spazzoloni, i dispositivi automatizzati e gli aspirapolvere.

Servizi di gestione delle strutture: l'intera gamma di servizi (pulizia, manutenzione, sicurezza, ecc.) fornita al cliente per consolidare e migliorare l'efficacia delle attività primarie del cliente stesso. Si tratta di servizi forniti su scala più ampia, attraverso contratti nazionali se non addirittura paneuropei. Per maggiori informazioni, consultare la relativa norma europea¹⁷.

Accordo quadro: accordo fra due parti che riconosce il mancato accordo finale, fra le parti stesse, su tutte le materie riguardanti il loro rapporto; tuttavia, riconosce altresì l'accordo raggiunto su un numero sufficiente di materie per proseguire il rapporto, con la necessità di accordarsi in futuro su ulteriori dettagli.

Piano salute e sicurezza: piano che precisa le modalità con cui l'offerente garantisce la conformità agli obblighi, sia vincolanti che volontari, in materia di salute e sicurezza per la durata di esecuzione del contratto.

Costi del ciclo di vita (LCC): strumento che valuta i costi sulla base dell'intero ciclo di vita di forniture, servizi o lavori, e non solo del prezzo di acquisto.

Gruppo di gestione: gruppo dell'impresa offerente incaricato di gestire l'esecuzione dell'appalto di servizi di pulizia. Riveste importanza fondamentale nel ridurre al minimo il ruolo di supervisione del committente.

Consultazione del mercato: processo in cui il committente esegue ricerche sui tipi di imprese in grado di fornire i servizi richiesti. La consultazione del mercato può includere il visitare imprese (in quanto questo offre una buona indicazione della cultura dell'impresa), invitare gli operatori o organizzare una sessione informativa.

Accordi in materia di retribuzione minima nel settore delle pulizie: non essendo definita una retribuzione minima a livello UE, i sistemi applicati sono diversi in ogni Stato membro. Il committente, pertanto, deve far sì che gli operatori economici rispettino i contratti collettivi e nazionali in materia di retribuzioni minime. Tali contratti possono essere orizzontali o settoriali.

Offerta economicamente più vantaggiosa (MEAT - Most economically advantageous tender): il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (MEAT) permette all'amministrazione aggiudicatrice di tener conto di criteri che riflettono gli aspetti qualitativi, tecnici e sostenibili dell'offerta, oltre al prezzo, per decidere in merito all'aggiudicazione.

Codice NUTS: la "nomenclatura delle unità territoriali per la statistica" è un sistema gerarchico per suddividere il territorio economico dell'UE ai fini statistici, nonché per condurre analisi socioeconomiche delle regioni e pianificare politiche regionali.

Piano operativo: illustra, nel dettaglio, il modo in cui l'impresa privata di servizi di pulizia intende soddisfare i requisiti definiti nel bando di gara.

Appalti pubblici paneuropei: una procedura di appalto aperta agli appaltatori potenziali di tutta l'UE. Spesso queste gare riguardano esigenze paneuropee di committenti che potrebbero voler avere una controparte centrale per tutte le loro esigenze nell'UE.

Gare di appalto/bandi di gara: procedimento finalizzato all'acquisto, o altra forma di acquisizione, da parte di una o più amministrazioni aggiudicatrici, di servizi forniti da imprese di pulizia scelte da tali amministrazioni aggiudicatrici, indipendentemente dal fatto che i servizi siano per uso pubblico o privato.

Appalti pubblici: procedimento di appalto da parte di amministrazioni pubbliche soggetto alle disposizioni delle normative UE. Gli appalti privati sono condotti da imprese private e non rientrano, al momento, nel campo di applicazione della legislazione UE.

Struttura di reportistica: iter amministrativo all'interno dell'organizzazione candidata per la diffusione delle comunicazioni riguardanti l'impresa e il personale.

Turnazione: parte del piano operativo con l'esatto calendario di lavoro degli addetti alle pulizie in loco, con precisazione di giorno, settimana o mese. Necessaria per la gestione quotidiana del lavoro e finalizzata a equilibrare le esigenze dei dipendenti con quelle del contratto di appalto. Si tratta di un aspetto importante, poiché orari di lavoro eccessivamente lunghi possono essere causa di incidenti e abbassare la qualità dei risultati. Il turno di lavoro implica importanti implicazioni sociali per gli addetti alle pulizie; per questo è fondamentale che vi sia, oltre a prevedibilità e continuità, un processo di revisione dei turni.

Documenti di gara: tutti i documenti prodotti dal committente, o cui il committente fa riferimento, per descrivere o determinare gli elementi della gara di appalto, tra cui: avviso o bando di gara; avviso di preinformazione se utilizzato per indire la gara; specifiche tecniche; documento descrittivo, condizioni proposte del contratto; formati per la presentazione dei documenti da parte di candidati e imprese offerenti; informazioni sugli obblighi generalmente applicabili; eventuali documenti complementari.

Avviso o bando di gara: documento che precisa tutte le informazioni necessarie per una specifica gara di appalto.

Presentazione dell'offerta: presentazione da parte dell'operatore economico candidato del documento contenente un'offerta in risposta a un bando di gara; l'offerta contiene informazioni dettagliate su requisiti e termini riguardanti la fornitura dei servizi privati di pulizia.

Piano di formazione: definito internamente dall'operatore economico, definisce chi è responsabile di erogare la formazione specifica agli addetti alle pulizie; dove e come tale formazione sarà svolta; e le componenti strutturali della formazione. Il documento deve essere abbastanza flessibile da poter essere modificato; per es. in caso di modifica dei requisiti operativi.



27, rue de l'Association
B-1000 Brussels
Belgium
T: +32 2 225 83 30
F: +32 2 225 83 39
E: office@feni.be
www.feni.be

Rue Joseph II, 40
1000-Brussels
Belgium
Tel +32 2 234 56 40
E: uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH THE FINANCIAL SUPPORT OF
THE EUROPEAN COMMISSION
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE LA
COMMISSION EUROPÉENNE