



Scegliere l'offerta più vantaggiosa

Una guida per gli organismi che appaltano servizi di pulizia



Questa guida è stata realizzata grazie al sostegno finanziario della Commissione Europea



Indice

1.	Introduzione	7
1.1	Finalità e obiettivi	8
1.2	Come usare la guida	10
2.	La scelta dell’offerta più vantaggiosa: perché è importante	11
3.	Gli appalti pubblici e la normativa europea	13
3.1	Introduzione	13
3.2	Criteri di esclusione e di selezione	13
3.3	Criteri di aggiudicazione	15
3.3.1	Descrizione e valutazione del lavoro	15
3.3.2	Selezione finale della società	17
4.	Definizione del “miglior prezzo”	20
4.1	Introduzione	20
4.2	personale delle pulizie	20
	• Esperienza	20
	• Qualifiche e capacità del personale delle pulizie	21
	• Opportunità di carriera	21
	• Selezione, reclutamento e inserimento	21
	• Condizioni di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori	22
4.3	Gestione del contratto/operazioni	24
	• Il gruppo di direzione/il responsabile del contratto	24
	• Disponibilità e tempi di risposta	24
	• Pianificazione del lavoro	24
	• Servizi di sostegno	25
	• Garanzia qualità	25
	• Ispezioni	26
4.4	Infrastruttura contrattuale	28
	• Attrezzatura	28
	• Prodotti	28
5.	Linee guida sulla valutazione	29
Fase 1	– Selezione delle società per un servizio di qualità	30
Fase 2	– Importanza del prezzo sul merito tecnico e qualità	33
Fase 3	– Definizione del merito tecnico in relazione ai lavori da svolgere	34
Fase 4	– Definizione priorità merito tecnico nei criteri di aggiudicazione	37
Fase 5	– Selezione / criteri di aggiudicazione negli avvisi	39
Fase 6	– Sistema di punteggio per la migliore offerta	43
Fase 6.1	– Criteri di selezione	46
Fase 6.2	– Criteri di aggiudicazione	47
	Allegato: Tabelle per la valutazione	49



1. Introduzione

Secondo dati raccolti e calcoli effettuati dall'EFCl (European Federation of Cleaning Industries), negli ultimi anni, la tendenza a dare in appalto servizi di pulizia si è notevolmente diffusa tra organizzazioni sia private che pubbliche di moltissimi paesi europei. Nel 1997, la stessa EFCl stima che le autorità pubbliche di sei paesi europei (Belgio, Spagna, Francia, Paesi Bassi, Portogallo e Regno Unito) da sole hanno appaltato servizi di pulizia per un valore di 5,8 miliardi EUR. Nell'Unione Europea nel suo complesso, e considerando anche i contratti stipulati da organizzazioni del settore privato, tale percentuale aumenta in modo considerevole

Nel caso in cui il valore contrattuale superi i 200.000 EUR, è obbligatorio indire una gara d'appalto per servizi di pulizia industriale ai sensi della Direttiva Servizi 92/50/EEC¹ dell'Unione europea. La suddetta direttiva è stata applicata in vari modi in tutti i paesi membri (cfr. informazioni sulla legislazione nazionale vigente all'Allegato 2). Inoltre molte organizzazioni del settore privato stanno appaltando all'esterno servizi che precedentemente venivano svolti internamente (tra cui pulizia, sicurezza, catering e manutenzione) al fine di aumentare la propria efficienza e flessibilità.

Pertanto, i privati che hanno in appalto servizi di pulizia sono tenuti a garantire elevati standard di pulizia e igiene in molti edifici pubblici e privati, i quali sono usati quotidianamente da committenti del settore pubblico o privato e uno standard di servizi offerti inferiore alle aspettative inciderebbe negativamente sull'immagine pubblica dell'organizzazione coinvolta. Ad esempio, in luoghi come scuole ed ospedali, pulizia e igiene sono fattori particolarmente importanti della salute pubblica. Inoltre, gli appaltatori privati possono dare in appalto servizi di pulizia in zone dove vengono tenute informazioni riservate o apparecchiature pericolose e questo richiede un particolare livello di specializzazione e professionalità del personale addetto alle pulizie.

Considerando che le ditte private e le autorità pubbliche a livello europeo, nazionale, regionale e locale decidono sempre più spesso di dare esternamente in appalto i servizi di pulizia, crescente è il loro "potere contrattuale" nel determinare le regole e la qualità dei servizi forniti. Secondo alcuni dati dell'EFCl per il 1997, negli ultimi anni, la quota di mercato degli appalti pubblici nel settore della pulizia industriale è aumentata in modo rilevante in molti Stati membri. Nei paesi in cui sono stati raccolti i dati, i contratti pubblici hanno rappresentato, in media, il 33% del fatturato totale del settore.

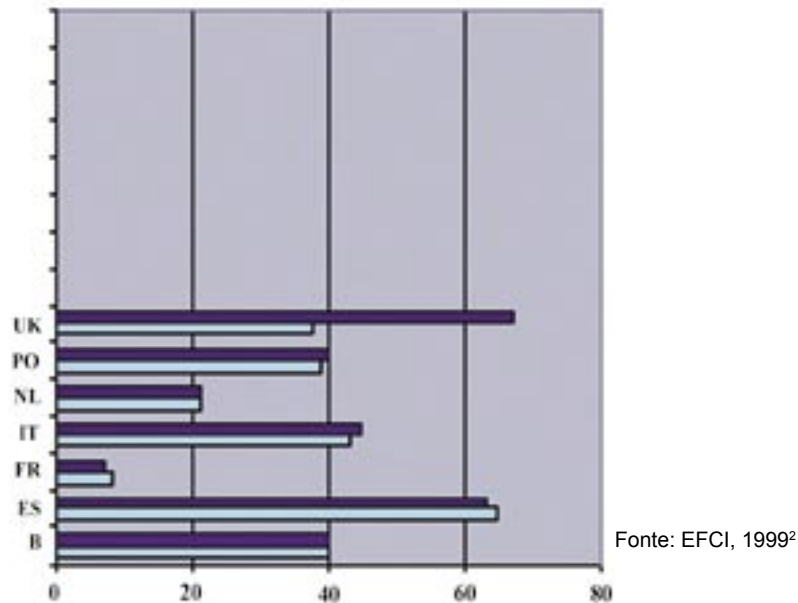
Per queste ragioni le parti sociali (EFCl e Uni-Europa) hanno elaborato la presente guida in collaborazione con i servizi competenti della Commissione europea.

Va da sé che le autorità appaltanti sono tenute ad ottemperare alle regole e procedure previste dalle direttive afferenti agli appalti pubblici e alle regole e principi generali che si applicano in virtù del Trattato dell'Unione europea.

La responsabilità per i contenuti si riferisce unicamente alle parti sociali.

¹ Tale Direttiva, insieme ad altre due relative agli appalti (93/36/EEC sull'aggiudicazione di contratti pubblici di fornitura e 93/37/EEC), è ora oggetto di una proposta di emendamento della Commissione (COM(2000)0275).

Tabella 1: Quota di mercato di appalti pubblici per servizi di pulizia industriale (EU, 1997 e 1999)



Nonostante la crescente importanza degli appalti pubblici e la rilevanza di elevati standard di qualità nella fornitura di servizi di pulizia, un'indagine effettuata per conto dell'EFCI e dell'UNI-Europa nel 1999 ha rilevato che nella maggior parte dei casi gli appalti di pulizia vengono affidati sulla base dell'offerta al prezzo più basso³. Questo è dovuto in parte alla riduzione dei fondi pubblici a disposizione, ma anche alla mancanza di un sostegno adeguato per le organizzazioni appaltanti nella scelta dell'offerta più vantaggiosa per il servizio.

Il concetto di "offerta più vantaggiosa" tiene in considerazione non solo il prezzo più favorevole ma anche gli elementi qualitativi di un'offerta per la fornitura di servizi.

1.1 Finalità e obiettivi della Guida

Le presente guida è stata predisposta per quelle organizzazioni appaltanti che desiderano conoscere come selezionare un fornitore di servizi di pulizia che sia in grado di garantire qualità ad un prezzo vantaggioso piuttosto che accontentarsi dell'offerta più bassa. Lo scopo di questa guida è fornire alle organizzazioni appaltanti uno strumento di facile consultazione mirato a definire le loro necessità di servizi di pulizia rispetto ai diversi luoghi e tipi di pulizia. Una descrizione dettagliata delle proprie condizioni consentirà poi loro chiaramente di scegliere un appaltatore che offra un prezzo concorrenziale ma, al contempo, in possesso delle qualifiche e capacità necessarie a fornire un servizio affidabile e di qualità. Infine, l'elemento forse più importante di questa guida è che contiene un quadro per la valutazione delle offerte che può essere facilmente adattato a qualsiasi organizzazione appaltante e a qualsiasi contratto di pulizia.

² In realtà, la cifra relativa alla Francia è probabilmente più elevata in quanto molti contratti assegnati in questo modo non sono calcolati come appalti pubblici nella statistica.

³ (Rapporto per l'EFCI e l'Euro-FIET su un'indagine volta allo studio delle questioni chiave per l'industria europea delle pulizie, Pye Tait, 1999)

La presente guida intende consentire alle organizzazioni appaltanti la massima libertà nella scelta dei criteri di qualità che per loro sono particolarmente importanti e dei servizi di pulizia da eseguire. In questo modo, esse potranno dare un peso proporzionale diverso ai criteri qualitativi secondo le proprie necessità, ma anche trovare un equilibrio per loro ottimale tra caratteristiche tecniche e di prezzo nella valutazione delle offerte.

Anche in organizzazioni che già usano linee guida per l'aggiudicazione di appalti, il presente documento può essere utile nella misura in cui permette di raffrontare i propri sistemi con riferimento al metodo qui proposto in modo da valutare la qualità e l'obiettività del sistema che usano attualmente. Questo potrà confermare la loro soddisfazione rispetto ai meccanismi esistenti oppure permettere di apportare modifiche sulla base del metodo che viene proposto, il quale è stato elaborato ed approvato congiuntamente da rappresentanti industriali e sindacali a livello europeo.

1.2 Come usare questa Guida

La parte principale di questa guida è concepita come informazione preliminare o strumento di formazione per i funzionari degli enti appaltanti, in quanto definisce le caratteristiche tecniche e i criteri di qualità che li aiuteranno a identificare i fornitori che offrono un elevato standard di servizi. **Essa illustra il fondamento logico sottostante ai criteri di qualità da valutare e spiega inoltre l'uso dello schema per il punteggio all'Allegato.** Essa può quindi fungere da modello di riferimento.

Lo schema per l'attribuzione del punteggio e le tabelle dell'Allegato 1 possono essere copiate e usate più volte, così da essere adattate ai requisiti specifici dell'organizzazione appaltante.

La parte rimanente è strutturata nel modo seguente:

La **sezione 2** spiega l'importanza della valutazione della qualità oltre che del prezzo quando si danno in appalto servizi di pulizia. Qui vengono fornite indicazioni sulle implicazioni negative che possono derivare dall'assegnazione di contratti unicamente sulla base del prezzo, oltre a sottolineare l'esistenza di buone prassi con riferimento alla scelta dell'offerta più vantaggiosa”.

La **sezione 3** descrive brevemente il contesto della legislazione europea per quanto riguarda i contratti di appalto per servizi di pulizia industriale.

Informazioni sulla definizione dell'offerta più vantaggiosa con riferimento alla fornitura di servizi di pulizia si trovano nella **sezione 4** del presente manuale, la quale descrive i criteri di qualità in relazione ai quattro elementi chiave che contribuiscono alla corretta esecuzione di un contratto: le qualifiche e capacità del personale delle pulizie, le qualifiche e capacità del personale dirigente, la qualità dell'infrastruttura di appalto nonché i precedenti e la filosofia di servizio dell'impresa di pulizie.

La **sezione 5** spiega il quadro di attribuzione del punteggio all'offerta più vantaggiosa presentando alcuni calcoli campione.

2. La scelta dell'offerta più vantaggiosa - perché è importante

Come accennato nell'introduzione, sia le aziende private che le autorità pubbliche tendono sempre più spesso ad appaltare all'esterno la fornitura di servizi di pulizia. Questo implica il delegare molte funzioni prima svolte internamente, ad appaltatori privati, i quali prestano i propri servizi in aree dove standard di pulizia e igiene insoddisfacenti si ripercuotono negativamente sull'immagine dell'organizzazione che li offre, oppure, addirittura, nel caso di scuole o ospedali, possono mettere a repentaglio la salute dei cittadini.

La crescente quota del mercato coperta dagli appalti pubblici implica che gli standard stabiliti dalle organizzazioni appaltanti dal punto di vista del prezzo pagato per servizi di pulizia influiscono notevolmente su occupazione, salari e condizioni di lavoro nel settore, sull'infrastruttura aziendale e, di conseguenza, sulla qualità del servizio fornito. Secondo un rapporto dell'EFCEI, una riduzione dei prezzi si traduce rapidamente in notevoli pressioni dal punto di vista occupazionale, visto che, in questo settore, il costo della manodopera rappresenta più del 75% del fatturato. Prezzi inferiori significano anche un peggioramento della qualità, in quanto il personale e l'infrastruttura dell'appalto vengono gradualmente ridotti in modo da poter risparmiare sulle spese. L'EFCEI ha riscontrato il proliferare di pseudo-aziende, le quali non rispettano i propri obblighi per quanto riguarda contratti collettivi e previdenza sociale. Queste imprese spesso offrono prezzi che non coprono neanche i costi della manodopera, escludendo così dal mercato le aziende che invece rispettano la legge. Tutto questo comporta un'ulteriore abbassamento dei prezzi – e ad una perdita di qualità – deteriorando così l'immagine del settore presso l'opinione pubblica.

La proliferazione incontrollata di questi fenomeni derivanti dalla concorrenza sul prezzo più basso, in molti paesi e a livello europeo, ha già fatto sentire la necessità di iniziative mirate ad accrescere tra le organizzazioni appaltanti la consapevolezza delle conseguenze negative dell'adozione sistematica del criterio del prezzo più basso.

In Francia, ad esempio, la Confederazione delle imprese di pulizia (FEP) ha elaborato un documento sul "Rapporto ottimale qualità-prezzo" (*Charte du Mieux Disant: „privilégier la qualité, c'est bien calculé"*).

Particolarmente significativo è poi l'esempio dell'Italia, dove su iniziativa del Ministro del Lavoro è stato approvato un Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. n. 117 del 13 marzo 1999), con il quale si disciplina il criterio di aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, proprio per favorire l'utilizzo da parte delle amministrazioni aggiudicatrici. Un aspetto importante di tale Decreto è la previsione che impone di considerare inammissibili le offerte non coerenti con il costo del lavoro che deriva dal Contratto Collettivo nazionale di Lavoro e dalle leggi in materia.

In questo documento, si sostiene che dovrebbe essere proprio la scelta dell'offerta più vantaggiosa a orientare tutte le autorità che indicano bandi per servizi di pulizia, le imprese di pulizia industriale e gli utenti (ossia i cittadini) in quanto garantisce gli standard migliori. Si propone un processo di gara in tre fasi.

Durante la prima fase, le autorità appaltanti definiscono chiaramente le proprie richieste (per quanto riguarda l'estensione e il tipo di superficie da pulire; la cadenza del servizio, la composizione dei materiali da usare, il livello qualitativo da raggiungere). Nello stesso documento, si sottolinea anche l'importanza di lasciare sufficiente tempo per le visite in loco e la preparazione delle offerte.

Nella seconda fase, viene attribuito un valore ponderato ai diversi criteri per l'assegnazione dell'appalto in modo da definire le priorità dell'azienda appaltante. Nel fare questo, si deve tenere presente che non necessariamente il prezzo deve essere l'elemento dominante, bensì occorre valutare le caratteristiche tecniche (comprese le risorse umane, infrastrutture tecniche, piano di lavoro e organizzazione proposti, meccanismo per il controllo interno di qualità, metodo per raggiungere lo standard qualitativo richiesto).

La terza fase comprende una valutazione dettagliata delle offerte pervenute per rilevare eventuali offerte esageratamente basse. Nel caso in cui ve ne siano, si consiglia alle autorità appaltanti di richiedere un chiarimento scritto su tali offerte, specificando elementi quali i mezzi che si prevede di usare per svolgere il lavoro con tutti i dettagli (numero di addetti in loco e ore di lavoro; sistemi di formazione, specifiche tecniche dei materiali da usare, ecc.). Nel caso in cui le risposte a tali richieste di delucidazione dovessero essere insufficienti a dimostrare la capacità di fornire gli standard tecnici e qualitativi richiesti, il documento consiglia di scartare tali offerte.

I clienti del settore pubblico e privato sono sempre più consapevoli dell'opportunità di una scelta basata sull'offerta più vantaggiosa piuttosto che sul prezzo più basso e tendono ad affidare gli appalti sulla base di tale criterio previsto dalla legislazione europea in materia di appalti.

3. Gli appalti pubblici per servizi di pulizia industriale e la legislazione Europea

3.1. Introduzione

L'Unione Europea ha sviluppato un ampio quadro legislativo in materia di contratti pubblici. La spesa pubblica per beni e servizi dati in appalto ammonta a 720 miliardi EUR e contribuisce alla creazione di moltissimi posti di lavoro.

I bandi di gara per servizi di pulizia rientrano nel campo di applicazione della Direttiva Europea Servizi (Direttiva del Consiglio 92/50/CEE). La suddetta direttiva, così come le altre due direttive sugli appalti, è attualmente soggetta ad una proposta della Commissione europea in riferimento all'articolo 251 del Trattato sull'Unione. In questa proposta, la Commissione stessa ha messo insieme queste tre direttive, fondendole in un'unica proposta finale nel 2001. La stessa proposta è stata poi trasmessa al Parlamento europeo. In merito al procedura legale posta in essere all'articolo 251, il Parlamento ha adottato il 17 Gennaio 2002 il suo rapporto introducendo un certo numero di emendamenti. Sarà il futuro a decidere l'esito finale di questo progetto.

Ai fini della presente sezione, questa guida si concentrerà sui meccanismi del processo di assegnazione del contratto, come ciò si svolge nell'ambito del settore delle pulizie in questione.

La decisione di emanare un bando di gara

Qualsiasi organizzazione che richieda servizi di pulizia deve prima di tutto chiedersi se sia più opportuno organizzare internamente tali servizi o se sia meglio cercare un appaltatore esterno. Una volta deciso di appaltare i servizi di pulizia, vi sono tre metodi di ricerca possibili:

- Gara aperta
- Gara ristretta
- Procedura negoziata (questa procedura si applica unicamente in casi eccezionali e limitati previsti dalla Direttiva).

La scelta della procedura da adottare dipende, in una certa misura, dal valore del contratto da aggiudicare e dallo specifico servizio da fornire. Generalmente, le autorità appaltanti sono libere di scegliere fra la procedura aperta e la procedura ristretta. Indipendentemente dalla procedura di gara scelta, è importante preventivare tempi sufficienti per progettare accuratamente specifiche di gara e metodologia di scelta, in quanto un'attenta preparazione di questa fase ha un impatto molto positivo sulla qualità delle offerte ricevute e sulla procedura di assegnazione. In particolare, può essere utile eseguire indagini su tipo e qualità di lavoro attualmente fornito in modo da poter successivamente fare confronti (tenendo presente che questo è possibile solo nel caso in cui le specifiche di pulizia non siano cambiate).

3.2 Criteri di esclusione e di selezione

Tutte le procedure di assegnazione si suddividono essenzialmente in tre fasi (cfr. anche Fig. 3):

Criteri di esclusione

Nella prima fase, i **criteri di esclusione** definiscono il tipo di società che deve essere automaticamente esclusa dalla gara. All'Articolo 29 della Direttiva si trova un elenco dettagliato di tali criteri di esclusione. In breve, si afferma che un fornitore di servizi potrà essere escluso nel caso in cui:

- Sia fallito o in fase di liquidazione;
- Sia in corso un procedimento fallimentare nei suoi confronti;
- Sia stato accusato di un reato attinente alla propria condotta professionale⁴;
- Si sia reso colpevole di grave negligenza professionale;
- Non abbia adempiuto ai propri obblighi relativi ai contributi di previdenza sociale;
- Non abbia adempiuto ai propri obblighi nei confronti delle autorità fiscali;
- Abbia ommesso dati o fornito informazioni false per quanto riguarda i criteri di selezione quantitativa;
- Non sia iscritto all'albo se richiesto dalla legislazione nazionale.

Criteri di selezione

Nella seconda fase, i **criteri di selezione** definiscono il tipo di impresa che verrà invitata a concorrere per l'appalto. A questo punto è possibile escludere una serie di aziende sulla base ad esempio, della loro capacità finanziaria, economica o tecnica. Le ditte che auspicano di poter concorrere con un'offerta completa devono fornire dettagli sulla propria struttura, ad esempio, il loro organigramma e capacità organizzativa; capacità e qualifiche del personale che dovrà pianificare e svolgere i servizi di pulizia, lo stato di servizio dell'organizzazione, la disponibilità di un'infrastruttura adeguata alle richieste del cliente, fatturato medio dell'azienda negli ultimi 3 anni, esistenza di sistemi di misurazione qualità in riferimento all'appalto.

La Direttiva comprende un elenco completo dei documenti da presentare per dimostrare la *capacità economica e finanziaria*. L'Articolo 32 della Direttiva elenca i mezzi richiesti ad un potenziale appaltatore per dimostrare la propria capacità tecnica. Tra questi vi sono:

- Prova delle qualifiche formative e professionali del fornitore di servizi e/o del suo personale dirigente/operativo;
- Elenco dei principali servizi forniti negli ultimi tre anni;
- Numero medio di persone impiegate negli ultimi tre anni;
- Dichiarazione attinente all'impianto o attrezzatura tecnica disponibile per adempiere agli obblighi contrattuali;
- Descrizione dei sistemi di controllo qualità;
- Indicazione della percentuale del servizio che il fornitore intenda subappaltare.

⁴ Questo comprende atti legali comprovati attinenti al mancato rispetto di contratti collettivi, salario minimo o legislazione sulla tutela dell'occupazione.

Le disposizioni nazionali sugli appalti pubblici che regolano le informazioni che gli interessati devono fornire durante la fase di selezione, possono comprendere le cosiddette dichiarazioni aziendali. Ciò significa che, per quanto riguarda i criteri di selezione o esclusione e la capacità economica e finanziaria, le prove possono essere fornite in una fase successiva della gara (ma in ogni caso prima dell'assegnazione del contratto). Con tale dichiarazione, l'impresa concorrente dichiara di essere in grado di fornire le prove su richiesta. Un simile sistema è vantaggioso per entrambe le parti in quanto riduce la documentazione da spedire in fase di selezione, ma vi deve essere una sanzione adeguata nel caso in cui un'impresa, in seguito, non fosse in grado di fornire le prove richieste.

Questa guida da già in questa fase la possibilità di un sistema di punteggio il quale permette alle autorità nazionali di selezionare gli concorrenti che hanno le capacità generali per l'appalto (specialmente in vista di fornire un servizio di qualità).

3.3 Criteri di aggiudicazione

Dopo avere scelto le imprese che possono presentare un'offerta durante la fase di selezione, nella fase finale, la terza, i **criteri di aggiudicazione** valuteranno il merito della singola offerta in base alla capacità di quest'ultima di soddisfare i requisiti e condizioni dell'appalto⁵.

3.3.1 Descrizione e valutazione del lavoro: Sistemi di pulizia basati sull'attività o sulla qualità

È importante stabilire se il cliente preferisca ricevere offerte basate su un sistema fondato sull'attività o sulla qualità, visto che ciò potrebbe influenzare le informazioni che i potenziali appaltatori devono fornire dal punto di vista della pianificazione del lavoro e della valutazione della qualità offerta.

Sistemi di pulizia basati sull'attività

Un sistema di pulizia basato sulla qualità è caratterizzato principalmente o esclusivamente dalla definizione di quali attività di pulizia debbano essere eseguite, su quali superfici e con quale frequenza. Tali sistemi non danno la possibilità di stabilire effettive descrizioni del risultato/obiettivi di qualità relativamente alle singole superfici o ambienti da pulire. Ci si aspetta piuttosto che ciascuna operazione di pulizia venga eseguita con la massima professionalità e abilità. Un esempio di tale sistema basato sull'attività è quello della Pulizia Programmata. In base a tale sistema, a ciascuna stanza viene attribuito un programma di pulizia, in cui si esplicita la frequenza con cui una stanza deve essere pulita ogni settimana, con quale frequenza siano necessari pulizia profonda del pavimento e inventario e quante volte debbano essere eseguiti pulizia superficiale del pavimento e inventario. Deve essere disponibile una definizione dettagliata dei termini pulizia "profonda" e "superficiale". Un concetto simile viene applicato ai sistemi di pulizia basati sulla frequenza dove, invece di stabilire la frequenza delle attività in una stanza, si stabilisce la cadenza di certi interventi e oggetti e superfici in una stanza individuale o in un gruppo di stanze.

⁵ Anche se in effetti vi è solo una fase di valutazione (come in una procedura aperta), è necessario operare una distinzione fra i tre diversi tipi di criterio.

Sistemi di pulizie basati sulla qualità

I sistemi di pulizie basati sulla qualità sono caratterizzati principalmente o esclusivamente dalla definizione del livello di qualità da fornire. Pertanto, non è l'organizzazione appaltante ma il fornitore che determina il modo in cui questa qualità è garantita. Questi sistemi, quindi, non hanno generalmente dichiarazioni di metodo o di cadenze, ma la concorrenza si svolge a livelli di migliore risultato/esito raggiunto.

In un sistema di pulizie basato sulla qualità, è pertanto accettabile il fatto di non pulire una superficie che è già pulita nel caso in cui la qualità attestata è mantenuta in uno spazio regolarmente utilizzato. Negli ultimi anni, l'industria ha lavorato sempre più sui modi di descrivere le condizioni e i requisiti relativi alla qualità. Questi standard comprendono altresì obiettivi visivi di qualità e valutazioni, ma possono anche comprendere la valutazione (con strumenti a ciò specificatamente preposti) di livelli di polvere, igiene, attrito, brillantezza, elettricità statica e conduttanza.

A seconda della specifica di pulizia da realizzare, potrebbe rivelarsi ottimale ed efficace combinare un sistema basato sulla frequenza (per esempio per le operazioni pratiche per "superficie sensibili") con un sistema di pulizia basato sulla qualità.

È fortemente raccomandato che le autorità appaltanti scelgano di assegnare il servizio in base all'offerta economicamente più vantaggiosa. In tal modo, i seguenti requisiti dovranno essere specificati nei documenti del contratto o nei relativi avvisi alla fine di ricevere la valutazione di migliore offerta:

- Condizioni contrattuali relative al periodo coperto dall'accordo con termine di preavviso, scadenziario pagamenti e revisione annuale, oltre al codice di condotta relativamente al lavoro eseguito da terzi;
- Il programma di pulizie con indicazione delle attività e frequenza dei lavori di pulizia per categoria di ambiente in cui s'interviene;
- Planimetrie dei luoghi oggetto delle pulizie;
- Elenco delle stanze dove si specifica il programma di pulizie da usare e dove;
- Orario in cui devono essere eseguite le pulizie;
- Orari della giornata in cui le pulizie non possono essere eseguite oppure numero di giorni in cui il lavoro può essere eseguito;
- Sistema di valutazione qualità per il lavoro di pulizia, oppure modo in cui la qualità viene definita e garantita, nonché le conseguenze qualora la qualità fosse insoddisfacente;
- Se richiesto, specifiche di forniture sanitarie e altri prodotti da fornire, servizi e prezzi fissi;
- Data dell'assegnazione e data di inizio dei lavori.

I concorrenti saranno poi invitati ad ispezionare il sito; in questa occasione dovranno ricevere una spiegazione dettagliata delle specifiche di pulizia a disposizione di tutti i potenziali appaltatori.

In questa fase, è importante che la descrizione dei servizi da fornire sia quanto più precisa possibile. Durante questa procedura è possibile si scopra che alcuni lavori sono difficili da definire o valutare in anticipo; questi possono essere elencati come "pulizia straordinaria" per poi essere commissionati (ad un prezzo preventivamente concordato) di volta in volta.

Una volta stabilita la descrizione dei servizi, è importante che l'offerente abbia ben chiaro quali modifiche vengono introdotte alla portata del lavoro rispetto a quello precedente. Se vengono apportati dei cambiamenti, dovrebbe essere chiaro a tutti che i cambiamenti negli standard dovuti alla modifica delle specifiche non sono attribuibili all'appaltatore privato.

3.3.2 Selezione finale della società

Una volta che sono state selezionate tutte le offerte basate su tali specifiche di pulizia, si procede al loro confronto. La scelta dell'impresa vincitrice viene quindi fatta sulla base dei criteri di aggiudicazione indicati nel bando di gara.

Secondo la Direttiva Servizi Europei, i criteri per l'assegnazione dei contratti possono essere i seguenti:

Tabella 2: Direttiva Europea sui Servizi

"Fatte salve le leggi, regolamentazioni o disposizioni amministrative nazionali relative alla retribuzione di determinati servizi, i criteri sui quali l'autorità appaltante deve basare l'assegnazione dei contratti possono essere i seguenti:

*(a) nel caso in cui l'appalto venga assegnato all'offerta economicamente più vantaggiosa, vari criteri tra cui ad esempio, **qualità, merito tecnico, caratteristiche tecniche e funzionali, servizio di assistenza tecnica e post-vendita, data di consegna, periodo di consegna o di completamento, prezzo;** o*

(b) esclusivamente al prezzo più basso

Nel caso in cui il contratto venga assegnato all'offerta economicamente più vantaggiosa, l'autorità contraente deve definire nei documenti contrattuali o nel bando di gara i criteri di assegnazione che intende applicare, se possibile, in ordine decrescente di importanza".

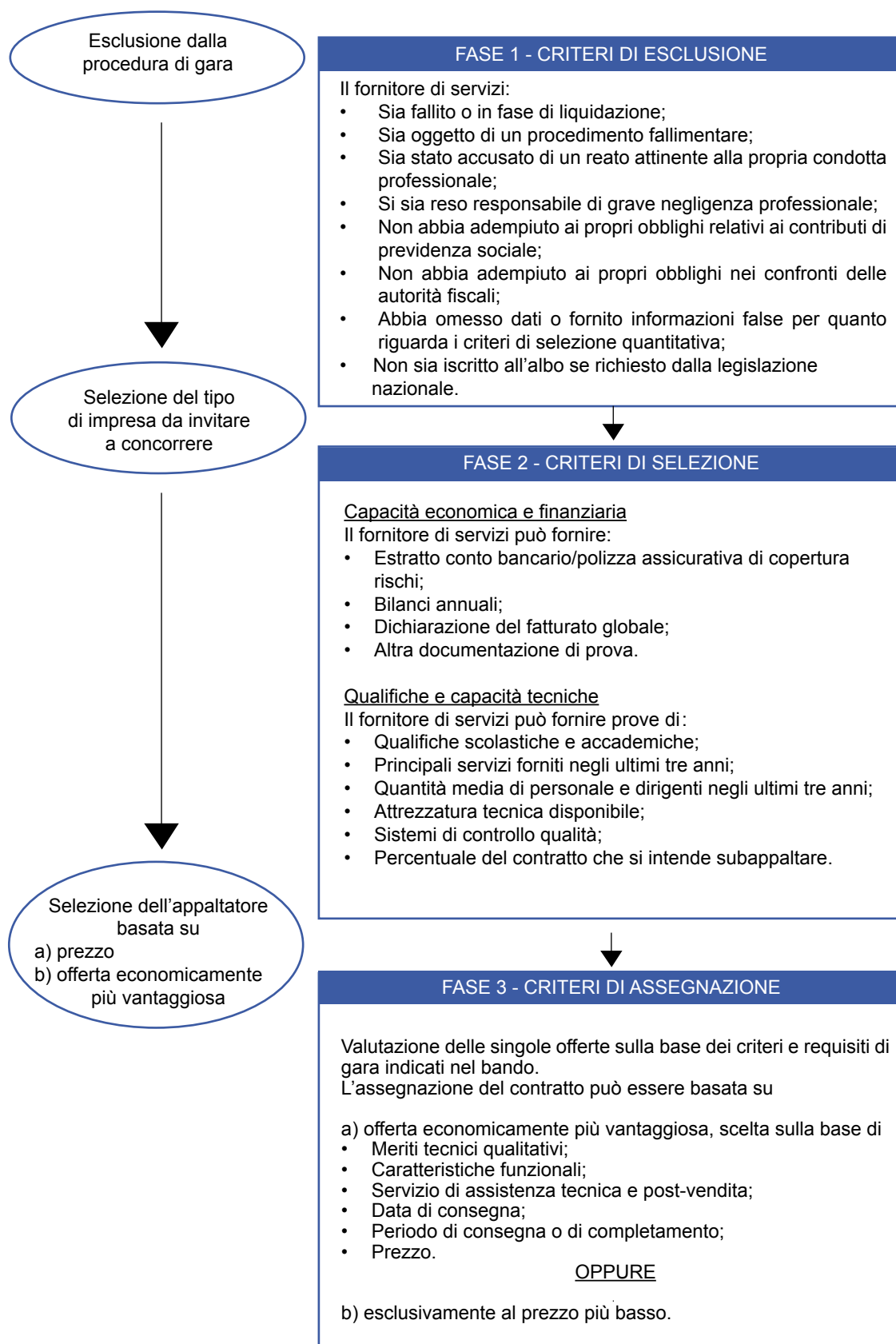
Le disposizioni della Direttiva Servizi non limitano la libertà delle organizzazioni appaltanti di decidere se assegnare un contratto al fornitore di servizi a prezzo inferiore oppure all'offerta economicamente più vantaggiosa.

Comunque, come indicato nella Sezione 2 della presente guida, si ritiene che, al fine di evitare gli svantaggi derivanti da una concorrenza basata solo sul prezzo più basso, sia preferibile l'assegnazione di contratti sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Al fine di incoraggiare la presentazione di offerte di elevata qualità, che si avvicinino il più possibile ai requisiti dell'organizzazione appaltante e di evitare contestazioni da parte dei concorrenti scartati dopo la procedura di assegnazione del contratto, è essenziale che nelle specifiche di gara vengano stabiliti criteri chiari di valutazione e assegnazione.

La Sezione 4 della presente guida definisce i criteri qualitativi di assegnazione ritenuti fondamentali per la scelta dell'offerta economicamente più vantaggiosa, oppure il fornitore di miglior valore.

Infine, nella Sezione 5 viene definito un sistema di punteggi che permette alle organizzazioni appaltanti di valutare con oggettività le offerte presentate in base al sistema di assegnazione basato sull'offerta più vantaggiosa, fornendo ulteriori informazioni sugli aspetti pratici della gara e assegnazione del contratto secondo questo sistema.

Tabella 3 : Modello procedurale di gara di appalto in tre fasi



4. Definizione del “miglior prezzo” per i servizi di pulizia

4.1 Introduzione

Come in molte organizzazioni che intendono fornire un servizio, la qualità della resa dipende da una serie di fattori essenziali. Tra tutti questi fattori, capacità, qualifiche e motivazioni del personale lavorativo sono fondamentali, in quanto sono determinanti per lo svolgimento quotidiano del lavoro. Inoltre, la pianificazione operativa e gestione del personale lavorativo deve garantire che il servizio venga eseguito secondo gli standard di qualità più elevati possibili. Altrettanto importante è l'infrastruttura tecnica/produttiva, operativa e di risorse umane a disposizione del personale lavorativo e dei responsabili dell'appalto. Infine, è essenziale che tutte le operazioni siano sostenute da un'infrastruttura aziendale che abbia la base adatta a fornire un servizio di qualità e la cui filosofia di qualità del servizio sia in grado di soddisfare i requisiti del proprio committente.

I tre settori chiave su cui si dovrebbe basare la valutazione tecnica di una proposta per la fornitura di servizi di pulizia dovrebbero essere quindi i seguenti:

- Personale delle pulizie;
- Gestione dell'appalto / delle operazioni;
- Infrastruttura contrattuale.

Bisogna sottolineare che le organizzazioni appaltanti che intendono applicare uno (o tutti) i criteri di qualità definiti di seguito devono specificare i criteri generali di assegnazione nei propri bandi di gara se non appaiono nei documenti contrattuali. Nella sezione 5 di questa guida viene presentato un campione di bando di gara aperto.

4.2 Personale delle pulizie

Esperienza

La risorsa più importante per qualsiasi impresa di pulizie è il proprio personale dalla cui diligenza, motivazione, capacità ed esperienza dipende l'esecuzione quotidiana del servizio. A seconda della natura e della sede del lavoro da svolgere, è quindi essenziale che una ditta offerente possa garantire che il personale selezionato per svolgere il lavoro abbia la necessaria esperienza e capacità per fornire un elevato standard di servizi. Quando si tratta di sedi che richiedono elevata specializzazione (come gli ospedali), le organizzazioni appaltanti possono chiedere di dimostrare che il personale addetto abbia esperienza di lavoro in questo ambiente o in uno simile e che abbia ricevuto la specifica formazione con relativo accreditamento (se possibile). In altri casi, può essere sufficiente ottenere informazioni sul periodo di tempo per cui il personale ha lavorato nel settore. Tale informazione si può ricavare dal curriculum dei dipendenti e dalle schede di formazione personale.

Ovviamente, presso molte sedi, il personale delle pulizie viene scelto tra il personale che già lavora in loco. Ciononostante, è importante che un'azienda offerente possa dimostrare la propria capacità di assumere personale qualificato e di organizzare formazione di base e continua nel caso vi siano cambiamenti nell'organico o cambino i requisiti in termini di personale a seguito di modifica dei parametri operativi. Le informazioni sui livelli di rotazione del personale (al di là dei mutamenti fisiologici nell'ambiente aziendale) e di assenteismo possono fornire un'indicazione sulla stabilità dell'impresa e sulla qualità dell'ambiente lavorativo.

Qualifiche e capacità del personale delle pulizie

La documentazione relativa alla formazione di base o supplementare svolta dal personale può servire a garantire che le persone cui è assegnato l'appalto abbiano le qualifiche e capacità richieste per lavori di pulizia. Nei bandi di gara, le organizzazioni appaltanti dovrebbero specificare eventuale formazione aggiuntiva, tecnica o specialistica richiesta al personale che dovrà lavorare in ambienti particolari. Ai concorrenti potrà essere chiesto di fornire documentazione relativa a durata e sede della formazione, o di fornirla prima che venga stipulato il contratto. Le informazioni fornite dal concorrente su esistenza e qualità di eventuali strutture di formazione può servire a garantire che i titoli e le qualifiche del personale siano costantemente aggiornati. In generale, si ritiene che i lavoratori i quali ricevono formazione continua siano più motivati e fedeli al settore. La formazione sovvenzionata dall'imprenditore dovrebbe essere accompagnata da una struttura di avanzamento professionale trasparente, in senso sia orizzontale che verticale. Anche questo garantisce, infatti, elevati livelli di motivazione e quindi un servizio di qualità. Ove esista un sistema di formazione accreditato a livello nazionale per il settore delle pulizie, si deve specificare che la formazione è stata svolta secondo questi criteri.

Opportunità di carriera

È generalmente risaputo che la presenza di opportunità di carriera contribuisce a incoraggiare maggiormente il personale qualificato a rimanere presso l'azienda dove lavora.

Selezione, assunzione ed inserimento

Anche nel caso in cui un contratto preveda che venga assunto personale in loco è importante che le aziende possano garantire una procedura di selezione e di assunzione del personale strutturata. Idealmente, tali procedure dovrebbero essere seguite da personale dedicato ed appositamente formato sulla base di una politica di risorse umane strutturata, nel rispetto dei principi di uguaglianza e pari opportunità che stanno alla base di un'efficace gestione delle risorse umane. In questo modo, si può essere sicuri che tutto il personale fornito dall'appaltatore rispetti gli standard che l'organizzazione appaltante stessa avrebbe adottato. Mediante controlli dello stato di servizio dei dipendenti è possibile assicurarsi dell'affidabilità, efficienza e diligenza del futuro personale. Se si ha a che fare con sedi particolarmente sensibili, può essere utile un inserimento sistematico.

Le organizzazioni appaltanti possono chiedere prove che attestino che la politica di assunzione di un potenziale appaltatore incoraggi le pari opportunità ed eviti pregiudizi razziali, in linea quindi con le politiche attuali in materia. Se le autorità pubbliche insistono sul rispetto dell'uguaglianza, i potenziali appaltatori ne riceveranno un segnale chiaro che contribuirà a sottolineare la rilevanza e il successo delle pari opportunità. Diversi paesi già dispongono di linee guida o codici deontologici. Laddove esistenti, essi dovrebbero essere applicati.

Condizioni di lavoro, sicurezza e salute dei lavoratori sul posto di lavoro

Ormai viene dato per scontato che l'esistenza di una struttura equa e trasparente di remunerazione ha un impatto positivo sulla fidelizzazione del personale esperto, motivazione e soddisfazione del personale sul lavoro, migliorando la qualità del servizio fornito. Tali sistemi devono poter dimostrare il rispetto di eventuali contratti collettivi se esistono, una politica sindacale aziendale, l'esistenza di incentivi legati alle prestazioni oltre che sistemi per la graduatoria e la valutazione del personale. Dovrebbe esistere un quadro per la revisione su base regolare di salari e requisiti di formazione. Prove dell'esistenza e di canali di comunicazione efficienti tra dipendenti e imprenditori possono essere l'esistenza di un comitato aziendale - nel caso in cui un simile organismo sia previsto dalla legge - o di altra struttura che faciliti il dialogo, tutto questo è garanzia di un ambiente lavorativo di elevata qualità.

Se si vuole evitare di assegnare appalti ad imprese di scarsa reputazione, le organizzazioni appaltanti dovrebbero verificare che le condizioni di lavoro previste per il personale delle pulizie di una ditta siano conformi alle leggi del paese e/o ai contratti collettivi. Nel caso in cui esistano contratti collettivi, le tabelle dei turni possono fornire informazioni su orari e turni di lavoro. Questo è importante in quanto un orario eccessivamente prolungato può essere causa di incidenti e scarse prestazioni.

Chi fornisce servizi di qualità dovrebbe anche essere in grado di dare informazioni su politiche e procedure in materia di salute e sicurezza relativamente ai lavoratori in loco. Esse devono essere conformi ai regolamenti quadro europei e alla legislazione nazionale. Buoni precedenti dal punto di vista sanitario e di sicurezza indicano che la ditta considera il personale come la propria risorsa principale. Tali ditte probabilmente offrono un ambiente lavorativo di buona qualità, quindi con meno assenteismo e personale più motivato

Condizioni di lavoro ben regolamentate e la disponibilità di sistemi d'informazione e consultazione dei dipendenti riducono la possibilità di controversie e i rischi per la salute e la sicurezza del personale, dei committenti e del loro patrimonio oltre che della cittadinanza.

Tabella 4: Criteri di qualità relativi al personale delle pulizie

PERSONALE DELLE PULIZIE	
Esperienza	<input type="checkbox"/> Specifica nel settore <input type="checkbox"/> Specifica per attività <input type="checkbox"/> Rotazione del personale e assenteismo
Qualifiche e capacità	<input type="checkbox"/> Formazione basilare <input type="checkbox"/> Formazione e qualifiche ulteriori <input type="checkbox"/> Formazione specifica per l'attività <input type="checkbox"/> Formazione regolare <input type="checkbox"/> Altre qualifiche <input type="checkbox"/> Avanzamento di carriera
Selezione e assunzione	<input type="checkbox"/> Metodo di assunzione e selezione
Condizioni di lavoro, salute e sicurezza	<input type="checkbox"/> Livelli salariali e benefici <input type="checkbox"/> Relazioni personale-imprenditore <input type="checkbox"/> Condizioni lavorative <ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto e conformità alle disposizioni nazionali ed europee sulla salute e sicurezza
Altri criteri che il committente deve definire	<ul style="list-style-type: none"> ● Deve essere fornita una giustificazione di questi criteri; questi ultimi devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore

4.3 Gestione del contratto / delle operazioni

Il gruppo di gestione / il responsabile del contratto

Quando vengono appaltati servizi di pulizia, di solito le organizzazioni appaltanti desiderano ridurre al minimo il proprio sforzo di supervisione necessario da parte loro per assicurarsi che il lavoro venga eseguito. Diventano quindi fondamentali il livello di competenza e di organizzazione dei responsabili del contratto. Il committente deve essere sicuro che tutti i membri del gruppo di gestione esterna abbiano la capacità necessaria per soddisfare i requisiti; i canali di responsabilità devono essere chiaramente definiti per dimostrare di avere tempi di risposta rapidi e adeguate capacità di supporto. Nell'offerta dovrebbero essere fornite informazioni sulle qualifiche ed esperienza di ciascun membro del gruppo di gestione esterno nonché sulla loro responsabilità ai fini del contratto. Si richiede anche di definire gli standard in base ai quali verrà data risposta alle richieste del committente e chi se ne debba occupare. Per quanto riguarda infine i luoghi che richiedono pulizia particolarmente specializzata o dove si attribuisce particolare valore alla partenza immediata e senza problemi del lavoro, possono essere richieste prove di esperienza specifica per quel tipo di appalto.

Dal punto di vista del committente, il responsabile del contratto è il principale referente per tutte le questioni relative all'esecuzione dell'appalto. Il committente deve essere quindi convinto delle sue qualifiche e capacità. I concorrenti dovrebbero fornire informazioni dettagliate sull'identità, qualifiche ed esperienza del responsabile del contratto. In casi particolari, può essere richiesta esperienza specifica relativa al contratto al fine di evitare la necessità di un lungo periodo di avviamento e potenziali lamentele su rischi in materia di salute e sicurezza. In tali casi il responsabile del contratto deve dimostrare di essere a conoscenza di tutti i requisiti del committente. Il piano di lavoro dovrebbe contenere disposizioni mirate a garantire che il responsabile del contratto possa essere contattato agevolmente e rapidamente e che abbia potere decisionale sufficiente, con responsabilità e tempi di risposta chiaramente definiti.

Disponibilità e tempo di risposta

Il piano di lavoro dovrebbe assicurare che il responsabile del contratto possa essere contattato rapidamente e che abbia potere decisionale sufficiente, con responsabilità e tempi di risposta chiaramente definiti.

Pianificazione del lavoro

Il piano di lavoro presentato nell'offerta deve garantire al committente che l'appaltatore sia sufficientemente a conoscenza dei requisiti di una particolare sede da potere elaborare un programma di lavoro adatto ai requisiti del committente stesso dal punto di vista dello standard di servizio fornito, garantendo i livelli di servizio previsti dal contratto.

Il piano di lavoro deve anche dimostrare che l'appaltatore abbia sufficiente capacità organizzativa potendo fornire manodopera qualificata e con esperienza, in modo da assicurare che sia possibile sostituire o assistere il personale con breve preavviso.

Il concorrente deve dimostrare che esistono, o possono essere messe in atto, procedure che assicurino un rapido e scorrevole avvio e svolgimento dei lavori. Inoltre è necessario garantire che eventuali procedure specificamente concordate col committente siano rispettate e che i committenti siano sempre consultati e informati in anticipo su eventuali modifiche.

Le informazioni fornite nel piano di lavoro devono garantire al cliente che il responsabile del contratto possa regolarmente controllare l'esecuzione del contratto in orari/giorni specificati. La proposta elaborata dal concorrente dovrebbe quindi contenere una struttura di relazione complessiva in modo da garantire che:

- Le relazioni vengano sempre preparate secondo uno scadenziario preciso;
- Nelle relazioni vengano fornite risposte a domande specifiche;
- Si tratti di relazioni obiettive;
- Non si tratti solo di un semplice incarico amministrativo;
- Le relazioni siano personalizzate per il committente;
- Le relazioni vengano raccolte ed analizzate;
- Le informazioni possano essere usate per svolgere azioni correttive o preventive.

Al fine di assicurare che l'impegno richiesto al cliente in termini di tempo sia minimo, la proposta di lavoro dovrebbe precisare come verrà gestito l'appalto del committente indicando dettagli su frequenza e organizzazione delle riunioni.

Servizi di sostegno

La fornitura di efficaci servizi di sostegno all'appalto dalla sede centrale dell'impresa serve ad assicurare la corretta esecuzione del contratto. La proposta di lavoro deve contenere informazioni sui servizi di sostegno messi a disposizione dalla sede centrale dell'impresa (quali amministrazione, fatturazione, personale).

Garanzia di qualità

Al fine di assicurare un'esecuzione continuativa e soddisfacente del contratto è importante che sia l'organizzazione appaltante che l'appaltatore abbiano ben chiaro la tipologia e la modalità degli standard da garantire. Questo significa che devono essere messe a disposizione informazioni sulla filosofia di qualità dell'organizzazione appaltante che dovrebbe essere conforme ai requisiti dell'organizzazione appaltante stessa. Un accordo sulla garanzia qualità deve essere parte integrante delle trattative contrattuali e comprendere la formulazione di un sistema ben definito di garanzia qualità e ispezione in cui venga chiaramente specificato chi sia responsabile di quali elementi del controllo qualità e con quale frequenza. Devono infine essere forniti i relativi certificati di qualità⁶.

⁶ Uno standard europeo indicante i requisiti di base e le raccomandazioni relative a sistemi di misurazione della qualità per servizi di pulizia (EN 13549) è stato adottato dal Comitato Europeo per la Normalizzazione.

La qualità può essere valutata sulla base di criteri oggettivi o soggettivi (ovvero una combinazione di entrambi). La qualità obbiettiva dei servizi forniti normalmente viene misurata in riferimento ad attività e/o qualità di servizio predefiniti. In questo modo si assicurano garanzia qualità e procedure di monitoraggio che siano confrontabili con il contratto, documentabili e riproducibili. La qualità oggettiva dei servizi di pulizia si fonda solitamente su un insieme di valutazioni basate su limitazioni precise e limitate, per fornire un quadro chiaro delle condizioni di pulizia. Ad esempio, è possibile stabilire obiettivi di qualità rappresentati da quantità massime di polvere, norme igieniche, o coefficienti anti-scivolo ecc., i quali possono essere quantificati obiettivamente grazie a strumenti di misurazione progettati allo scopo.

La qualità soggettiva dei servizi da fornire si basa sull'impressione globale, misurata ad esempio mediante sondaggi tra gli utenti. Questi strumenti devono essere paragonabili a livelli precedentemente stabiliti di soddisfazione degli utenti.

Nel caso in cui si sia raggiunto un accordo contrattuale sulla fornitura di un servizio relativo ad un sistema di pulizia basato sull'attività, è necessario fare una valutazione fondata sulla conoscenza del settore in merito alla tipologia e frequenza delle attività richieste per ottenere lo standard di pulizia desiderato. La garanzia qualità solitamente richiede che si controlli il rispetto delle scadenze concordate per lo svolgimento delle specifiche operazioni.

I sistemi di garanzia qualità nei sistemi di pulizia basati sulla qualità si basano su una valutazione visiva e su misurazioni oggettive come descritto sopra.

Tutto il personale coinvolto deve avere una formazione adeguata a far sì che gli standard di qualità previsti dal contratto siano compresi e raggiungibili. Il personale responsabile della garanzia qualità deve quindi ricevere istruzioni dettagliate e specifiche.

Ispezioni

La frequenza delle ispezioni interne ed esterne deve essere stabilita dalle specifiche di lavoro contenute nel contratto. Le ispezioni interne solitamente vengono svolte facendo uso di tabelle predisposte allo scopo che devono essere conformi ai requisiti del contratto. Devono esistere sistemi per correggere qualsiasi abbassamento degli standard di qualità in tempi rapidi. In aggiunta, deve essere eseguita una valutazione in corso d'opera per valutare se siano necessari acquisti o investimenti per avere tutti gli strumenti, macchinari, detergenti e tutto quanto è necessario a raggiungere gli standard di qualità richiesti.

Tabella 5: Criteri di qualità relativi a gestione del contratto e operazioni

GESTIONE DEL CONTRATTO / OPERAZIONI	
Il gruppo gestionale / Il responsabile del contratto	<input type="checkbox"/> Struttura, organizzazione e qualifiche di responsabile del contratto e gruppo di gestione <input type="checkbox"/> Conoscenza specifica del contratto di responsabile del contratto e gruppo di gestione <input type="checkbox"/> Disponibilità <ul style="list-style-type: none"> ● Rapidità d'intervenzione
Pianificazione del lavoro	<input type="checkbox"/> Metodo di pianificazione lavoro <input type="checkbox"/> Inizio del processo di pulizia <input type="checkbox"/> Condizioni di consegna <input type="checkbox"/> Capacità di supporto <input type="checkbox"/> Procedure specifiche generali e personalizzate <input type="checkbox"/> Reporting <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicazione verso il sito e cliente ● Risposta a dei bisogni speciali del cliente
Servizi di supporto	<input type="checkbox"/> Supporto dalla sede centrale per <ul style="list-style-type: none"> ● l'amministrazione ● la fattura ● il personale
Garanzia qualità / Ispezioni	<ul style="list-style-type: none"> ● Garanzia qualità ● Frequenza d'ispezioni ● Documentazione della qualità ● Sistema di miglioramento di qualità ● Modo e frequenza del valutazione del contratto
Altri criteri definiti dal committente	<ul style="list-style-type: none"> ● Deve essere fornita una giustificazione di tali criteri che devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore

4.4 Infrastruttura contrattuale

Col termine “infrastruttura contrattuale” ci si riferisce a tutte le attrezzature e prodotti da usare in riferimento agli appalti. I concorrenti devono dare prova che tali strumenti sono sicuri e adatti all’ambiente nel quale devono essere usati. Se si tratta di strumenti o prodotti che richiedono particolare specializzazione, il personale deve avere ricevuto una formazione adeguata al loro utilizzo.

Attrezzatura

Tutti gli attrezzi per la pulizia usati devono essere adatti al luogo e alla superficie dove vengono adoperati. Bisogna garantire la sicurezza della persona che li utilizza e della zona in cui vengono usati e assicurare la necessaria formazione sul loro uso corretto e sicuro e sulla manutenzione richiesta.

Nel caso in cui siano richieste attrezzature speciali, è necessario specificare nella proposta tecnica se l’impresa abbia accesso a tali attrezzature o se verrà acquistato appositamente per il contratto. Inoltre, si chiede di specificare come verrà dispensata la formazione del personale addetto.

Il concorrente deve dimostrare di avere la possibilità di mettere a disposizione le divise e l’attrezzatura di sicurezza richieste per l’uso dei diversi strumenti e prodotti per la pulizia.

Prodotti

La proposta tecnica deve dimostrare che il concorrente è a conoscenza dei requisiti dei vari detergenti da usare sulle diverse superfici e può fornire tali materiali. Il personale deve avere formazione adeguata all’uso di diversi prodotti.

L’uso dei prodotti deve essere conforme a valutazioni ambientali adeguate tenendo in considerazione la salute e sicurezza dei dipendenti e del pubblico.

Tabella 6: Criteri di qualità relativi all’infrastruttura contrattuale

INFRASTRUTTURA CONTRATTUALE	
Attrezzatura	<ul style="list-style-type: none">● Mantenimento ed uso di attrezzatura e materiale● Pulizia adattata alle caratteristiche del edificio● Divise e attrezzatura di sicurezza
Prodotti	<ul style="list-style-type: none">● Methodi e prodotti usati● Considerazioni ambientali e di salute e igiene

5. Linee guida sulla valutazione

Come indicato nella sezione 3 del presente manuale, 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 ed assegnazione. Nella Tabella 8, sono illustrate le tre fasi della gara di appalto secondo i criteri di qualità di cui alla Sezione 4 del presente manuale. Anche quando le procedure di assegnazione si svolgono in un'unica fase, è necessario distinguere tra criteri di esclusione, selezione e assegnazione. I criteri di esclusione e selezione hanno come scopo l'eliminazione dalle gare, delle imprese che:

- a) non hanno adempiuto ai propri obblighi fiscali o di previdenza sociale e non sono considerate economicamente solide;
- b) non rispettano i criteri basilari di gara sotto il profilo della loro dimensione ed esperienza.

La valutazione dettagliata definitiva delle proposte tecniche ed economiche contenute nell'offerta è soggetta ai criteri previsti per l'assegnazione e ad una valutazione delle proposte di prezzo.

Il quadro di valutazione del "miglior prezzo" presentato da questa guida permette alle organizzazioni appaltanti di applicare la propria scala di priorità in relazione a:

- La selezione delle società in grado di fornire un servizio di qualità (1^a fase) – viene proposto un sistema di punteggio per selezionare le migliori società in questa fase;
- Importanza attribuita al prezzo per merito tecnico (2^a fase);
- Importanza attribuita alle diverse categorie di criteri relativi al merito tecnico afferente ai lavori da eseguire (specifica del contratto) (3^a fase);
- Importanza relativa dei criteri specifici riguardanti il merito tecnico per ciascuna categoria (4^a fase);
- Come previsto dalla legislazione europea, le organizzazioni appaltanti devono annunciare nel bando di gara i criteri di assegnazione che applicheranno, se questi non figurano nei documenti contrattuali (5^a fase);
- Viene poi quindi usato un sistema di calcolo del punteggio per scegliere l'offerta più vantaggiosa" (6^a fase).

1a FASE – L'importanza di selezionare società in grado di offrire un servizio di qualità

Per stabilire quali siano le proposte che rappresentano l'offerta più vantaggiosa in base alla relativa capacità di fornire un servizio di qualità, vengono utilizzate le seguenti tabelle:

CRITERI DI SELEZIONE:

Capacità finanziaria ed economica

Bilanci e dichiarazioni profitti e perdite degli ultimi tre anni nel caso in cui la loro pubblicazione sia obbligatoria per legge o perché si usa nel paese in cui il richiedente è registrato
--

Capacità tecnica

La struttura e la capacità organizzativa della società
L'esperienza professionale e la formazione pertinente delle persone proposte per lo svolgimento del lavoro
Una prova registrata della struttura, dell'organizzazione e del sostegno dei servizi che sono soggetti di questo contratto
Disponibilità delle necessarie infrastrutture per soddisfare i requisiti contemplati dall'appalto
Forza lavoro e personale direttivo medio per anno negli ultimi tre anni

Personale di pulizia

Categoria	Priorità delle categorie di criteri
Personale delle pulizie	Un punteggio elevato attribuito alla categoria "personale delle pulizie" indica che le capacità, le qualifiche e qualità professionali del personale delle pulizie impiegato sono di primaria importanza

In questa fase, si raccomanda alle autorità pubbliche di:

1. o fissare fin prima un numero massimo di concorrenti che s'intendono selezionare e scegliere quelli che hanno ottenuto il miglior punteggio (procedura ristretta)
2. oppure, nel caso di una procedura aperta, determinare un punteggio minimo da raggiungere (possibilità in ciascuno dei tre criteri fissati nella pagine precedente), al fine di essere selezionati.

Entrambe le possibilità dovranno essere chiaramente indicata nell'appalto.

Il seguente esempio di punteggio dovrà essere adattato e specificato in base all'oggetto del contratto e alle necessità delle autorità pubbliche a condizione che non sia discriminante:

Da 60 punti previsti complessivamente per i criteri di selezione, 18 sono stati rispettivamente attribuiti alle categorie “capacità finanziaria ed economica” e “capacità tecnica” e 18 punti alla categoria di “personale di pulizia” (anche le prime due categorie dovranno essere sviluppate):

Criterio specifico di qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Esperienza nell'industria	3	È essenziale che coloro che si occupano della pulizia abbiano esperienza nell'industria al fine di garantire un avvio senza problemi oppure un periodo take-over
Esperienza specifica nell'attività	2	Una certa esperienza specifica nell'attività è necessaria visto che il settore delle pulizie richiede qualifiche specifiche
Turnover del personale e assenteismo	1	Un soddisfacente livello informativo sul turnover del personale e sull'assenteismo deve essere messo a disposizione
Formazione di base	4	I pulitori devono aver ricevuto una formazione standard di base al fine di garantire una certa qualità del servizio
Formazione aggiuntiva e qualifiche	1	Formazione aggiuntiva e certificazione rappresentano un punto positivo
Formazione specifica dell'attività	2	Il personale con mansioni chiave deve aver ricevuto una formazione specifica per lo svolgimento dell'attività al fine di sviluppare consapevolezza delle sfide poste dall'ambiente delle pulizie
Formazione ricorrente	2	Il contratto richiede l'uso di competenze in costante miglioramento. Deve essere fornita formazione su base regolare al fine di garantire competenze e qualifiche aggiornate
Reclutamento e selezione	2	Importanza significativa è data alla selezione di standard di qualità del personale
Livello di salario e benefici	2	È generalmente riconosciuto che livelli soddisfacenti di salari e benefici contribuiscono ad incoraggiare il personale qualificato a rimanere e ad aumentarne la motivazione. A tal proposito, una valutazione obiettiva può essere trovata o nella legislazione oppure negli accordi collettivi oppure anche in qualsiasi altro testo di riferimento in vigore nel luogo in cui il contratto sarà eseguito
Rapporti lavoratori-datori di lavoro	2	È generalmente riconosciuto che un buon clima nella società migliora l'ambiente di lavoro e quindi anche la motivazione dei lavoratori e di conseguenza la loro produttività. A titolo d'indicatore, si potrà chiedere alle società il numero di giorni di lavoro perduti negli anni precedenti, in ragione di scioperi oppure per altre forme di conflitti di lavoro
Condizioni occupazionali	2	È generalmente riconosciuto che condizioni di lavoro soddisfacenti contribuiscono a che il personale qualificato sia maggiormente motivato e rimanga presso la società. A tal proposito, una valutazione obiettiva può essere trovata o nella legislazione oppure negli accordi collettivi oppure anche in qualsiasi altro testo di riferimento in vigore nel luogo in cui il contratto sarà eseguito
Salute e Sicurezza	1	È generalmente riconosciuto che un piano occupazionale, di salute e sicurezza contribuisce alla riduzione d'infortuni e ai casi di assenteismo
Altri criteri	0	Nessun altro criterio rilevante

2a FASE – L'importanza del prezzo sul merito tecnico e la qualità del servizio

Per determinare la proposta, che rappresenta la migliore offerta in base ai criteri tecnici e di prezzo, viene utilizzata la seguente formula al fine di pervenire al punteggio globale per la proposta:

Punteggio della proposta dell'offerente = punteggio tecnico + punteggio relativo al prezzo

Sta all'organizzazione appaltante sulla base delle proprie priorità attribuire un valore ponderato al punteggio tecnico e al prezzo. Per valutare in modo equilibrato qualità e prezzo, si può attribuire una certa quantità di punti da un massimo di 100, ad esempio:

Punteggio tecnico	Fattore prezzo	Priorità tra qualifiche tecniche e prezzo
50	50	Qualità e prezzo hanno la stessa importanza
60	40	La qualità è più importante, pur essendo il prezzo un fattore rilevante
80	20	La qualità è il fattore determinante, il prezzo è un elemento secondario
40	60	Il prezzo è più importante, pur essendo la qualità un fattore rilevante
20	80	Il prezzo è più importante mentre la qualità è un elemento secondario

3a FASE –Definizione dell’importanza delle varie categorie di criteri di qualifica tecnica relativi ai lavori da eseguire

In questa fase, le organizzazioni appaltanti possono stabilire quali criteri siano per loro più importanti nella valutazione tecnica, attribuendo loro una diversa percentuale dei punti assegnati per le qualifiche tecniche nella 2ª fase:

Categoria	Priorità delle categorie di criteri
Gestione contrattuale	Un punteggio elevato attribuito a questa categoria della “gestione contrattuale” indica che le qualifiche del responsabile del contratto e del gruppo di gestione sono considerate essenziali
Infrastruttura contrattuale	Un punteggio elevato attribuito alla categoria contrattuale indica che il prodotto e l’infrastruttura tecnica da usare sono estremamente importanti

ESEMPIO A Nell'ambito di questi esempi, occorre sottolineare che la prima categoria "personale di pulizie" appartiene alla 1a fase (fase di selezione), la quale descrive la capacità generale di una società di competere per una gara pubblicata.

Alla valutazione tecnica sono stati attribuiti 60 punti

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Personale delle pulizie	30	La qualità del personale delle pulizie è il fattore principale per eseguire il contratto
Gestione del contratto	20	Personale responsabile del contratto molto specializzato fornisce know-how e guida
Infrastruttura del contratto	10	Determinante è anche la qualità di attrezzatura e prodotti usati

ESEMPIO B

Alla valutazione tecnica sono stati attribuiti 40 punti

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Personale delle pulizie	30	La qualità del personale delle pulizie è considerata di grandissima importanza
Gestione del contratto	8	La supervisione è più importante della consulenza
Infrastruttura del contratto	2	Il contratto ha condizioni relativamente basse per l'uso di attrezzature aggiuntive

ESEMPIO C

Alla valutazione tecnica sono stati attribuiti 80 punti

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Personale delle pulizie	40	La qualità del personale delle pulizie è ritenuta fondamentale
Gestione del contratto	20	Il contratto richiede gestione innovativa e stretto contatto tra clienti e responsabili
Infrastruttura contrattuale	20	L'uso di attrezzatura e prodotti moderni è essenziale per l'esecuzione del contratto

ESEMPIO D

Alla valutazione tecnica sono stati attribuiti 20 punti

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Personale delle pulizie	18	Si chiedono servizi semplici, il cambiamento non è un problema, il prezzo è fondamentale
Gestione del contratto	2	Contatto minimo con il gruppo di gestione
Infrastruttura contrattuale	0	Il contratto non richiede requisiti specifici di attrezzatura supplementare

4a FASE– Attribuire una priorità ai criteri di assegnazione per merito tecnico

In questa fase le autorità appaltanti possono indicare in dettaglio i criteri di assegnazione dettagliati che ritengono importanti assegnando punti a ciascuna categoria sulla base del totale attribuito nella 3ª FASE

Dei 60 punti complessivi per i criteri di merito tecnico, 15 sono stati attribuiti alla categoria “gestione del contratto”:

Criterio di qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Qualifiche specifiche relative al contratto del responsabile e del gruppo di gestione	2	Alcuni membri del gruppo di gestione devono avere esperienza specifica per garantire che vengano rispettati i requisiti specifici dell’ambiente da pulire
Disponibilità	3	Il responsabile del contratto dovrebbe essere facilmente raggiungibile se richiesto
Tempo di risposta	2	Un tempo di risposta rapido è fondamentale
Pianificazione operativa	1	Il piano di gestione deve mostrare sufficiente esperienza di pianificazione. La proposta deve essere adatta a formare la base del contratto
Tempi di consegna e capacità di back-up	2	Ci devono essere prove che l’impresa abbia capacità di sostegno sufficiente. Per rispettare i requisiti contrattuali se cambiano i parametri operativi
Procedure generali e specifiche per il committente	0	Non ritenuto rilevante per il contratto
Relazioni, comunicazione e risposta a condizioni particolari	3	Questi tre elementi dovranno essere chiaramente fissati e soddisfare le necessità del committente
Supporto dalla sede centrale	0	Non ritenuto rilevante ai fini del contratto
Garanzia di qualità / frequenza, documentazione	2	Gli standard di qualità devono essere ben definiti e controllabili con ispezioni periodiche; dev’essere chiaro come la compagnia valuta il rispetto del contratto
Altri criteri	0	Non ritenuto rilevante ai fini del contratto

Dei 60 punti complessivi per i criteri di merito tecnico, 10 sono stati attribuiti alla categoria "infrastruttura contrattuale":

Criterio di qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Manutenzione e uso dell'attrezzatura	4	L'attrezzatura deve essere fornita dall'appaltatore; il livello dell'attrezzatura e della relativa manutenzione deve essere di uno standard elevato
Pulizia adeguata alle caratteristiche dell'edificio	1	La pulizia deve essere garantita senza danneggiare l'edificio o l'inventario
Divise e attrezzatura di sicurezza	2	Divise e l'attrezzatura di sicurezza devono essere forniti dall'appaltatore essendo adatti al personale ed alle superfici da pulire
Prodotti e metodi utilizzati	1	Gli appaltatori devono fornire prodotti e metodi secondo gli standard richiesti
Considerazioni ambientali, di salute e d'igiene	2	I prodotti devono rispettare gli standard previsti per l'ambiente, la salute e la sicurezza
Altri criteri	0	Non ritenuto rilevante ai fini del contratto

5^a FASE - Annunciare i criteri di assegnazione scelti nel bando di gara

Come indicato nella Sezione 3, le organizzazioni appaltanti che intendono assegnare un appalto al concorrente con l'offerta "economicamente più vantaggiosa" devono elencare i criteri di assegnazione nei propri bandi di gara. La tabella 7 è un esempio di formato standard per bando di gara aperto, ripreso dalle Note Esplicative per la Direttiva Servizi.

Tabella 7: Formato per avvisi di appalto individuale - Procedura aperta come indicato all'Allegato IIB della Direttiva Servizi

1. Nome, indirizzo postale e telegrafico, telefono, telex e fax dell'autorità appaltante
2. Categoria e descrizione del servizio. Numero di riferimento CPC...
3. Luogo di svolgimento
4. a) Indicare se l'esecuzione del servizio è riservata per legge, regolamento o disposizione amministrativa ad una particolare professione
b) Riferimento alla legge, regolamento o disposizione amministrativa
c) Indicare se le persone giuridiche devono specificare nomi e qualifiche professionali del personale responsabile dell'erogazione del servizio
5. Indicare se i fornitori del servizio possono concorrere per una parte del servizio in questione
6. Se del caso, non accettabilità di varianti
7. Limiti temporali per il completamento del servizio o durata del contratto di servizio, nei limiti del possibile, o limite di tempo per iniziare o fornire il servizio
8. a) Nome e indirizzo del servizio a cui possono essere richiesti i documenti necessari
b) Se del caso, data ultima per la presentazione di tali richieste
c) Se del caso, importo da versare e scadenza per il pagamento di tali documenti
9. a) Data ultima in cui possono pervenire le offerte
b) Indirizzo a cui devono essere spedite
c) Lingua o lingue in cui devono essere redatte
10. a) Persone autorizzate a presenziare all'apertura delle offerte
b) Data, ora e luogo dell'apertura
11. Se del caso, eventuali cauzioni e fidejussioni
12. Principali termini di finanziamento e pagamento e/o riferimenti alle disposizioni rilevanti
13. Se del caso, la forma giuridica che deve assumere il raggruppamento di fornitori di servizi che vince la gara d'appalto
14. Informazioni sulla posizione del fornitore di servizi, con informazioni e formalità necessarie per una valutazione degli standard minimi economici e tecnici richiesti
15. Periodo durante il quale l'offerta deve essere aperta
16. ***Criteri per l'assegnazione del contratto, se possibile in ordine di importanza. Criteri diversi dal prezzo più basso devono essere indicati se non compaiono nei documenti contrattuali***
17. Altre informazioni
18. Data(e) di pubblicazione del precedente avviso informativo sulla Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee o riferimento alla sua non pubblicazione
19. Data di spedizione dell'avviso
20. Data in cui l'avviso è pervenuto all'Ufficio per le Pubblicazioni Ufficiali delle Comunità Europee

Fonte: Note Esplicative per l'applicazione della Direttiva Servizi, CEC

Le autorità appaltanti che intendono usare il sistema del “offerta più vantaggiosa” per assegnare un appalto all’offerta economicamente più vantaggiosa possono fare riferimento a questa guida nel loro bando di gara. Si devono indicare i seguenti dettagli:

Criteri di esclusione: (vedi tabella 8 per criteri di esclusione)

Criteri di selezione: (vedi tabella 8 per criteri di selezione)

Criteri di aggiudicazione: (vedi tabella 8 per criteri di aggiudicazione)

Dettagli per i criteri di selezione:

Punti massimi da assegnare per

Qualità del personale di pulizia (sintetizzare i criteri di selezione di qualità principale)

Capacità economica e finanziaria (sintetizzare i criteri di selezione di qualità principale)

Capacità tecnica (sintetizzare i criteri di selezione di qualità principale)

Dettagli sui criteri di aggiudicazione:

Punti massimi da assegnare

Prezzo (numero di punti)

Merito tecnico (numero di punti)

Il merito tecnico sarà valutato nel modo seguente:

Numero stato di punti

Gestione contratto (sintetizzare i criteri chiave di aggiudicazione per la qualità)

Infrastruttura contratto (sintetizzare i criteri chiave di aggiudicazione per la qualità)

Tabella 8: Procedura di aggiudicazione del contratto

CRITERI DI ESCLUSIONE
<p><i>Gli offerenti sono tenuti a fornire:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione all'albo professionale se richiesto dalla legislazione dello Stato membro in cui è registrata l'impresa
<ul style="list-style-type: none"> • Certificato delle autorità responsabili della sicurezza sociale in cui si dichiara che il candidato è in regola con il versamento dei contributi
<ul style="list-style-type: none"> • Certificato delle autorità responsabili della sicurezza sociale in cui si dichiara che il candidato ha adempiuto a tutti i suoi obblighi fiscali, conformemente alle disposizioni del paese in cui è registrato
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Se necessario, certificato dove si attese che l'attrezzatura tecnica da usare per l'esecuzione del contratto è conforme agli standard europei e/o alla loro applicazione nazionale



CRITERI DI SELEZIONE
<p><i>Gli offerenti sono tenuti a fornire</i></p> <p>Capacità finanziaria ed economica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilanci e conti profitti e perdite degli ultimi tre esercizi finanziari se la loro pubblicazione è obbligatoria in base alla legislazione o alla prassi nel paese in cui il candidato è registrato • Turnover complessivo e turnover relativo a servizi simili a quelli coperti da questo appalto negli ultimi tre esercizi finanziari <p>La capacità tecnica è valutata sulla base di quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La struttura organizzativa e la capacità della società • Le capacità e competenze generali del manager e della squadra di lavoro della direzione • Una descrizione comprovata dei precedenti dell'organizzazione, forniture e supporto di servizi che soggetti del presente contratto negli ultimi tre anni • Disponibilità delle infrastrutture necessarie al fine di soddisfare i criteri fissati dal contratto di offerta/appalto • Manodopera e personale di direzione medio annuale negli ultimi tre anni • Dimostrazione dei sistemi di controllo di qualità in riferimento alla filosofia di sicurezza della società, filosofia delle risorse umane e pratica e back-up operativo <p>Criteri di qualità in riferimento al personale delle pulizie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza nell'industria, esperienza specifica nell'industria, turnover e assenteismo • Competenze di base, formazione ulteriore e qualifiche; formazione specifica per l'attività, formazione ricorrente; altre competenze e qualifiche rilevanti; opportunità di carriera • Metodologia di reclutamento e selezione, inserimento • Livelli di salario e di benefici, rapporti datori di lavoro – lavoratori, condizioni di lavoro, misure di salute e sicurezza; altri criteri





CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

***L'aggiudicazione sarà determinata dall'offerta economicamente più vantaggiosa.
La valutazione prende in considerazione i seguenti fattori :***

- Prezzo
- Una dettagliata descrizione del modo in cui il servizio sarà organizzato, assicurato e sostenuto in termini di quantità, qualità di personale operativo, capacità di back-up e uso della tecnologia
- Compatibilità con gli obiettivi del contratto

La valutazione tiene conto dei seguenti criteri di qualità:

Gestione del contratto / operazioni

- Struttura, organizzazione, know-how specifico per il contratto del manager e del suo gruppo di direzione
- Competenze, qualifiche ed esperienza del personale operativo e direttivo da assegnare al contratto
- Disponibilità, tempo di risposta, rapidità d'intervento
- Metodologia di registrazione, start-up di pulizia nella società, termini di consegna, capacità di back-up, procedure generali e specifiche per il cliente
- Relazioni; comunicazione relative al sito e al cliente; risposta a determinate condizioni e requisiti
- Supporto della direzione centrale
- Garanzia qualità; frequenza dei controlli; documentazione della qualità, sistema di miglioramento della qualità, modo e frequenza in cui la società valuta l'esecuzione del contratto
- Metodologia di reclutamento e di selezione, inserimento sistematico
- Livelli di salario e benefici; rapporto personale-datore di lavoro; condizioni di lavoro ; misure a favore di salute e sicurezza
- Altri criteri

Infrastruttura contratto

- Manutenzione e uso dell'attrezzatura e dei materiali, pulizie adattate alle caratteristiche dell'edificio, divise e dotazioni di sicurezza
- Prodotti e metodi utilizzati; considerazioni ambientali, di salute ed igiene

6a FASE – Il sistema di punteggio per determinare il fornitore della migliore offerta

Dopo che gli offerenti non presi in considerazione in ragione della mancata ottemperanza ai criteri di esclusione o selezione previsti sono stati eliminati, l'organizzazione delle offerte d'appalto potrà procedere ad una valutazione dei prezzi proposti nelle offerte restanti. Questa valutazione prende le mosse dal numero di punti che sono stati attribuiti al prezzo, come indicato dall'avviso di gara.

Valutazione del prezzo

La ditta che offre il minor prezzo riceve punteggio pieno (tutti i punti previsti per il criterio legato al prezzo). Tutte le offerte di prezzo superiore sono valutate nei confronti dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Al prezzo proposto sono detratti punti proporzionalmente alla percentuale di superiorità dell'offerta rispetto all'offerta più bassa. Nell'esempio qui di seguito, 40 sono i punti complessivi disponibili per il punteggio relativo al prezzo, un 10% di aumento del prezzo porta ad una deduzione di punti pari al 10% dai 40 punti, e così via.

ESEMPIO

Società	Prezzo	Punti
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Valutazione del merito tecnico

Dopo che l'organizzazione appaltante ha definito le proprie priorità in termini di meriti tecnici - attribuendo punti alle categorie -, oltre che i criteri di qualità come indicato rispettivamente nella FASE 1, 2 e 3, è cruciale operare una valutazione obiettiva della misura in cui le offerte soddisfano questi criteri. Al fine di garantire questa obiettività, si fa ricorso ai seguenti parametri:

- non applicabile
- pessimo
- medio
- buono
- eccellente

La tabella 9 qui di seguito fornisce le definizioni afferenti a ciascuno dei parametri di punteggio. "Non applicabile" si utilizza in tabelle di punteggio per criteri non ritenuti rilevanti ai fini del contratto.

Chiaramente, una società che ottiene il punteggio "eccellente" rispetto ad uno dei criteri di qualità, dovrà ricevere un numero maggiore dei punti disponibili rispetto alla società che ottiene soltanto un punteggio "medio". Pertanto, ai punti attribuiti per ciascun criterio si applicano diverse valutazioni ponderate.

I criteri di ponderazione sono i seguenti:

Parametro	Ponderazione
Pessimo	0%
Medio	50%
Buono	80%
Eccellente	100%

La società che avrà ricevuto il massimo numero di valutazioni “eccellenti” per i criteri chiave (quei criteri per i quali l’organizzazione appaltante ha attribuito il numero massimo di punti) otterrà quindi il massimo punteggio nella valutazione relativa ai meriti tecnici.

I punti della valutazione dei meriti tecnici sono aggiunti ai punti assegnati nella valutazione del prezzo per stabilire il fornitore del “offerta più vantaggiosa”.

Gli esempi indicati qui di seguito mostrano come il sistema viene utilizzato.

Tabella 9: Definizione dei criteri di punteggio.

Non applicabile	Questo criterio prende in considerazione il fatto che non tutti i capitoli si applicano a ciascun cliente. Il criterio non si applica all'aggiudicazione di questo contratto e quindi non riceve punteggio. La valutazione "non applicabile" non dovrebbe essere utilizzata a caso, ma deve essere giustificata in base ai criteri previsti dalla gara
Pessimo	L'informazione fornita non consente di soddisfare il livello di qualità atteso dal cliente
Medio	L'informazione fornita non consente una piena valutazione per vedere se quanto proposto soddisfa le condizioni previste
Buono	L'informazione fornita soddisfa le condizioni previste nell'avviso di gara e le aspettative degli offerenti
Eccellente	L'informazione fornita soddisfa completamente le condizioni e le aspettative e dimostra un servizio di qualità eccezionalmente alto basato sulla performance di successo operativa

Fase 6.1 – Criteri di selezione

Su 60 punti complessivi per i criteri di selezione, 24 punti sono stati assegnati alla categoria "personale di pulizia":

(Ulteriori dettagli dovranno essere forniti rispettivamente per "capacità finanziaria" e "capacità tecnica")

Criteri di qualità spec.- "Personale di pulizia"	Punti disponibili	Non applicabile	Medio (50%)	Buono (80%)	Eccellente (100%)	Punti ponderati assegnati
Esperienza nel settore	4			X		3.2
Esperienza specifica attività	2				X	2
Rotazione e assenteismo	0	X				
Formazione di base	4				X	4
Formazione e qualifiche aggiuntive	1		X			0.5
Formazione specifica attività	2			X		1.6
Formazione ricorrente	2		X			1
Altre competenze	0	X				
Avanzamento di carriera	2		X			1
Reclutamento e selezione, inserimento sistematico	2			X		1.4
Livelli salariali e benefici	1		X			0.5
Rapporti personale-garanzia di lavoro	0	X				
Condizioni di lavoro	1		X			0.5
Salute e sicurezza	3				X	3
Altri criteri	0	X				
TOTALE	24					18.7

PUNTEGGIO TOTALE PER QUALITÀ DEL PERSONALE DI PULIZIA: 18,7 PUNTI SU 24

Fase 6.2 – Criteri di aggiudicazione

Il committente ha deciso di assegnare i 100 punti disponibili nel modo seguente:

- Prezzo 50 punti
- Merito tecnico 50 punti

Categorie di merito tecnico:

- Gestione contrattuale 25
- Infrastruttura contratto 25

Procedure generali e specifiche per il committente	Punti disponibili	Non applicabile	Medio (50%)	Buono (80%)	Eccellente (100%)	Punti ponderati assegnati
Know-how specifico del manager che si occupa del contratto e della sua squadra di direzione	3				X	3
Disponibilità	1			X		0.8
Tempo risposta	2			X		1.6
Pianificazione del lavoro	1			X		0.8
Termini di consegna e capacità di back-up	2		X			1
Procedure generali e specifiche del cliente	0	X				
Rapporti, comunicazioni e rispetto delle condizioni e requisiti specifici	6		X			3
Sostegno direzione centrale	0	X				
Garanzia qualità / frequenza, documentazione e valutazione	10		X			5
TOTALE	25					15.2

Criteria di qualità spec.- "Personale di pulizia"	Punti disponibili	Non applicabile	Medio (50%)	Buono (80%)	Eccellente (100%)	Punti ponderati assegnati
Manutenzione e uso strutture	6				X	6
Pulizia adeguata alle caratteristiche dell'edificio	3				X	3
Divise e dotazioni sicurezza	5		X			2.5
Prodotti / metodi usati	2				X	2
Considerazioni ambientali, di salute e igiene	7				X	7
Altri criteri	2		X			1
TOTALE	25					21.5

TOTALE PUNTEGGIO MERITO TECNICO: 36,7 PUNTI SU 50

ALLEGATO: TABELLE VALUTAZIONE

DOCUMENTI VALUTAZIONE

Società

1 CRITERI DI ESCLUSIONE

Gli offerenti sono tenuti a fornire	Non applicabile	Applicabile	Osservazioni
Iscrizione all'albo professionale se richiesto dalla legislazione dello Stato membro in cui è registrata l'impresa			
Certificato delle autorità responsabili della sicurezza sociale in cui si dichiara che il candidato è in regola con il versamento dei contributi			
Certificato delle autorità responsabili della sicurezza sociale in cui si dichiara che il candidato ha adempiuto a 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			
Se necessario, certificato dove si attese che l'attrezzatura tecnica da usare per l'esecuzione del contratto è conforme agli standard europei e/o alla loro applicazione nazionale			

Un punteggio non applicabile in una qualsiasi delle cinque categorie implica l'esclusione immediata dal procedimento legato all'appalto in questione.

2 CRITERI DI SELEZIONE

Capacità finanziaria ed economica

Gli offerenti sono tenuti a fornire	Non applicabile	Applicabile	Osservazioni
Bilanci e conti profitti e perdite degli ultimi tre esercizi finanziari se la loro pubblicazione è obbligatoria in base alla legislazione o alla prassi nel paese in cui il candidato è registrato			
Fatturato finanziario realizzato per servizi simili			

Capacità tecnica

I candidati sono tenuti a presentare	Non applicabile	Applicabile	Osservazioni
La struttura organizzativa e la capacità della società			
L'esperienza professionale e la formazione pertinente delle persone proposte ai fini dell'esecuzione del lavoro			
Una descrizione comprovata dei precedenti dell'organizzazione, forniture e supporto di servizi che soggetti del presente contratto			
Disponibilità delle infrastrutture necessarie al fine di soddisfare i criteri fissati dal contratto di offerta/appalto			
Manodopera e personale di direzione medio annuale negli ultimi tre anni			

Personale pulizia

	Punti disponibili	Non applicabile	Pessimo 0%	Medio 50%	Buono 80%	Eccellente 100%	Punti ponderati assegnati
1.1 Esperienza							
Esperienza nel settore							
Esperienza specifica attività							
Rotazione e assenteismo del personale							
1.2 Competenze e capacità							
Formazione base							
Formaz.agg.							
Formazione specifica all'attività							
Formazione ricorrente							
Altre competenze							
Opportunità di carriera							
1.3 Selezione, assunzione e inserimento							
1.4 Condizioni occupazione							
Livelli salariali e benefici							
Rapporti personale-datore di lavoro							
Condizioni di lavoro/salute e sicurezza							
Altri criteri							
TOTALE							

Un punteggio “non applicabile” oppure “pessimo” in una qualsiasi delle categorie porterà all’esclusione dei concorrenti dalla partecipazione a fasi ulteriore della selezione / aggiudicazione. Se il punteggio di una società è “medio”, potranno essere richieste ulteriori informazioni.

3 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il contratto sarà aggiudicato all’organizzazione che avrà presentato l’offerta economicamente più vantaggiosa, Sulla base dei seguenti criteri:

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

	Numero di punti disponibili	Punti assegnati	Osservazioni
a) Gestione contratto			
b) Infrastrutture contratto			

TOTALE MERITO TECNICO:

PREZZO:

TOTALE PUNTI:

a) Gestione del contratto / operazioni

	Punti disponibili	Non applicabile	Pessimo 0%	Medio 50%	Buono 80%	Eccellente 100%	Punti ponderati assegnati
2.1 Il gruppo di direzione							
Know-how specifico dell'attività del responsabile (e della direzione) del contratto							
Disponibilità							
Tempo di risposta							
2.2 Pianificazione operativa							
Tempi di consegna							
Capacità backup							
Procedure generali e specifiche per il committente							
Relazioni, comunicazioni e risposte a specifiche condizioni e requisiti							
Contatto clienti							
2.3 Servizi di supporto							
Sostegno direzione centrale							
Garanzia qualità : frequenza, documentazione e valutazione							
Altri criteri							
TOTALE							

b) infrastruttura contratto

	Punti disponibili	Non applicabile	Pessimo 0%	Medio 50%	Buono 80%	Eccellente 100%	Punti ponderati assegnati
3.1. Attrezzature							
Attrezzature e manutenzione							
Pulizia adeguata alle caratteristiche dell'edificio							
Divise e attrezzatura di sicurezza							
3.2 Prodotti e metodi utilizzati							
Salute dell'ambiente e considerazioni sull'igiene							
Altri criteri							
TOTALE							

CALCOLI

Totale punti per prezzo:

Totale punti per merito tecnico:

TOTALE PUNTI OTTENUTI: