



La scelta della qualità - Manuale per clienti che aggiudicano contratti per servizi di vigilanza privata



*with the support of
European Commission
Directorate General Employment
and Social Affairs*



Ringraziamenti

Il presente manuale è il risultato del lavoro di collaborazione di CoESS (la Confederazione europea dei servizi di vigilanza) e di Uni-Europa¹ nel contesto del Dialogo sociale europeo. Esprimiamo i nostri ringraziamenti alla DG Occupazione e affari sociali della Commissione Europea per il sostegno finanziario e amministrativo concesso a questo progetto e ai membri del gruppo di lavoro ad alto livello che vi hanno dedicato molto tempo nell'intento di assicurare al progetto un risultato positivo.

Il gruppo di lavoro comprendeva:

Hilde de Clerck, Commissione Europea, DG Occupazione e affari sociali/D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Austria)

Claude Levy, CoESS (Francia)

Harald Olschok, CoESS (Germania)

Marc Pissens, CoESS (Belgio)

Larry Quinn, CoESS (Irlanda)

Kris Van den Briel, CoESS (Belgio)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (UK)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Germania)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finlandia)

Dan Plaum, Uni-Europa (Belgio)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Il presente manuale è stato elaborato dal consulente incaricato (ECOTEC Research and Consulting Ltd) ed è stato approvato da CoESS, Uni-Europa e dai rispettivi membri nazionali.

Siamo molto interessati a ricevere le vostre reazioni su questo manuale. Eventuali commenti e osservazioni dovranno essere trasmessi a:

Tina Weber
ECOTEC Research and Consulting Ltd
28-34 Albert Street
Birmingham, B4 7UD
UK
Tel +44 121 616 3658
Fax +44 121 616 3699
email Tina_Weber@ecotec.co.uk

¹ Fino a gennaio 2000, Euro-FIET

Memorandum del CoESS e di Euro-FIET sull'assegnazione di contratti a società private di sorveglianza nel settore pubblico

1. Le parti sociali del settore privato europeo operante nel campo della sicurezza, CoESS (datori di lavoro) e Euro-FIET (sindacati) hanno rilevato a seguito di un'indagine svolta dai loro rispettivi membri, che, a seconda del paese interessato, tra il 40% e il 60% dell'attività nei servizi di sorveglianza ricade nel settore pubblico dei servizi. L'indagine ha inoltre evidenziato che nella stragrande maggioranza dei casi (85% - 100%) le autorità pubbliche assegnano questi contratti unicamente sulla base del prezzo.
2. Queste due osservazioni hanno indotto CoESS ed Euro-FIET ad adottare, ai fini di un miglioramento degli standard professionali in questa industria, per incoraggiare la trasparenza e per migliorare la qualità dei servizi, la presente raccomandazione congiunta e a porre a disposizione delle autorità pubbliche un manuale (del quale è allegata una copia) che fornisce a queste ultime tutte le informazioni necessarie per consentire loro di optare per l'offerta "economicamente più vantaggiosa", come sono tenute a fare ai sensi della direttiva europea CEE/50/92.
3. Benché CoESS ed Euro-FIET siano coscienti delle difficoltà di bilancio che incontrano le autorità pubbliche, essi ritengono che la politica usuale, consistente nell'assegnazione di contratti a società che presentano l'offerta più bassa, presenta un impatto pericoloso e dannoso su questo settore.
4. La concorrenza esistente nel settore privato della sicurezza che ricerca contratti pubblici di servizio incoraggia le società a tagliare i loro prezzi a detrimento della qualità dei loro servizi, malgrado il fatto che la qualità sia riconosciuta come un elemento importante per la soddisfazione dei clienti e degli utenti.
5. Le parti sociali sono coscienti che in alcuni casi le società non esitano a porsi ai limiti della legalità, o almeno arrivano al punto di farlo (mancato rispetto della legislazione o degli accordi collettivi) al fine di offrire il prezzo più basso per ottenere un contratto.
6. Date le dimensioni del settore dei contratti del settore pubblico questo comportamento pregiudica tutti gli sforzi per migliorare la qualità dell'industria nel suo complesso. Esso contribuisce inoltre all'immagine pubblica piuttosto negativa del settore, a modesti standard professionali e/o al mancato miglioramento degli standard nell'attività, alla insoddisfazione dei dipendenti per le loro condizioni di lavoro e al problema di attrarre nuovi dipendenti.
7. CoESS ed Euro-FIET ritengono che l'importanza annessa unicamente al prezzo nell'assegnazione di contratti pubblici di servizi è dovuta, tra l'altro, alle seguenti cause:
 - insufficiente trasparenza nel settore privato della sicurezza,
 - mancanza di mezzi per analizzare l'aspetto qualitativo dei servizi,
 - le difficoltà che i clienti incontrano nell'esprimere le loro esigenze in termini di qualità,
 - assenza di strumenti che consentano ai clienti di valutare la qualità,
 - difficoltà nell'effettuare raffronti qualitativi tra servizi offerti da questa industria.
8. Per migliorare la qualità dei servizi, CoESS ed Euro-FIET hanno realizzato un manuale per le autorità appaltanti. Questo manuale contiene un elenco di criteri per la valutazione della qualità dei servizi privati di sicurezza, redatto di concerto dalle parti sociali. Esse hanno inoltre illustrato l'interesse per i clienti di tener conto di questi criteri. Infine esse hanno elaborato un sistema di quotazioni che consente di valutare le offerte in base a criteri sia di prezzo che di qualità.
9. CoESS ed Euro-FIET sottolineano che il manuale offre ai clienti dell'industria la flessibilità necessaria, in conformità delle particolari esigenze del mercato, per soppesare i criteri di prezzo e di qualità all'atto della scelta.
10. Il manuale sarà oggetto della massima diffusione alle autorità pubbliche e ai clienti nell'industria privata di sicurezza nell'Unione europea. Le parti sociali intendono organizzare campagne d'informazione e di sensibilizzazione per incoraggiare il più gran numero di persone a far uso del manuale.

Berlino, 10 giugno 1999

Stephan Landrock

Presidente

CoESS



Philip Jennings

Segretario regionale

Euro-FIET



Indice

1.0 Introduzione	1
1.1 Scopi e obiettivi del manuale	1
1.2 Come usare questo manuale	2
2.0 La scelta della qualità- perché è importante per voi	3
3.0 Gli appalti pubblici per i servizi di vigilanza e vigilanza e la legislazione europea	4
4.0 Definizione della qualità nei servizi di vigilanza e sicurezza	7
4.1 Introduzione	7
4.2 Personale di vigilanza	7
4.3 Gestione/attività del contratto	8
4.4 Infrastruttura del contratto	10
4.5 L'istituto di vigilanza	10
5.0 Linee guida per la valutazione	12
Allegato – Schede di valutazione	23

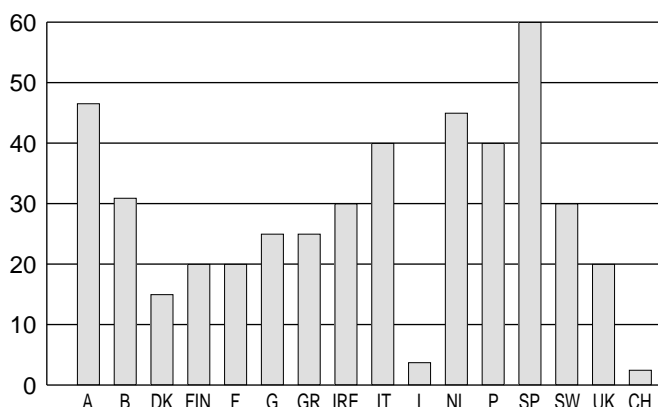
1. Introduzione

I servizi di vigilanza e sicurezza privata, indipendentemente da quanto ne siamo consapevoli, sono sempre più presenti nella nostra vita quotidiana. La domanda di servizi di vigilanza privata è in aumento in conseguenza dei cambiamenti economici, demografici e politici che provocano una maggiore polarizzazione della società, riflessa nel numero di casi di aggressione e di comportamento criminale. Contemporaneamente, lo Stato e le autorità pubbliche declinano in misura crescente la responsabilità diretta nel garantire la vigilanza pubblica. Per poter assicurare la massima flessibilità ed efficienza economica, queste funzioni sono delegate sempre più al settore della vigilanza privata.

I fornitori di servizi di vigilanza privata sono perciò diventati responsabili della vigilanza pubblica e della protezione della proprietà sia pubblica che privata in vari luoghi, comprese le aree ad alto rischio come gli impianti nucleari, le banche, le ambasciate e gli aeroporti. Essi forniscono inoltre, in misura crescente, servizi di vigilanza per eventi pubblici e scorte per trasporti ad alto rischio (compresi quelli di detenuti), assumendo gradualmente alcune funzioni precedentemente ricoperte dalla polizia e dai servizi dei pompieri e delle ambulanze.

Le società private e le autorità pubbliche a livello europeo, nazionale, regionale e locale devono quindi ricorrere all'appalto esterno di servizi con personale di vigilanza. Il loro "potere d'acquisto" è quindi sempre più importante nella determinazione delle norme e della qualità dei servizi di vigilanza forniti. Un'inchiesta svolta da CoESS ed Euro-FIET nel 1998 ha dimostrato che la quota di mercato degli appalti pubblici nel settore della vigilanza privata è in costante aumento e in molti Stati membri raggiunge il 30% del mercato (cfr. Tabella 1).

TABELLA 1: QUOTA DI MERCATO DEGLI APPALTI PUBBLICI PER I FORNITORI DI SERVIZI DI VIGILANZA PRIVATA (EU, 1998)



Fonte: CoESS ed Euro-FIET, 1998

Nonostante molti edifici e luoghi pubblici da proteggere siano a rischio, l'inchiesta svolta da CoESS ha dimostrato che la maggioranza delle autorità pubbliche seleziona attualmente gli appaltatori di vigilanza unicamente sulla base del prezzo più basso (cfr. Tabella 2).

TABELLA 2: PERCENTUALE DI CONTRATTI AGGIUDICATI SULLA BASE DELL'OFFERTA PIÙ ECONOMICA (PAESI DELL'UE)

PAESE	PERCENTUALE DI CONTRATTI PUBBLICI ASSEGNATI SULLA BASE DELL'OFFERTA PIÙ ECONOMICA
Austria	95%
Belgio	90%
Danimarca	90%
Finlandia	90%
Francia	90%
Germania	90%
Grecia	60%
Irlanda	95%
Italia	70%
Lussemburgo	100%
Paesi Bassi	80%
Portogallo	80%
Spagna	80%
Svezia	50%
Svizzera	30%
Regno Unito	60%

Fonte: CoESS ed Euro-FIET (1998)

Ciò è in parte il risultato della riduzione dei bilanci pubblici, ma forse anche della mancanza di guida nell'assistere le enti aggiudicantene nella scelta del fornitore di "servizi di qualità".

Il concetto di "qualità" cerca non solo di prendere in considerazione un prezzo favorevole ma di valutarlo insieme agli elementi qualitativi di un'offerta per la fornitura di servizi.

1.1 Scopi e Obiettivi del Manuale

Il presente manuale è stato scritto per le enti aggiudicanti piuttosto che optare per l'offerta al prezzo più basso intendono assicurare la scelta di un fornitore per lo svolgimento di servizi di vigilanza in grado di combinare la qualità ed un prezzo favorevole. Il manuale intende offrire a queste organizzazioni uno strumento di facile

uso concepito per aiutarle a definire in modo più chiaro i propri bisogni nel settore dei servizi di vigilanza con personale, relativamente ai vari siti e compiti di vigilanza. Una specifica dettagliata delle loro richieste permetterà di scegliere un appaltatore che non solo offra un prezzo competitivo ma che dimostri anche le competenze e le capacità atte a fornire un servizio affidabile e di alta qualità.

Il manuale contiene una cornice facile da usare per valutare le offerte, adattabile alle necessità di ogni ente appaltante e ogni contratto di vigilanza. Lo scopo di questa cornice è quello di offrire agli enti appaltanti la massima autonomia nella definizione dei criteri di qualità che essi considerano particolarmente importanti per il lavoro di vigilanza da svolgere. La cornice permette non solo di applicare pesi differenti ai criteri di qualità in base alla valutazione propria dell'ente, ma anche di definire nella valutazione delle offerte l'equilibrio che si vuole fra merito tecnico ed elementi del prezzo.

1.2 Come usare questo Manuale

La parte principale del manuale, strutturata come informazione preliminare, ovvero come strumento di formazione per i funzionari aggiudicatori, descrive il merito tecnico e i criteri di qualità che li aiuteranno a identificare i fornitori in grado di offrire uno standard elevato di servizi e funziona da guida alla motivazione di base e all'uso della cornice di valutazione contenuta nell'Allegato. Può essere quindi usata come strumento di riferimento.

La cornice di valutazione e le Schede contenute nell'Allegato possono essere copiate ed usate varie volte e adattate alle necessità specifiche dell'ente aggiudicatore. Attualmente è in via di elaborazione una versione su disco delle Schede di valutazione.

Il resto del manuale è strutturato come segue:

La Parte 2 spiega l'importanza di selezionare la qualità *nonché* il prezzo quando si assegnano contratti di fornitura di servizi di vigilanza. Vi sono contenute informazioni sugli *effetti negativi che potrebbero risultare dalla aggiudicazione di contratti unicamente sulla base del prezzo* e sono evidenziate le prassi ottimali esistenti in relazione alla scelta del "valore migliore".

La Parte 3 descrive brevemente il contesto della legislazione europea sugli appalti dei servizi di vigilanza e spiega i termini di applicazione in questo settore delle norme della Direttiva europea sui servizi (Direttiva del Consiglio 92/50/CEE).

Nella **Parte 4** si trovano informazioni su come definire il valore migliore in relazione alla fornitura di servizi di vigilanza privata. Questa parte descrive i criteri di qualità in relazione ai quattro elementi chiave che contribuiscono alla buona esecuzione di un contratto: le competen-

ze e capacità del personale di vigilanza; le competenze e l'esperienza operativa del gruppo manageriale; la qualità dell'infrastruttura del contratto e il curriculum referenze e la filosofia del servizio dell' istituto di vigilanza privata.

La Parte 5 spiega la cornice di assegnazione del punteggio al "migliore qualità" e offre alcuni esempi di calcolo.

2. La scelta della qualità - perché è importante per voi

Come accennato nell'introduzione, le società private così come le autorità pubbliche sono sempre più alla ricerca di appaltatori esterni per sorvegliare edifici, per assicurare la vigilanza del pubblico nel corso di manifestazioni, per fornire servizi di scorta e per una ampia gamma di altri compiti. Ciò implica essenzialmente la delega di funzioni precedentemente interne o del servizio pubblico ad appaltatori privati. Tali funzioni comprendono una serie di delicati compiti di vigilanza e sicurezza relativi alla protezione della proprietà privata, della salute e della vigilanza pubblica e alla vigilanza interna.

La quota di mercato in aumento delle gare d'appalto indica che gli standard fissati dagli enti appaltanti per il prezzo pagato per i servizi di vigilanza hanno un impatto significativo sulle retribuzioni e sulle condizioni di lavoro del settore nonché sull'infrastruttura dell'impresa e quindi, di conseguenza, sulla qualità del servizio fornito. Fra le parti sociali che rappresentano i datori di lavoro e i lavoratori del settore si registra una preoccupazione crescente: che l'applicazione del principio di aggiudicazione dei contratti all'offerta più economica stia portando ad un graduale abbassamento degli standard qualitativi. Preoccupa particolarmente il fatto che ciò avvenga in un momento in cui alle società di vigilanza privata si richiede una maggiore specializzazione e un miglioramento della qualità, visto che stanno assumendo in misura crescente le funzioni più delicate precedentemente svolte dal servizio pubblico.

La consapevolezza dei pericoli insiti in tali procedure affiora lentamente perché l'effetto dannoso della concorrenza sul prezzo più basso, che va oltre l'ottimizzazione dei costi, non è immediatamente rilevabile ma è un processo graduale. Occorre considerare tutto ciò nel contesto della vigilanza propria dell'organismo, il modo in cui questo valuta il proprio ambiente, la sua immagine pubblica e i costi legali supplementari derivanti dalla mancata fornitura di un servizio di standard elevato.

Si è appurato che la concorrenza sul prezzo più basso porta inizialmente gli offerenti ad indebolire l'infrastruttura del sistema di prestazioni, che comprende la formazione del personale, la supervisione e il management di qualità. Per poter tagliare ulteriormente i costi, gli offerenti ridurranno in seguito i livelli del servizio impiegando manodopera più economica, con un effetto nocivo sulla motivazione del personale e sui livelli di turnover di quest'ultimo. Per poter eludere gli accordi collettivi le retribuzioni e i contributi sociali sono spesso tagliati ricorrendo a manodopera a tempo determinato e a tempo parziale e, infine, ad addetti "finti autonomi". Anche l'impiego di "sorveglianti ombra" (fornitura di personale di vigilanza in numero inferiore a quanto concordato per contratto) si sta rapidamente diffondendo. Con il taglio dei prezzi i meccanismi di vigilanza diventano un lusso come le spese generali, il che aumenta il rischio di vigilanza per i clienti e per il pubblico. Emergono prove sempre più numerose del mancato rispetto di accordi

collettivi o di normative locali fra gli offerenti più economici, così come casi di mancato pagamento delle tasse e dei contributi sociali da parte di società poco affidabili; o di non rispetto del contratto originale in relazione al personale fornito e di ricorso al lavoro nero.

L'impatto negativo di tali pratiche di riduzione dei costi sta diventando sempre più evidente e contribuisce a danneggiare l'immagine del settore presso il pubblico, danneggiando al tempo stesso la percezione pubblica dell'ente appaltante.

La graduale proliferazione delle cattive pratiche e delle violazioni alla sicurezza, risultato della concorrenza sul prezzo più basso, sta portando alcune società private e autorità pubbliche a ridefinire le loro strategie di appalto. Lo sviluppo dei criteri di selezione che prendano in considerazione la qualità oltre al prezzo si sta quindi ampliando ed è sulla base di questa esperienza che il presente manuale è stato elaborato.

La città austriaca di Linz ha recentemente deciso di assegnare all'offerta più elevata il contratto per la fornitura di servizi di sorveglianza per le zone di parcheggio a breve termine della città, visto che la società offerente è stata in grado di provare la capacità di erogare una qualità di servizio molto più alta rispetto agli altri offerenti. In particolare è stato determinante l'impegno ad impiegare personale di sorveglianza con più di tre anni di esperienza nel settore. Il prezzo maggiore è stato giudicato giustificabile perché per il personale esperto e qualificato si richiedono costi di manodopera e sociali maggiori.

Altri esempi di organizzazioni che stanno sviluppando sistemi di valutazione delle offerte basati su prezzo e qualità sono le Ambasciate degli Stati Uniti, Eurocontrol e il Servizio postale del Regno Unito.

I clienti del settore pubblico e privato sono sempre più propensi a selezionare la qualità, dunque, piuttosto che il prezzo più basso e cominciano ad aggiudicare contratti all' "offerta più economicamente vantaggiosa" - opzione, questa, prevista dalla legislazione europea sugli appalti pubblici.

3. Gli appalti pubblici per i servizi di vigilanza e sicurezza e la legislazione europea

L'Unione europea ha sviluppato un'ampia cornice legislativa relativa agli appalti pubblici. L'appalto di vari beni e servizi copre 720 miliardi di EURO della spesa pubblica e genera un numero rilevante di posti di lavoro.

L'appalto dei servizi di vigilanza privata rientra nel campo di applicazione della Direttiva europea sui servizi (Direttiva del Consiglio 92/50/CEE), ma poiché i legislatori europei ritenevano che vi fossero poche probabilità di fornitura di servizi di vigilanza privata da parte delle società a livello transnazionale, le disposizioni della Direttiva si applicano all'appalto di tali servizi solo in misura limitata². Ciò significa in pratica che solo due delle disposizioni della Direttiva si applicano direttamente all'assegnazione di contratti per servizi di vigilanza privata:

Innanzitutto, le specifiche tecniche per i servizi che devono essere forniti devono riferirsi o

- a) a standard nazionali in applicazione di standard europei
- b) all'approvazione tecnica europea oppure;
- c) a specifiche tecniche comuni

Tali disposizioni si applicano in primo luogo agli strumenti tecnici da impiegare nell'esecuzione del contratto e perciò hanno poca rilevanza per la fornitura di servizi di vigilanza con personale.

In secondo luogo, una volta aggiudicato il contratto, occorre notificarlo alla Commissione europea. L'autorità aggiudicatrice, tuttavia, è libera di indicare se la notifica debba o meno essere pubblicata sulla Gazzetta ufficiale.

Nonostante la limitata applicazione diretta della Direttiva all'aggiudicazione di contratti per servizi di vigilanza privata è previsto che "gli elementi usati per la selezione devono essere correlati all'obiettivo del contratto" e devono essere conformi alle disposizioni del Trattato. Si consiglia inoltre che i criteri stabiliti dall'ente appaltante rispettino, per quanto possibile, le disposizioni della Direttiva sui Servizi.

Tutte le procedure di aggiudicazione di contratti pubblici si svolgono essenzialmente in tre fasi (cfr. anche Tabella 3):

Nella prima fase, i **criteri di esclusione** definiscono il tipo di società automaticamente escluse dalla gara d'appalto. L'articolo 29 della Direttiva fornisce un elenco

completo di questi criteri di esclusione. Per riassumere brevemente, è stabilito che un fornitore di servizi può essere escluso se:

- è in stato di fallimento o liquidazione;
- è oggetto di procedimenti di dichiarazione di fallimento;
- è stato esonerato da una funzione in relazione alla condotta professionale;
- si è reso responsabile di grave violazione ai doveri professionali;
- non ha rispettato gli obblighi relativi al pagamento dei contributi di vigilanza sociale;
- non ha rispettato gli obblighi relativi al pagamento delle tasse;
- è colpevole di gravi inesattezze nel fornire le informazioni relative ai criteri per la selezione qualitativa o non abbia fornito dette informazioni;
- non è iscritto nel registro professionale come richiesto dalla legislazione nazionale.

Nella seconda fase, i **criteri di selezione** definiscono il tipo di istituto di vigilanza privata che sarà invitata a partecipare alla gara d'appalto per il lavoro. Alcuni istituti di vigilanza privata possono essere esclusi in questa fase, ad esempio per motivi di capacità finanziaria, economica o tecnica. La Direttiva fornisce un elenco completo dei documenti che possono essere richiesti per provare la *capacità finanziaria ed economica*. L'articolo 32 della Direttiva fissa le prove che un ente appaltante può richiedere per provare la *capacità tecnica*. Fra queste figurano:

- la prova delle qualifiche di istruzione e professionali dell'istituto di vigilanza dei e/o quelle del personale manageriale/operativo;
- un elenco dei servizi principali forniti negli ultimi tre anni
- una dichiarazione sul numero medio di persone impiegate negli ultimi tre anni
- una dichiarazione sugli impianti o attrezzature tecniche disponibili per lo svolgimento dei compiti del contratto
- una descrizione dei sistemi di controllo della qualità
- una indicazione di quale percentuale del servizio il fornitore intenda subappaltare

Nella terza fase, i criteri di aggiudicazione valutano il merito della singola offerta sulla base di quanto è conforme alle specifiche del bando di gara.

² Lo stesso vale per tutti i servizi elencati nell'Allegato 1B della Direttiva

Anche se in realtà vi è solo una fase di valutazione, deve essere fatta una distinzione logica fra i tre diversi tipi di criteri.

In base alla Direttiva europea sui servizi, i criteri per l'assegnazione di contratti possono essere:

"Fatte salve le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative nazionali riguardanti la remunerazione di particolari servizi, i criteri sui quali l'amministrazione si fonda per l'aggiudicazione degli appalti sono:

(a) qualora l'appalto sia aggiudicato all'offerta più vantaggiosa sotto il profilo economico, vari criteri relativi all'appalto quali ad esempio, **qualità, merito tecnico, caratteristiche estetiche e funzionali, assistenza tecnica e servizio post vendita, data della fornitura e termine di consegna o di esecuzione, prezzo**; oppure

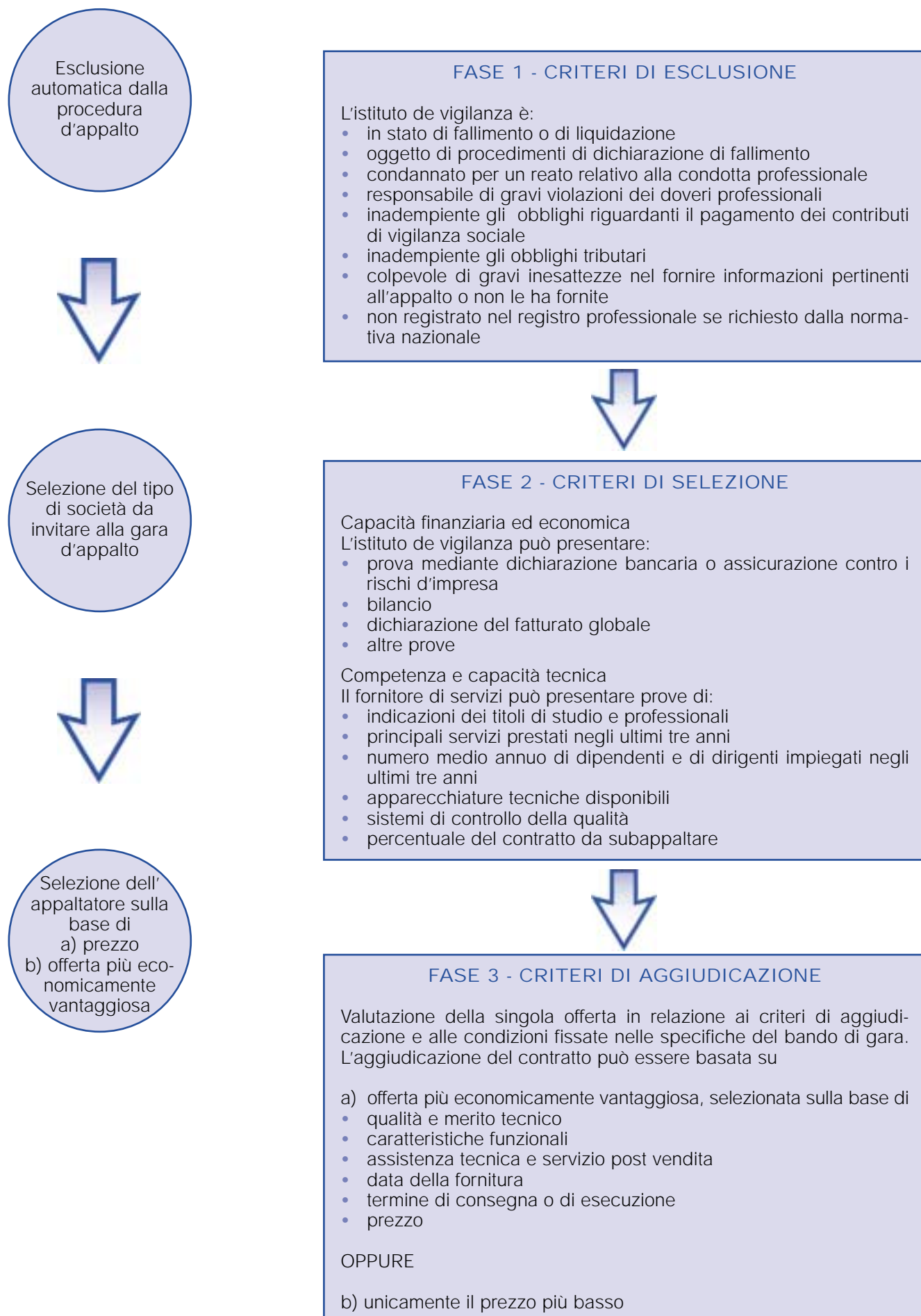
(b) unicamente il prezzo più basso.

Qualora l'appalto sia aggiudicato all'offerta più vantaggiosa sotto il profilo economico, le amministrazioni enunciano, nel capitolato d'onori o nel bando di gara, i criteri d'aggiudicazione di cui esse prevedono l'applicazione, possibilmente nell'ordine decrescente dell'importanza che è loro attribuita".

Le disposizioni della Direttiva sui servizi, tuttavia, non limitano la libertà dell'ente appaltante nel decidere se preferisce assegnare il contratto al fornitore con il prezzo più basso o all'offerta economicamente più vantaggiosa.

I criteri di qualità e la cornice di assegnazione del punteggio fissati in questo documento sono perciò assolutamente discrezionale e rappresentano le raccomandazioni di un gruppo di lavoro di esperti costituito da rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori, che si incontrano a livello europeo e che hanno molti di anni di esperienza con clienti del settore pubblico in vari contesti.

TABELLA 3: MODELLO IN TRE FASI DELLA PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE DI CONTRATTI



4. Definizione della qualità nei servizi di vigilanza privata

4.1 Introduzione

Come spesso accade per la maggior parte delle organizzazioni che intendono fornire un servizio, la qualità del servizio reso dipende da vari fattori chiave. Fra questi, i più importanti sono chiaramente le capacità, le competenze e le motivazioni delle persone direttamente coinvolte nel servizio, visto che sono responsabili della prestazione quotidiana del lavoro, nonché dell'interazione con i clienti o con il pubblico. La pianificazione operativa e la gestione del personale direttamente coinvolto e dei servizi deve essere di ottima qualità per garantire che il servizio reso sia al massimo livello di qualità. Altrettanto importante è l'infrastruttura tecnica, operativa e di risorse umane disponibile per il personale direttamente coinvolto e per il gruppo manageriale del contratto. E' cruciale, infine, che tutte le operazioni siano assistite da una infrastruttura dell'istituto di vigilanza che non solo abbia la necessaria esperienza per fornire un servizio di qualità, ma che disponga anche di una filosofia di servizi in grado di soddisfare i bisogni dei propri clienti.

Le quattro aree chiave in cui il merito tecnico di una proposta di fornitura di servizi di vigilanza dovrebbe perciò essere valutato sono:

- personale di vigilanza
- gestione/attività del contratto
- infrastruttura del contratto
- l'istituto di vigilanza

Occorre sottolineare che le gli enti aggiudicatori che intendono applicare uno (o tutti) dei criteri di qualità sotto stabiliti, devono descrivere i criteri generali di aggiudicazione nei bandi di gara se non figurano nel capitolato d'oneri. Un esempio di avviso di gara a procedura aperta si trova nella Parte 5 (p.12) del presente Manuale.

4.2 Personale di vigilanza

Esperienza

Il bene più importante di una società di vigilanza privata è il personale dalla cui competenza ed esperienza dipende la prestazione quotidiana del servizio. A seconda del tipo di lavoro di vigilanza da eseguire, è quindi essenziale che un istituto offerente possa garantire che il personale selezionato per svolgere il lavoro abbia le necessarie esperienze e capacità per fornire un servizio di qualità elevata. Nel caso di ambienti da vigilare molto particolari o molto a rischio, l'ente aggiudicatrice potrà richiedere la prova che gli agenti prescelti abbiano esperienza di lavoro in quel tipo di ambiente o simile. Per alcuni luoghi ad alto rischio, come le ambasciate, l'ente aggiudicatore potrà esigere i CV di tutto il personale chiave da assegnare a quel compito (o ricevere l'assicurazione che sarà utilizzato il personale con esperienza già esistente). In altri casi, sarà sufficiente ricevere informazioni sul numero medio di anni per cui le guardie particolari giurate sono stati impiegati nel settore.

Se il contratto richiede l'assunzione di molto personale supplementare, gli istituti di vigilanza devono essere in grado di dimostrare la loro capacità ad assumere o rilevare il personale con esperienza e a offrire la formazione pertinente.

Competenze e capacità del personale di vigilanza

La prova di una formazione di base (riconosciuta a livello nazionale o obbligatoria) ricevuta dal personale può inoltre rassicurare sul fatto che qualsiasi agente assegnato a svolgere i compiti del contratto abbia le competenze e capacità chiave richieste ad un sorvegliante. Gli enti aggiudicatori aggiudicatrici nei bandi di gara devono stabilire quale formazione supplementare tecnica o specifica per quel contratto sia richiesta agli agenti da assegnare a particolari ambienti da vigilanza. Agli offerenti potrà essere chiesto di fornire la prova dei tempi e dei modi di svolgimento di tale formazione, già fornita o da fornire, prima dell'avvio del contratto. Le informazioni fornite dall'offerente sull'esistenza e la qualità delle strutture di formazione danno garanzie sull'aggiornamento regolare delle competenze e delle qualifiche del personale. Si ritiene generalmente che le guardie particolari giurate che ricevono una formazione continua mostrino maggiore motivazione e impegno nel settore. La disponibilità di strutture di formazione indica, inoltre, che esiste una disponibilità di personale di supporto addestrato qualora la richiesta di guardie particolari giurate dovesse aumentare con breve preavviso (es. in una situazione di emergenza). La disponibilità di formazione finanziata dal datore di lavoro è legata anche ad una struttura trasparente di carriera che permette la promozione verticale e orizzontale, assicurando al tempo stesso maggiore motivazione e, in ultima analisi, un servizio di qualità migliore.

A seconda della natura dell'ambiente da vigilare, l'ente aggiudicatore potrà richiedere prova di competenze e capacità supplementari, come la conoscenza delle lingue e altre competenze pertinenti. Tali condizioni debbono essere esplicitate nel bando di gara se non figurano nel capitolato d'oneri.

Selezione, assunzione e scrutinio

E' importante che gli istituti di vigilanza privata forniscano dettagli sulle procedure strutturate di selezione, assunzione e scrutinio che dovrebbero essere idealmente applicate da un gruppo specifico di persone appositamente qualificate. In tal modo si può essere sicuri che tutto il guardia particolare giurate fornito dall'appaltatore soddisfi i requisiti richiesti dall'ente aggiudicatrice. La prova di severe procedure interne di scrutinio (nel contesto della legislazione nazionale) può essere importante per le organizzazioni che intendono assicurarsi che il personale assegnato a svolgere il contratto sia incensurato e, ove necessario, libero da obblighi finanziari che potrebbero interferire con la prestazione sul lavoro o compromettere l'integrità dell'ente, la proprietà o i clienti o mettere in pericolo il pubblico.

L'ente aggiudicatore potrà richiedere la prova che il potenziale appaltatore abbia rispettato nelle procedure di assunzione il principio delle pari opportunità e che abbia evitato discriminazioni razziali, risultando quindi in linea con le proprie politiche di pari opportunità. Insistere sul rispetto di tali principi da parte delle autorità pubbliche può costituire un forte segnale ai potenziali appaltatori e quindi aumentare il profilo e il potenziale successo delle politiche di uguaglianza.

Condizioni di occupazione

E' ampiamente riconosciuto che l'esistenza di una struttura remunerativa equa e trasparente ha un impatto positivo sul mantenimento del personale con esperienza, sulla sua motivazione e soddisfazione del lavoro e perciò sulla qualità della prestazione. La prova di tali sistemi include il rispetto degli accordi collettivi vigenti; l'esistenza di strutture di gratifiche supplementari collegate alla prestazione e sistemi di valutazione e classificazione del personale. Deve essere predisposta una cornice di revisione periodica delle retribuzioni e dei bisogni di formazione.

Per evitare di aggiudicare i contratti a società non raccomandabili, l'ente aggiudicatore deve richiedere la prova che le condizioni di lavoro applicate al personale di vigilanza della società siano conformi alla normativa nazionale e/o agli accordi collettivi. Qualora non esistano accordi collettivi, le tabelle dei turni di lavoro devono fornire informazioni sull'orario di lavoro e sulla durata dei turni. Si tratta di un elemento importante perché orari di lavoro molto lunghi possono provocare incidenti e potenziali violazioni della vigilanza. Deve inoltre essere disponibile, su richiesta, una copia della politica e delle procedure della società sulla salute e sulla vigilanza. Condizioni di lavoro ben regolamentate e la disponibilità di informazioni per i lavoratori e di sistemi di consultazione riducono la possibilità di conflitti e i rischi connessi alla salute e alla vigilanza del personale, dei clienti e della loro proprietà nonché del pubblico in generale.

TABELLA 4: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI AL PERSONALE DI SORVEGLIANZA

PERSONALE DI SORVEGLIANZA	
Esperienza	<ul style="list-style-type: none"> Esperienza nel settore Esperienza specifica sul contratto
Competenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"> Formazione di base Formazione e qualifiche supplementari Formazione specifica sul contratto Formazione ricorrente Altre competenze (es. conoscenze linguistiche) Possibilità di carriera Selezione, assunzione e scrutinio

Condizioni di occupazione	<ul style="list-style-type: none"> Metodologia di assunzione e selezione Scrutinio Livelli retributivi e di indennità Condizioni di lavoro
Altri criteri da definire a cura del cliente	<ul style="list-style-type: none"> deve essere fornita una giustificazione di tali criteri; essi devono rientrare nella cornice della pertinente normativa nazionale ed europea

4.3 Gestione/ attività del contratto

Il gruppo manageriale

Quando appaltano all'esterno delle funzioni di vigilanza, gli ente aggiudicatore si preoccupano in genere di assicurare una supervisione minima per garantire la prestazione contrattuale del lavoro. La competenza e l'organizzazione del gruppo manageriale esterno è perciò molto importante. Il cliente deve sentirsi sicuro che tutti i membri del gruppo abbiano le necessarie competenze per soddisfare i suoi bisogni. Devono quindi essere definiti chiaramente canali di responsabilità e rapidi tempi di risposta e deve essere dimostrabile una adeguata capacità di supporto. L'offerta deve perciò contenere informazioni sulle competenze e sull'esperienza di tutti i membri del gruppo manageriale e sulla loro responsabilità nel contesto del contratto. Devono essere definiti gli standard relativi alla rapidità di soddisfazione di una richiesta del cliente e a chi ne ha la responsabilità finale. In ambienti da sorvegliare molto specifici o laddove siano previste ricompense per il funzionamento immediato e senza ostacoli del servizio, potrà essere richiesta la prova di esperienza specifica per quel contratto.

Il responsabile del contratto

Dal punto di vista del cliente, il responsabile del contratto in loco costituisce il punto di contatto più importante per tutto ciò che riguarda la prestazione del contratto. E' quindi cruciale che il cliente sia soddisfatto delle competenze e delle capacità di questa persona. Ecco perché gli offerenti devono fornire informazioni dettagliate sull'identità, le competenze e l'esperienza del responsabile del contratto. In alcuni casi particolari, potrà essere richiesta una specifica conoscenza approfondita del contratto per evitare una lunga fase di rodaggio e la comparsa di rischi potenziali di vigilanza. In questi casi, il responsabile del contratto deve essere in grado di dimostrare una perfetta comprensione dei bisogni del cliente, delle strutture organizzative e della sua filosofia di vigilanza. Il piano operativo deve contenere disposizioni atte ad assicurare che il responsabile del contratto possa essere contattato facilmente e velocemente e che sia in grado di prendere decisioni efficacemente, all'interno di una chiara catena di responsabilità e di tempi di risposta definiti.

Turni

Il piano operativo presentato nell'offerta deve convincere il cliente che l'appaltatore ha le necessarie conoscenze dell'ambiente da vigilare per poter elaborare un piano di turni di presenze che soddisfi i suoi bisogni di vigilanza e che funzioni come base dei livelli di prestazione concordati per contratto. Il piano dei turni deve assicurare che:

- sia previsto il profilo giusto di agente;
- sia garantita la copertura al 100% del contratto;
- il contratto sia eseguito al momento giusto;
- il contratto sia eseguito nel posto giusto;
- ogni guardia particolare guivante sia a conoscenza del proprio turno con anticipo sufficiente;
- l'agente sia bene informato circa i propri turni;
- il cliente abbia visto i turni;
- i turni siano flessibili ove necessario;
- i turni siano conformi alle condizioni di lavoro secondo normativa;
- il contratto sia eseguito in base ai turni;
- siano effettuati controlli all'inizio, durante e alla fine di ciascun turno di lavoro.

Il piano operativo deve inoltre dimostrare che l'appaltatore ha una sufficiente capacità organizzativa e in termini di personale qualificato ed esperto, per garantire che qualsiasi guardia particolare guivante possa essere sostituito o supportato con breve preavviso.

L'offerente deve dimostrare che esistono procedure, o possono essere approntate, in grado di garantire un rapido avvio e funzionamento senza problemi del contratto, anche nel caso in cui emerga una situazione imprevista. Deve esservi certezza che qualsiasi procedura specificamente concordata con il cliente sarà sempre rispettata e che i clienti saranno sempre consultati e informati di qualsiasi modifica necessaria.

Le informazioni fornite nel piano operativo devono convincere il cliente che è in grado di monitorare la prestazione del contratto regolarmente e in tempi/giorni specifici. La proposta presentata dall'offerente deve quindi descrivere una struttura completa di rapporto per garantire che:

- il rapporto sia sempre fatto e presentato al momento giusto;
- il rapporto fornisca risposte alle domande pertinenti;
- il rapporto sia obiettivo;
- il modo in cui il rapporto è fatto non ostacoli l'agente nell'esecuzione del contratto di vigilanza;
- il rapporto sia più che un semplice compito amministrativo;
- il rapporto sia a misura del cliente;

- i rapporti siano comparati ed analizzati;
- le informazioni possano essere usate per svolgere azioni correttive o di prevenzione.

Per assicurare che un minimo di coinvolgimento temporale sia richiesto al cliente, la proposta operativa deve stabilire come deve essere gestito il contratto del cliente e la frequenza e l'organizzazione degli incontri.

Servizi di supporto

La fornitura di servizi efficienti di supporto al contratto da parte della sede dell'istituto di vigilanza aiuta ad assicurare lo svolgimento senza ostacoli del contratto stesso. La proposta operativa deve contenere informazioni sui servizi di supporto messi a disposizione dalla sede della società (ad esempio amministrazione, fatturazione, personale). Occorre anche fornire informazioni sul piano e sulla frequenza delle ispezioni. La procedura da seguire per le ispezioni deve convincere il cliente che le ispezioni saranno effettuate con la massima obiettività e che le eventuali violazioni degli standard di qualità potranno essere immediatamente risolte.

TABELLA 5: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI ALLA GESTIONE E ALLE ATTIVITÀ DEL CONTRATTO

GESTIONE/ATTIVITÀ DEL CONTRATTO	
Il gruppo manageriale	<ul style="list-style-type: none">• Struttura, organizzazione e competenze del gruppo manageriale• Know-how specifico del gruppo manageriale sul contratto
Il responsabile del contratto in loco	<ul style="list-style-type: none">• Competenze ed esperienze• Know how specifico sul contratto• Disponibilità• Tempo di risposta
Turni	<ul style="list-style-type: none">• Piano dei turni• Capacità di supporto• Procedure generali e specifiche del cliente• Rapporti• Contatto con il cliente
Servizi di supporto	<ul style="list-style-type: none">• Ispezioni• Supporto della sede
Altri criteri da definire a cura del cliente	<ul style="list-style-type: none">• deve essere fornita una giustificazione di tali criteri; essi devono rientrare nella cornice della normativa nazionale ed europea pertinente

4.4 Infrastruttura del contratto

Per garantire la vigilanza dei luoghi da vigilare e sorvegliare e del pubblico, è essenziale che tutte le attrezzature e gli strumenti tecnologici usati ai fini del contratto siano adeguati, ben mantenuti e ben usati da personale qualificato. I piani operativi degli offerenti e le proposte tecniche devono quindi contenere informazioni sufficienti ad assicurare il rispetto degli standard fissati sotto.

Attrezzature

Tutti gli strumenti e sistemi di comunicazione da usare devono essere adeguati al contratto di vigilanza e al posto, nonché al livello di rischio presente. Essi devono garantire la vigilanza sia del sito che di tutte le persone o beni presenti, nonché del personale. Tutte le attrezzature devono essere controllate e regolarmente revisionate.

Anche gli strumenti IT hard e software utilizzati devono essere adeguati alla esecuzione del contratto ed essere sottoposti a regolari controlli di manutenzione. Le attrezzature e il loro impiego devono essere conformi alle disposizioni sulla salute e la vigilanza.

L'aspetto esteriore degli agenti di vigilanza è particolarmente importante per l'immagine dell'organizzazione che rappresentano indirettamente. Gli appaltatori devono quindi fornire delle uniformi standard per tutte le guardie giurate e assicurare che le uniformi fornite siano indossate e mantenute in modo adeguato.

Qualsiasi arma per proteggere la vigilanza del sito e le persone presenti deve essere adeguata, impiegata, mantenuta e stoccata adeguatamente. Le armi devono essere usate solo da agenti in possesso dell'autorizzazione, della formazione e dell'esperienza d'uso necessarie. Le armi devono essere inventariate e regolarmente controllate. La proposta tecnica deve specificare chi deve usarle e in quali circostanze. Tutte le guardie giurate devono essere a conoscenza delle procedure relative alle armi.

Tutti i veicoli impiegati nell'esecuzione del contratto devono essere chiaramente contrassegnati e mantenuti in buone condizioni. Deve essere chiaramente definito chi vi ha accesso e in che modo devono essere impiegati.

I cani impiegati nell'esecuzione del contratto devono aver ricevuto una formazione adeguata e devono essere gestiti da un agente qualificato a farlo. La proposta tecnica deve definire dove saranno utilizzati.

Supporto tecnico

La proposta tecnica deve fornire le informazioni atte a garantire al cliente che sarà impiegata tecnologia adeguata ed aggiornata, con opportuna manutenzione per assicurare la continuità della vigilanza. Il personale che usa tale attrezzatura deve essere pienamente qualificato all'uso e l'accesso al personale di manutenzione deve essere regolamentato. Nel caso in cui siano utilizzati nell'esecuzione del

contratto sistemi CCTV, sistemi di controllo dell'accesso, sistemi di controllo dei guardie giurate, installazioni di allarme o sistemi di monitoraggio centralizzati, la proposta tecnica deve fornire la prova di quanto segue:

- la conoscenza adeguata a far funzionare efficacemente il sistema;
- la tecnologia più aggiornata disponibile in loco;
- la capacità di prendersi cura dell'installazione o servizi di manutenzione tecnica subappaltati;
- la disponibilità di esperti adeguati nel servizio;
- la capacità di gestire la manutenzione del sistema.

TABELLA 6: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI ALL'INFRASTRUTTURA DEL CONTRATTO

INFRASTRUTTURA DEL CONTRATTO	
Attrezzatura comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e sistemi di • IT hardware e software • Uniformi • Armi • Veicoli • Cani
Supporto tecnico	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema CCTV • Sistemi di controllo dei guardie giurate • Sistema di controllo dell'accesso • Installazioni di allarme • Sistema di monitoraggio centralizzato
Altri criteri da definire a cura del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • deve essere fornita una giustificazione per tali criteri; essi devono rientrare nella cornice della pertinente normativa nazionale ed europea

4.5 L'istituto di vigilanza

I criteri fissati sotto permettono all'ente aggiudicante di definire il tipo di società con cui vorrebbero trattare, in termini di dimensioni e capacità, numero di addetti, livello di turnover, livello di specializzazione o ampiezza di esperienze.

Struttura e organizzazione

Alle società di vigilanza che partecipano alla gara d'appalto deve essere richiesto di fornire informazioni sulla loro struttura organizzativa, sulla gamma dei servizi che forniscono e su quanto a lungo hanno operato in questo settore.

I fornitori di buona qualità devono essere in grado, inoltre, di fornire informazioni sulle politiche e le procedure

relative alla salute e alla vigilanza, che devono essere conformi alla normativa nazionale ed europea. Un buon curriculum nel settore delle politiche sulla salute e la vigilanza e la disponibilità di servizi di consulenza e guida per il personale dopo attacchi violenti indicano una società che tiene in alta considerazione il proprio personale, che è in grado di fornire un ambiente di lavoro di qualità superiore e che dovrebbe quindi registrare bassi livelli di assenteismo e personale più motivato. Un fornitore di alta qualità, inoltre, sarà in grado di apportare prove relative allo sviluppo di strategie, alla politica e alle procedure di assunzione, alla politica sulle pari opportunità, all'offerta di formazione, alla focalizzazione sul cliente e a servizi consistenti di supporto amministrativo e contabile.

Per garantire che le emergenze siano trattate con prontezza, le società devono possedere delle strutture per il monitoraggio permanente degli allarmi in arrivo (sala di controllo per 24 ore), nonché personale sufficiente per interventi immediati ed efficaci quando suona un allarme e strutture di monitoraggio del personale in loco.

Se la società è membro di una associazione di categoria, deve esserne fornita la prova aggiornata.

Sicurezza

I fornitori di alta qualità devono essere in grado di descrivere la loro filosofia di vigilanza e il modo in cui cercano di attuarla in relazione al contratto. In tal modo l'ente aggiudicatore può assicurarsi che tale filosofia sia conforme ai propri bisogni.

Le società offerenti dovranno fornire un curriculum delle esperienze pertinenti accumulate, il numero di anni di attività nel settore della vigilanza, se necessario con referenze specifiche di settore o di contratto, comprese le informazioni sul livello di esperienza e le qualifiche del personale impiegato.

Qualità

Devono essere disponibili anche informazioni sugli standard di qualità che l'istituto de vigilanza è impegnata a mantenere. Le procedure per il controllo della qualità devono essere chiaramente definite e monitorabili. Deve essere fornita prova di qualsiasi tipo di certificazione pertinente di qualità.

Gestione delle risorse umane

La politica di gestione delle risorse umane di l'istituto de vigilanza fornisce un'indicazione della qualità del personale che questa sarà in grado di assumere e conservare. Ciò comprende l'offerta di formazione e sviluppo delle carriere, la selezione professionale e le pratiche di assunzione, che garantiscono l'obiettività e l'osservanza dei principi sulle pari opportunità, nonché la prova dell'esistenza di indagini per verificare il livello di soddisfazione del personale.

Devono essere disponibili informazioni sul numero totale di guardie giurate (operativo e amministrativo), il livello di

rotazione del personale a tempo pieno, a tempo parziale e temporaneo e l'evoluzione della rotazione degli addetti negli ultimi tre anni. Ciò offre un'indicazione non solo delle dimensioni e della struttura occupazionale della società ma anche del livello di soddisfazione del personale che può essere peraltro verificato ottenendo informazioni sui livelli di assenteismo della forza lavoro.

Referenze

La prova della soddisfazione di clienti precedenti è sempre una buona indicazione di un fornitore di qualità. Ecco perché devono essere disponibili su richiesta referenze specifiche di settore o di contratto. L'ente aggiudicatore potrà attribuire dei punti di merito per una precedente prestazione soddisfacente del contratto.

Certificazione e riconoscimenti

Anche la prova delle certificazioni e dei riconoscimenti pertinenti (come ad esempio premi per l'eccellenza del servizio offerto o per la formazione offerta) possono costituire un segnale della buona qualità del fornitore e possono essere presi in considerazione.

TABELLA 7: CRITERI DI QUALITÀ RELATIVI ALL' ISTITUTO DE VIGILANZA

L'ISTITUTO DE VIGILANZA	
Struttura e organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Struttura organizzativa</i> • <i>Gamma dei servizi</i> • <i>Risorse sulla salute e la vigilanza</i> • <i>Procedure della società</i> • <i>Assistenza della sala di controllo per 24 ore</i> • <i>Partecipazione ad associazione di categoria</i>
Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Filosofia</i> • <i>Curriculum</i>
Qualità	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Filosofia, esperienza e prassi</i>
GRU	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Filosofia e pratica</i> • <i>Numero di addetti</i> • <i>Rotazione del personale</i> • <i>Assenteismo</i>
Referenze	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Relative al settore</i> • <i>Relative al contratto</i> • <i>Esperienza precedente del contratto d'appalto</i>
Certificazione e riconoscimenti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificazioni pertinenti</i> • <i>Riconoscimenti</i>
Altri criteri da definire a cura del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • <i>deve essere fornita una giustificazione di tali criteri che devono rientrare nella normativa pertinente nazionale ed europea</i>

5. Linee guida per la valutazione

Come già specificato nella parte 3 del presente manuale, ogni procedura di aggiudicazione di appalto si svolge in tre fasi, durante le quali le offerte sono valutate in base ai criteri specificati di esclusione, selezione e aggiudicazione. La Tabella 9 definisce le tre fasi della procedura di aggiudicazione utilizzando i criteri di qualità elaborati nella Parte 4 del presente manuale. Anche quando le procedure di appalto sono svolte in una fase sola, si dovrebbe fare una distinzione logica fra criteri di esclusione, di selezione e di aggiudicazione. I criteri di esclusione e di selezione sono concepiti solo per eliminare dalla gara d'appalto le società che

- a) non rispettano le condizioni di legge relative al pagamento delle tasse e dei contributi sociali e che non sono considerate finanziariamente stabili
- b) non rispettano i criteri di selezione di base per quanto riguarda le dimensioni o l'esperienza.

La valutazione finale dettagliata delle proposte tecniche ed operative dell'offerta è soggetta ai relativi criteri di aggiudicazione e alla valutazione delle proposte di prezzo.

La cornice di valutazione della "qualità" proposta in questo manuale permette agli enti appaltanti di applicare le proprie priorità in relazione a:

- l'importanza del prezzo rispetto al merito tecnico (FASE 1);
- l'importanza attribuita alle varie categorie dei criteri di merito tecnico (es. la qualità della vigilanza, la gestione del contratto, l'infrastruttura del contratto e l'istituto de vigilanza - FASE 2);
- l'importanza relativa dei criteri specifici di merito tecnico per ogni categoria (FASE 3);

Secondo quanto richiesto dalla normativa europea, le gli enti appaltanti devono menzionare nel bando di gara i criteri di aggiudicazione che applicheranno, se non compaiono nel capitolato d'oneri. Solo i criteri di aggiudicazione fissati nelle FASI 1 e 2 devono essere menzionati in dettaglio (FASE 4).

Una cornice di assegnazione di punteggio facile da applicare è poi impiegata per determinare il fornitore di "qualità" (FASE 5).

FASE 1 - Importanza del prezzo rispetto al merito tecnico

Per determinare la proposta che rappresenta il valore migliore in base ai criteri tecnici e di prezzo si usa la formula seguente per ottenere il punteggio generale della proposta:

Punteggio della proposta dell'offerente = Punteggio tecnico + Punteggio del prezzo

Spetta all'ente appaltante stabilire le proprie priorità in relazione al peso da attribuire al punteggio tecnico e al punteggio del prezzo. Si può creare un equilibrio fra

qualità e prezzo assegnando un punteggio su un totale di 100, ad esempio:

Punteggio tecnico	Punteggio del prezzo	Definizione delle priorità fra merito tecnico e prezzo
50	50	La qualità e il prezzo hanno la stessa importanza
60	40	La qualità è più importante del prezzo, ma questo è ancora un elemento importante
80	20	La qualità ha un'importanza preponderante mentre il prezzo ha un'importanza secondaria
40	60	Il prezzo è più importante ma la qualità è ancora un elemento importante
20	80	Il prezzo è più importante, la qualità ha un'importanza secondaria

FASE 2 -Definizione dell'importanza delle varie categorie di criteri di merito tecnico

Questa fase permette alle agli enti appaltanti di definire quali categorie di criteri ritengono più importanti nella valutazione tecnica, assegnando percentuali diverse dei punti concessi per il punteggio sul merito tecnico nella FASE 1:

Categoria	Definizione delle priorità fra le categorie di criteri
Guardie guivate	Un punteggio elevato assegnato alla categoria "Guardie guivate" indica che le competenze e le qualifiche professionali e le qualità del personale di vigilanza da impiegare sono la preoccupazione principale
Gestione del contratto	Un punteggio elevato assegnato alla categoria "gestione del contratto" indica che le competenze del responsabile del contratto e del gruppo manageriale sono considerate di massima importanza
Infrastruttura del contratto	Un punteggio elevato assegnato alla categoria "infrastruttura del contratto" indica che è molto significativa l'infrastruttura tecnologica da impiegare
Istituto de vigilanza	Un punteggio elevato assegnato alla categoria "Istituto de vigilanza" indica che l'organo appaltante accorda più importanza al potenziale di stabilità, affidabilità e servizio.

ESEMPIO A

Sono stati assegnati 60 punti al punteggio tecnico

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Guardie giurate	25	La qualità del personale di vigilanza è considerata l'elemento più importante nell'esecuzione del contratto
Gestione del contratto	15	Si ritiene che il personale manageriale molto competente apporti un forte know-how e una buona guida al servizio
Infrastruttura del contratto	10	Anche le componenti tecniche sono considerate importanti
Istituto di vigilanza	10	Si fa affidamento su un potenziale di stabilità, affidabilità e servizio dell' istituto di vigilanza

ESEMPIO B

Sono stati assegnati 40 punti al punteggio tecnico

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Guardie giurate	30	La qualità del personale di vigilanza è considerata di importanza essenziale
Gestione del contratto	5	La supervisione è più importante della consultazione
Infrastruttura del contratto	2	Il contratto ha un contenuto tecnico relativamente ridotto
Istituto di vigilanza	3	Si presuppone un partner affidabile ma il cambiamento non costituisce un problema

ESEMPIO C

Sono stati assegnati 80 punti al punteggio tecnico

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Guardie giurate	40	La qualità del personale di vigilanza è considerata di importanza essenziale
Gestione del contratto	15	Il contratto richiede un management innovativo e un contatto stretto fra il cliente e il gruppo manageriale
Infrastruttura del contratto	10	L'impiego della tecnologia è significativo nell'esecuzione del contratto
Istituto di vigilanza	15	L'organo appaltante attribuisce una importanza particolare alla affidabilità e alla stabilità. Il costo del cambiamento è elevato.

ESEMPIO D

Sono stati assegnati 20 punti al punteggio tecnico

Categoria	Punti	Indica le seguenti priorità
Guardie giurate	18	Si richiede un servizio facile, il cambiamento non è un problema, il prezzo è la priorità principale
Gestione del contratto	2	Il contatto con il gruppo manageriale è minimo
Infrastruttura del contratto	0	Il contratto non ha un contenuto tecnologico
Istituto di vigilanza	0	La prestazione non è importante, il prezzo è la priorità principale

FASE 3 - Definizione delle priorità fra i criteri di aggiudicazione del merito tecnico

Questa fase permette alle enti aggiudicanti di definire le priorità fra i criteri dettagliati di aggiudicazione che considerano importanti, assegnando dei punti sul totale assegnato ad ogni categoria nella FASE 2 (per i criteri di aggiudicazione della qualità cfr le tabelle 4-7 nella parte 4):

ESEMPIO A

Su 60 punti totali per i criteri di merito tecnico, 25 punti sono stati assegnati alla categoria: “Guardie giurate”

Criteri di aggiudicazione della qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Esperienza nel settore	4	E' essenziale che i guardie giurate abbiano esperienza nel settore per garantire un avvio o un proseguimento senza problemi
Esperienza specifica sul contratto	2	E' richiesta una certa esperienza specifica del contratto poiché l'ambiente da sorvegliare richiede competenze specialistiche
Formazione di base	4	I guardie giurate devono aver ricevuto una formazione di base standard per poter garantire la qualità del servizio
Formazione e qualifiche supplementari	1	Una formazione supplementare sarebbe vantaggiosa
Formazione specifica sul contratto	2	Il personale chiave deve aver ricevuto una formazione specifica per il contratto per assicurare la consapevolezza dei problemi posti dall'ambiente da sorvegliare
Formazione ricorrente	2	Il contratto richiede l'impiego di competenze o tecnologia in continuo miglioramento. Deve essere offerta una formazione regolare per assicurare l'aggiornamento delle competenze
Altre competenze	0	Non sono richieste altre competenze
Opportunità di carriera	2	Si riconosce che la disponibilità di opportunità di carriera contribuisce ad una permanenza più costante del personale specializzato.
Assunzione e selezione	3	Si attribuisce molta importanza alla selezione di personale di qualità
Scrutinio	3	Tutti i guardie giurate devono essere stati sottoposti a scrutinio a causa della particolare delicatezza dell'ambiente da vigilare
Livelli di retribuzione e di indennità	1	Si riconosce che livelli soddisfacenti di retribuzione e di indennità contribuiscono alla permanenza di personale specializzato, aumentandone la motivazione
Condizioni di lavoro	1	Si riconosce che condizioni soddisfacenti di lavoro contribuiscono alla permanenza del personale specializzato, aumentandone la motivazione
Altri criteri	0	Non vi sono altri criteri importanti

Su 60 punti totali per i criteri di merito tecnico, 15 punti sono stati assegnati alla categoria “Gestione del contratto”:

Criterio di aggiudicazione della qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Struttura, organizzazione e competenze del gruppo manageriale	2	Le competenze e l'esperienza del gruppo manageriale sono importanti per garantire una pianificazione senza problemi e un supporto ai servizi
Know-how specifico sul contratto del gruppo manageriale	1	Alcuni membri del gruppo manageriale devono avere una esperienza specifica sul contratto per garantire la consapevolezza dei bisogni particolari dell'ambiente da sorvegliare
Competenze ed esperienza del responsabile in loco	3	Le competenze del responsabile in loco sono di importanza fondamentale. La fiducia fra l'appaltatore e il responsabile

		è essenziale per l'esecuzione soddisfacente del contratto poiché c'è un contatto molto stretto fra il cliente e il responsabile del contratto in loco. Il cambiamento può costituire un problema.
Know-how specifico sul contratto del responsabile in loco	2	Il responsabile in loco deve avere una significativa esperienza specifica sul contratto. Il cambiamento può presentare difficoltà.
Disponibilità	1	Il responsabile in loco deve essere facilmente raggiungibile se necessario
Tempo di risposta	2	E' molto importante la velocità di reazione
Turni	1	Il piano di gestione deve mostrare una significativa esperienza nella definizione dei turni. La proposta deve essere adeguata a formare la base del contratto
Capacità di supporto	2	Deve essere prodotta la prova che l' istituto di vigilanza ha una sufficiente capacità di supporto per soddisfare i bisogni del contratto in caso di emergenza
Procedure generali e specifiche del cliente	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Rapporti	1	Le strutture relative ai rapporti devono essere chiaramente stabilite e soddisfare i bisogni del cliente
Contatto con il cliente	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Ispezioni	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Supporto della sede	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Altri criteri	0	Non si considera importante ai fini del contratto

Su 60 punti totali per i criteri di merito tecnico, 10 punti sono stati assegnati alla categoria "Infrastruttura del contratto":

Criterio di aggiudicazione della qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Strumenti e sistemi di comunicazione	3	L'impiego e la qualità degli strumenti e dei sistemi di comunicazione sono di fondamentale importanza per la buona esecuzione del contratto, perché la configurazione del sito è complessa.
IT hardware e software	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Uniformi	1	Gli appaltatori devono fornire uniformi in base agli standard richiesti
Armi	1	Sono importanti l'impiego autorizzato e la manutenzione delle armi
Veicoli	1	Devono essere forniti veicoli adeguatamente contrassegnati per la buona esecuzione del contratto
Cani	2	L'impiego di cani da guardia ben addestrati e ben guidati è un elemento chiave del contratto
Sistema CCTV	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Sistema di controllo dei guardie giurate	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Sistema di controllo dell'accesso	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Installazione di allarme	2	L'impiego e la manutenzione di installazioni di allarme sono significativi per la buona esecuzione del contratto e la proposta del management deve dimostrare la conoscenza di tali sistemi
Sistema di monitoraggio centralizzato	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Altri criteri	0	Non si considera importante ai fini del contratto

Su 60 punti totali per i criteri di merito tecnico, 10 punti sono stati assegnati alla categoria “Istituto di vigilanza”:

Criteri di aggiudicazione della qualità	Punti	Indica le seguenti priorità
Struttura organizzativa	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Gamma di servizi	1	Il contratto richiede flessibilità e adattabilità nella fornitura del servizio
Risorse relative a salute e vigilanza	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Procedure dell' istituto di vigilanza	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Assistenza della sala di controllo per 24 ore	1	E' essenziale che assistenza e supporto di vigilanza siano fornite 24 ore al giorno
Partecipazione ad associazione di categoria	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Filosofia della vigilanza		Non si considera importante ai fini del contratto
Curriculum sulla vigilanza	2	L'esperienza provata nel settore della vigilanza è un must
Filosofia della qualità, esperienza e curriculum	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Filosofia e pratica di GRU	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Numero di addetti	1	Le istituto di vigilanza offerenti devono dimostrare che hanno personale sufficiente per svolgere i compiti del contratto e fornire supporto se necessario oppure che hanno il potenziale per rilevare il personale esistente
Rotazione del personale	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Assenteismo	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Referenze relative al settore	3	Le istituto di vigilanza devono fornire la prova della loro esperienza passata nel settore perché il contratto richiede una conoscenza dettagliata del settore
Referenze relative al contratto	2	La complessità dell'ambiente da sorvegliare richiede una provata esperienza sul contratto
Esperienza precedente del contratto d'appalto	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Certificazioni pertinenti	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Riconoscimenti	0	Non si considera importante ai fini del contratto
Altri criteri	0	Non si considera importante ai fini del contratto

FASE 4 - Menzione dei criteri di aggiudicazione prescelti nel bando di gara

Come già detto nella Parte 3, le enti aggiudicatrici intendono aggiudicare un contratto all' "offerta economicamente più vantaggiosa" devono dichiarare nei bandi di gara i criteri di aggiudicazione che saranno applicati. La tabella 8 mostra un modello standard di bando di gara a procedura aperta, fornito dalle Linee guida per la Direttiva europea sui servizi.

TABELLA 8: FORMATO DI SINGOLO BANDO DI GARA - PROCEDURA APERTA DEFINITA NELL'ALLEGATO IIB DELLA DIRETTIVA SUI SERVIZI

1. Nome, indirizzo, indirizzo telegrafico, numero di telefono, telex e numero di fax dell'organo appaltante
2. Categoria di servizio e descrizione. Numero di riferimento CPC...
3. Luogo di esecuzione.
4. a) Eventuale indicazione del fatto che la prestazione del servizio sia riservata ad una particolare professione in forza di disposizioni legislative, regolamentari od amministrative.
b) Riferimenti alle disposizioni legislative, regolamentari od amministrative in causa.
c) Menzione di un eventuale obbligo per le persone giuridiche di indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio.
5. Eventuale indicazione della facoltà per i prestatori di servizi di presentare offerte per una parte dei servizi in questione.
6. All'occorrenza soppressione delle varianti.
7. Termine per il completamento del servizio o durata del contratto e, per quanto possibile, termine di avvio o di fornitura del servizio.
8. a) Denominazione e indirizzo del servizio al quale possono venir richiesti i documenti del caso.
b) All'occorrenza, termine ultimo per la richiesta di tali documenti.
c) All'occorrenza, costo e modalità di pagamento delle somme pagabili per tali documenti.
9. a) Termine ultimo per la presentazione delle offerte.
b) Indirizzo al quale vanno inviate.
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, cauzioni e altre forme di garanzia richieste.
12. Modalità essenziali di finanziamento e pagamento e/o riferimenti alle disposizioni in materia.
13. All'occorrenza, forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di prestatori di servizi al quale sia aggiudicato l'appalto.
14. Informazioni relative alla posizione dei prestatori di servizi, nonché informazioni e formalità necessarie per valutare le condizioni minime di carattere economico e tecnico che devono soddisfare.

15. Periodo durante il quale l'offerente è vincolato dalla propria offerta.
16. Criteri per l'aggiudicazione dell'appalto e, se possibile, loro classificazione per ordine d'importanza. I criteri diversi da quello del prezzo più basso vanno menzionati qualora non figurino nel capitolato d'oneri.
17. Altre informazioni.
18. Data(e) di pubblicazione del precedente bando nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee o riferimento alla mancata pubblicazione.
19. Data d'invio del bando.
20. Data di ricevimento del bando da parte dell'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee

Fonte: Linee guida per l'applicazione della Direttiva sui servizi, CCE

Le enti aggiudicatrici che intendono avvalersi della cornice della "qualità" per aggiudicare un contratto all'offerta più economicamente vantaggiosa possono far riferimento, nel bando di gara, alla cornice concordata da CoESS ed Euro-FIET nel dialogo sociale, sulla base del parere espresso congiuntamente il 10 giugno 1999. Dovranno essere forniti i seguenti dettagli:

Criteri di esclusione: (definire i criteri, cfr. Tabella 9 per i criteri di esclusione definiti dalla Direttiva europea sui servizi)

Criteri di selezione: (definire i criteri, cfr. Tabella 9 per i criteri di selezione definiti dalla Direttiva europea sui servizi)

Criteri di aggiudicazione: (definire i criteri, cfr. Tabella 9 per l'elenco completo)

Dettagli sui criteri di aggiudicazione

Punteggio massimo da assegnare

Prezzo (definire il numero di punti)

Merito tecnico (definire il numero di punti)

Il merito tecnico sarà valutato come segue:

Definire il numero di punti

Guardie giurate
(sintetizzare i criteri di aggiudicazione chiave sulla qualità)

Gestione del contratto
(sintetizzare i criteri di aggiudicazione chiave sulla qualità)

Infrastruttura del contratto
(sintetizzare i criteri di aggiudicazione chiave sulla qualità)

Istituto di vigilanza
(sintetizzare i criteri di aggiudicazione chiave sulla qualità)

TABELLA 9: PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE DEL CONTRATTO

CRITERI DI ESCLUSIONE

Gli offerenti devono presentare quanto segue;

- Iscrizione nel registro professionale se richiesto dalla legislazione dello Stato membro in cui l' istituto di vigilanza è registrata
- Certificato dei servizi di vigilanza sociale che attesti che l'offerente è in regola con il pagamento dei contributi sociali
- Certificato dei servizi di vigilanza sociale che attesti che l'offerente ha adempiuto gli obblighi tributari in conformità alle disposizioni legislative del paese in cui è registrato
- Conti dei profitti e delle perdite se la pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa o della prassi del paese in cui l'offerente è registrato
- All'occorrenza, certificazione della conformità delle attrezzature tecniche da impiegare nell'esecuzione del contratto alle norme europee e/o alla applicazione nazionale di queste ultime



CRITERI DI SELEZIONE

Capacità economica e finanziaria

Gli istituti vigilanza offerenti devono presentare quanto segue:

- Bilancio e conto profitti e perdite per i tre anni finanziari precedenti qualora la pubblicazione sia prescritta dalla legislazione o dalla prassi nel paese in cui l'offerente è registrato
- Fatturato totale e fatturato relativo ai servizi simili a quelli previsti dal bando di gara per i tre anni finanziari precedenti

La capacità tecnica è valutata sulla base di quanto segue:

- Struttura e capacità organizzativa dell' istituto di vigilanza
- Esperienza professionale e formazione pertinente delle persone proposte allo svolgimento del lavoro
- Prove dell'esperienza passata degli ultimi tre anni dell'organizzazione, della fornitura e dei servizi di supporto oggetto del contratto in causa
- Disponibilità della infrastruttura necessaria a soddisfare le condizioni stabilite nel bando
- Rotazione media annuale del personale negli ultimi tre anni
- Prova dei sistemi di controllo della qualità in relazione alla filosofia di vigilanza dell' istituto di vigilanza, alla filosofia e alla pratica della GRU e al supporto operativo



CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione è effettuata sulla base dell'offerta più economicamente vantaggiosa, la valutazione è basata su quanto segue:

- Prezzo
- Competenze ed esperienza del personale operativo e manageriale che si occuperà del contratto
- Descrizione dettagliata di come il servizio sarà organizzato, fornito e supportato in termini di personale, supporto e impiego di tecnologia
- Compatibilità con gli obiettivi del contratto
- Prova dell'esperienza passata e norme di qualità offerte dall' istituto di vigilanza in relazione agli obiettivi del contratto

La valutazione si articola nei seguenti criteri di qualità:

Personale di vigilanza

- Esperienza nel settore; esperienza specifica sul contratto
- Competenze di base; formazione e qualifiche supplementari; formazione specifica sul contratto; formazione ricorrente; altre competenze pertinenti; opportunità di carriera
- Metodologia di selezione e assunzione; scrutinio
- Livelli retributivi e di indennità; condizioni di lavoro; altri criteri



Gestione/attività del contratto

- Struttura, organizzazione, competenze del gruppo manageriale, know how specifico sul contratto del gruppo manageriale
- Competenze ed esperienza del responsabile del contratto; esperienza specifica del responsabile del contratto; disponibilità; tempi di risposta
- Metodologia di elaborazione dei turni; capacità di supporto; procedure generali e specifiche del cliente; rapporti; contatto con il cliente
- Ispezioni; supporto della sede; altri criteri

Infrastruttura del contratto

- Strumenti e sistemi di comunicazione; IT hardware e software; uniformi; armi; veicoli; cani
- CCTV; sistema di controllo dei guardie giurate; sistema di controllo dell'accesso; installazioni di allarme; sistema di monitoraggio centralizzato; altri criteri

Gli istituti di vigilanza

- Struttura organizzativa, gamma dei servizi, risorse sulla salute e la vigilanza, procedure dell' istituto di vigilanza, assistenza della sala di controllo per 24 ore, partecipazione ad una associazione di categoria
- Filosofia della vigilanza, curriculum;
- Filosofia e pratica della GRU, numero di addetti, rotazione del personale, assenteismo
- Referenze relative al settore; referenze relative al contratto; esperienza passata del contratto in causa
- Certificazioni pertinenti; riconoscimenti; altri criteri

FASE 5 - Cornice di assegnazione del punteggio per determinare l'offerente di "miglior valore"

Dopo l'eliminazione delle offerte scartate a causa della mancata conformità ai criteri di esclusione o selezione, l'ente appaltante può effettuare una valutazione dei prezzi presentati nelle offerte rimaste. Tale valutazione è basata sul numero di punti assegnati al prezzo, come stabilito nel bando di gara.

Valutazione del prezzo

All'impresa che offre il prezzo più basso è assegnato il punteggio massimo disponibile per il prezzo. Tutte le offerte superiori sono valutate a confronto con l'offerta più bassa. I punti per il prezzo sono dedotti in base alla percentuale secondo la quale l'offerta è superiore a quella più bassa. Nell'esempio sotto riportato, in cui sono disponibili in tutto 40 punti per il punteggio relativo al prezzo, un aumento del 10% nel prezzo porta ad una deduzione in punti del 10% su 40 punti e così via.

ESEMPIO

Istituto di vigilanza	Prezzo	Punti
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	33

Valutazione del merito tecnico

Dopo che l'organizzazione appaltante ha definito le priorità in termini di merito tecnico, assegnando dei punti alle categorie e ai criteri di qualità stabiliti nelle FASI 2 e 3, è essenziale che sia effettuata una valutazione obiettiva della misura in cui le offerte rispettano tali condizioni. Per garantire l'obiettività, si impiegano i seguenti

parametri di punteggio:

- non applicabile
- non conforme
- presupposto conforme
- conforme
- eccellente

La tabella 10 qui sotto offre le definizioni per ciascuno dei nostri parametri di punteggio. La definizione di non applicabile è usata nelle tabelle di assegnazione di punteggio per i criteri che non sono ritenuti pertinenti al contratto.

Ovviamente, a un istituto di vigilanza che registra un punteggio "eccellente" su uno dei criteri di qualità deve essere assegnata una percentuale maggiore di punti disponibili rispetto ad un istituto di vigilanza che registra solo "presupposto conforme". Varia importanza è perciò attribuita ai punti assegnati ad ogni criterio, secondo quanto segue:

Parametro	Importanza
"non conforme"	0%
"presupposto conforme"	50%
"conforme"	80%
"eccellente"	100%

L'istituto di vigilanza con il maggior numero di punteggi "eccellente" per i criteri chiave (criteri cui è stato assegnato il maggior numero di punti da parte dell'organizzazione appaltante) otterrà quindi il punteggio più alto nella valutazione sul merito tecnico.

Ai punti della valutazione sul merito tecnico saranno aggiunti i punti assegnati nella valutazione sul prezzo, per stabilire l'offerente di "qualità".

Gli esempi qui sotto illustrano come funziona il sistema.

TABELLA 10: DEFINIZIONE DEI CRITERI DI ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO

Non applicabile	Si tiene in considerazione il fatto che non tutte le voci sono applicabili ad ogni cliente. Il criterio non è applicabile nell'aggiudicazione del bando e quindi non prevede un punteggio. La valutazione "non applicabile" non deve essere usata a caso ma deve essere giustificata in relazione alle condizioni del bando. Ad esempio, il criterio "CCTV" non è applicabile se questa tecnologia non sarà impiegata nell'esecuzione del contratto.
Non conforme	Questa valutazione è applicata se le informazioni fornite non rispettano affatto le condizioni dell'ente appaltante. Non deve essere usata nel caso in cui non siano fornite informazioni su una voce.
Presupposto conforme	Le informazioni fornite non permettono di valutare pienamente se la voce proposta soddisfi o meno le condizioni.
Conforme	Le informazioni fornite rispettano pienamente le condizioni stabilite nel bando di gara e soddisfa le aspettative dell'appaltante.
Eccellente	La voce è superiore alle condizioni e alle aspettative e dimostra una eccezionale qualità del servizio sulla base di una buona prestazione nell'attività.

ESEMPIO

Il cliente ha deciso di assegnare i 100 punti disponibili come segue:

Prezzo	40 Punti
Merito tecnico	60 Punti
<i>Categorie di merito tecnico</i>	
Guardie giurate	25
Gestione del contratto	15
Infrastruttura del contratto	10
Istituto di vigilanza	10

Criterio di aggiudicazione della qualità "Guardie giurate"	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
Esperienza nel settore	4				✓		3,2
Esperienza specifica sul contratto	2					✓	2
Formazione di base	4					✓	4
Formazione e qualifiche supplementari	1			✓			0,5
Formazione specifica sul contratto	2				✓		1,6
Formazione ricorrente	2			✓			1
Altre competenze	0	✓					
Opportunità di carriera	2			✓			1
Selezione e assunzione	3				✓		2,4
Scrutinio	3				✓		2,4
Livelli retributivi e di indennità	1			✓			0,5
Condizioni di lavoro	1			✓			0,5
Altri criteri	0	✓					
TOTALE	2						19,1

Criterio di aggiudicazione della qualità "Gestione del contratto"	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
Struttura, organizzazione e competenze del gruppo manageriale	2				✓		1,6
Know-how specifico sul contratto del gruppo manageriale	1				✓		0,8
Competenze ed esperienza del responsabile in loco	3					✓	3
Know-how specifico sul contratto del responsabile in loco	2					✓	2
Disponibilità	1				✓		0,8
Tempi di risposta	2				✓		1,6
Metodologia di elaborazione dei turni	1				✓		0,8
Capacità di supporto	2			✓			1
Procedure generali e specifiche del cliente	0	✓					
Rapporti	1			✓			0,5
Contatto con il cliente	0	✓					
Ispezioni	0	✓					
Supporto della sede	0	✓					
Altri criteri	0	✓					
TOTAL	15						12,1

Criterio di aggiudicazione della qualità "Infrastruttura del contratto"	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
Strumenti e sistemi di comunicazione	3					✓	3
IT hardware e software	0	✓					
Uniformi	1				✓		0,8
Armi	1				✓		0,8
Veicoli	1				✓		0,8
Cani	2			✓			1
Sistema CCTV	0	✓					
Sistema di controllo dei guardie giurate	0	✓					
Sistema di controllo dell'accesso	0	✓					
Installazione di allarme	2				✓		1,6
Sistema di monitoraggio centralizzato	0	✓					
Altri criteri	0	✓					
TOTALE	10						7

Criterio di aggiudicazione della qualità "Istituto di vigilanza"	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
Struttura organizzativa	0	✓					
Gamma di servizi	1			✓			0,5
Risorse sulla salute e la vigilanza	0	✓					
Procedure dell' istituto di vigilanza	0	✓					
Assistenza della sala di controllo per 24 ore	1				✓		0,8
Partecipazione ad associazione di categoria	0	✓					
Filosofia di vigilanza	0	✓					
Curriculum sulla vigilanza	2					✓	2
Filosofia di qualità, esperienza e curriculum	0	✓					
Filosofia e pratica della GRU	0	✓					
Numero di addetti	1				✓		0,8
Rotazione del personale	0	✓					
Assenteismo	0	✓					
Referenze relative al settore	3					✓	3
Referenze relative al contratto	2					✓	2
Passata esperienza del contratto appaltato	0	✓					
Certificazioni pertinenti	0	✓					
Riconoscimenti	0	✓					
Altri criteri	0	✓					
TOTALE	10						8,9

PUNTEGGIO TOTALE PER IL MERITO TECNICO

47,1

PUNTI SU 60

Allegato 1 Schede di valutazione

SCHEDE DI VALUTAZIONE

Istituto di vigilanza

1 CRITERI DI ESCLUSIONE

Gli offerenti devono presentare quanto segue	Non conforme	Conforme	Osservazioni
Iscrizione nel registro professionale se richiesto dalla legislazione dello Stato membro in cui l' istituto di vigilanza è registrata (Licenza ex. Art. 134 R.D.773/1931)			
Certificato dei servizi di vigilanza sociale che attesti che l'offerente è in regola con il pagamento dei contributi sociali			
Certificato dei servizi di vigilanza sociale che attesti che l'offerente ha adempiuto gli obblighi tributari in conformità alle disposizioni legislative del paese in cui è registrato			
Conti dei profitti e delle perdite se la pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa o della prassi del paese in cui l'offerente è registrato			
All'occorrenza, certificazione della conformità delle attrezzature tecniche da impiegare nell'esecuzione del contratto alle norme europee e/o alla applicazione nazionale di queste ultime			

Un giudizio di non conformità in una qualsiasi delle tre categorie porta all'esclusione immediata dalla procedura d'appalto.

2 CRITERI DI SELEZIONE

Capacità finanziaria ed economica

Gli offerenti devono presentare quanto segue	Non conforme	Conforme	Osservazioni
Bilancio e conto profitti e perdite per i tre anni finanziari precedenti qualora la pubblicazione sia prescritta dalla legislazione o dalla prassi nel paese in cui l'offerente è registrato			

Capacità tecnica

Gli offerenti devono presentare quanto segue	Non conforme	Conforme	Osservazioni
Struttura e capacità organizzativa dell'istituto di vigilanza			
Esperienza professionale e formazione pertinente delle persone proposte allo svolgimento del lavoro			
Prove dell'esperienza passata dell'organizzazione, della fornitura e dei servizi di supporto oggetto del contratto in causa			
Disponibilità della infrastruttura necessaria a soddisfare le condizioni stabilite nel bando			
Rotazione media annuale del personale e del gruppo manageriale negli ultimi tre anni			

Un giudizio di non conformità in una qualsiasi delle categorie porta all'esclusione dell'offerente dalla successiva procedura di selezione/aggiudicazione. Se un istituto di vigilanza è giudicata presupposta conforme, potranno essere richieste ulteriori informazioni. Il giudizio di presupposta conforme sarà considerato come conforme in relazione ai criteri di esclusione e selezione.

3 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il contratto sarà aggiudicato all'organizzazione che presenterà l'offerta più economicamente vantaggiosa, valutata secondo i seguenti criteri:

- Prezzo
- Competenze ed esperienza del personale operativo e manageriale che si occuperà del contratto
- Descrizione dettagliata di come il servizio sarà organizzato, fornito e supportato in termini di personale, supporto e impiego di tecnologia
- Compatibilità con gli obiettivi del contratto
- Prova dell'esperienza passata e norme di qualità offerte dall'istituto di vigilanza in relazione agli obiettivi del contratto

SINTESI

	Numero di punti disponibili	Punti assegnati	Osservazioni
1 Personale di vigilanza			
2 Gestione del contratto			
3 Infrastruttura del contratto			
4 L'istituto di vigilanza			

TOTALE MERITO TECNICO

PREZZO

PUNTEGGIO TOTALE

1 Personale di vigilanza

	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
1.1 Esperienza							
Esperienza nel settore							
Esperienza specifica sul contratto							
1.2 Competenze e capacità							
Formazione di base							
Formazione supplementare							
Formazione specifica sul contratto							
Formazione ricorrente							
Altre competenze							
Opportunità di carriera							
1.3 Selezione, assunzione e scrutinio							
Metodologia di selezione e assunzione							
Scrutinio							
1.4 Condizioni di occupazione							
Livelli retributivi e di indennità							
Condizioni di lavoro							
Altri criteri							
TOTALE							

2 Gestione/attività del contratto

	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
2.1 Il gruppo manageriale Struttura, organizzazione e competenze del gruppo manageriale Know how specifico del gruppo manageriale sul contratto							
2.2 Il responsabile del contratto in loco Competenze ed esperienza Know how specifico sul contratto Disponibilità Tempi di risposta							
2.3 Turni Metodologia di elaborazione dei turni Capacità di supporto Procedure generali e specifiche del cliente Rapporti Contatto con il cliente							
2.4 Servizi di supporto Ispezioni Supporto della sede Altri criteri							
TOTALE							

3 Infrastruttura del contratto

	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
3.1 Attrezzatura							
Strumenti e sistemi di comunicazione							
IT hardware e software							
Uniformi							
Armi							
Veicoli							
Cani							
3.2 Supporto tecnico							
CCTV							
Sistema di controllo dei guardie giurate							
Sistema di controllo dell'accesso							
Installazione di allarme							
Sistema di controllo centralizzato							
Altri criteri							
TOTALE							

4 L' istituto di vigilanza

	Punti disponibili	Non applicabile	Non conforme	Presupposto conforme (50%)	Conforme (80%)	Eccellente (100%)	Importanza dei punti assegnati
4.1 Struttura e organizzazione							
Struttura dell'organizzazione							
Gamma dei servizi							
Risorse sulla salute e la vigilanza							
Procedure dell' istituto di vigilanza							
Assistenza della sala di controllo per 24 ore							
Partecipazione ad associazione di categoria							
4.2 Vigilanza							
Filosofia							
Curriculum							
4.3 Qualità							
Filosofia della qualità, esperienza e prassi							
4.4 GRU							
Filosofia e pratica							
Numero di addetti							
Rotazione del personale							
Assenteismo							
4.5 Referenze							
Relative al settore							
Relative al contratto							
Esperienza precedente del contratto appaltato							
4.6 Certificazione e riconoscimenti							
Certificazioni pertinenti							
Riconoscimenti							
Altri criteri							
TOTALE							

CALCOLI

Punteggio totale per il prezzo

Punteggio totale per il merito tecnico

PUNTEGGIO TOTALE RAGGIUNTO