

## STRUTTURA DELL'OFFERTA E CRITERI DI VALUTAZIONE

**A) CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

L'aggiudicazione sarà determinata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo sulla base dei seguenti punteggi

Criterio	Punteggio massimo
Offerta Tecnica	70
Offerta Economica	30

**B) CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA**

L'offerta tecnica deve contenere, **a pena di esclusione una relazione tecnica** articolata secondo quanto precisato ai **punti B.1 e B.2**, in modo da garantire l'esatta corrispondenza con gli elementi di valutazione dell'offerta tecnica riportati nella parte D;

L'offerta tecnica può altresì contenere:

- 1) *(per gli operatori che applicano un CCNL diverso da quello indicato all'art. 3 del disciplinare)* dichiarazione di equivalenza delle tutele e documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL;
- 2) dichiarazione in cui il concorrente indica le parti dell'offerta coperte da riservatezza e spiega le ragioni per le quali tali parti sono da considerare segreti tecnici/commerciali. Il concorrente allega anche copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle suddette parti. Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

L'assenza dei documenti di cui ai nn. 1 e 2 non comporta l'esclusione.

**B.1. QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO, da desumersi da:****B.1.1. Organizzazione del servizio**

Il concorrente dovrà descrivere i servizi che intende offrire (offerta base) in conformità a quanto indicato nelle specifiche tecniche, con analitica descrizione delle sue modalità e componenti.

Dovranno essere illustrate le risorse umane proposte di cui al successivo punto **D.1.1** e in particolare:

- le unità incrementalmente proposte rispetto al rapporto minimo ospiti/operatori diurni e/o notturni indicato nella tabella dotazione minima del personale (**Allegato A** del capitolato);

- le ore incrementalmente proposte rispetto ai servizi che nella tabella dotazione minima del personale (**Allegato A** del capitolato) sono misurati in ore settimanali, specificando se l'incremento riguarda il servizio sanitario, di sostegno sociale, psicologico, di orientamento alla normativa o quello della mediazione culturale;
- l'eventuale indicazione di un responsabile per ogni settore organizzativo all'interno del centro quali accoglienza ospiti ed orientamento legale, assistenza sanitaria, assistenza sociale, assistenza psicologica, gestione forniture, con compiti di raccordo con il responsabile del centro;
- le specifiche conoscenze linguistiche del personale (conoscenza della lingua inglese, araba e/o francese), diverso dal mediatore linguistico, dal direttore, dall'amministrativo e dal magazziniere/economo. Si considera adeguato almeno il livello di conoscenza C1 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza della lingua (QCER) delle suddette lingue, certificato.

### **B.1.2. Efficientamento del servizio**

Dovranno essere illustrate le modalità di erogazione del servizio con precisa indicazione e descrizione delle singole voci che generano i punteggi di cui al successivo **punto D.1.2**:

- la tracciabilità informatizzata della consegna dei beni;
- sistemi di informatizzazione dei servizi di raccolta e gestione dei dati personali relativi agli ospiti per i compiti indicati nell'art. 2 lett. A) punto 1) del capitolato;
- l'eventuale proposta di adozione di un idoneo sistema di rilevazione automatica delle presenze mediante apposito badge personale, come indicato nell'articolo 2, lettera A), punto n. 2, ultimo periodo dello schema di capitolato;
- sistemi di informatizzazione del servizio di amministrazione e contabilizzazione di tutti i dati relativi alla fornitura, al consumo e alla complessiva movimentazione di magazzino;
- sistemi di gestione informatizzata dei dati relativi al servizio di assistenza sanitaria con riferimento ai compiti previsti nel capitolato d'appalto e nelle specifiche tecniche;
- programma di elaborazione dei dati relativi ai servizi affidati in gestione, necessario ai fini dell'attività di controllo;
- la predisposizione di un piano alimentare indicante le modalità di approvvigionamento, la selezione e l'accreditamento fornitori nonché l'elenco di fornitori di materie prime con eventuali attestazioni riguardanti: il possesso della certificazione di qualità, le metodologie di verifica certificazioni, le scadenze, le provenienze e le etichettature, la gestione delle non conformità di prodotto e di processo;
- la predisposizione di una relazione indicante le misure gestionali, gli impegni ed i correlati mezzi di prova documentali volti a garantire, anche mediante personale adeguatamente formato, la qualità del servizio di preparazione e fornitura pasti nonché la relativa conformità ai criteri ambientali minimi richiamati, con riferimento al predetto servizio, nelle specifiche tecniche di cui agli allegati 1, 2 e 3;<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Trattasi di uno dei criteri premianti previsti dall'Allegato I, paragrafo E, lettera B, n.1 del vigente Decreto del Ministero dell'Ambiente e della sicurezza energetica n. 65 del 10 marzo 2020, recante "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari". Resta fermo, pertanto, l'eventuale l'aggiornamento del medesimo criterio alla luce delle modifiche/integrazioni che, in fase di predisposizione della documentazione di gara da parte della Stazione appaltante, potranno essere eventualmente apportate con successivi decreti del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica.

- la fornitura del servizio di pulizia attraverso una propria unità organizzativa in possesso della licenza Ecolabel (Ue), così come previsto dal vigente Decreto del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "*Criteria ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" - Allegato 1, paragrafo C – lett. d), n. 2, sub criterio A).

Per la verifica del predetto requisito il legale rappresentante dell'impresa offerente allega la licenza d'uso del marchio Ecolabel (UE) o, nel caso di raggruppamenti temporanei di impresa, le licenze possedute dalle diverse imprese, specificando le caratteristiche che identificano la contabilità separata attuata (ad esempio, una particolare dicitura nelle fatture d'acquisto dei prodotti). Dovranno essere indicati, altresì, i requisiti opzionali sottoscritti per l'ottenimento dell'Ecolabel. Tali requisiti dovranno caratterizzare anche il servizio reso e potranno essere sottoposti a verifica da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto. In sede di proposta di aggiudicazione devono essere altresì forniti, se richiesti, i nominativi del personale che eseguirà il servizio, poiché entro il primo mese di decorrenza del servizio l'amministrazione aggiudicatrice potrà accertarsi, nei modi ritenuti più appropriati, della formazione che il personale ha ricevuto, anche relativa agli aspetti ambientali, prevista dall'Ecolabel (UE);

- la fornitura esclusivamente di prodotti (carta igienica e tovaglioli) in carta tessuto in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (Ue) o di etichette equivalenti, conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024, così come previsto dal vigente Decreto del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "*Criteria ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" – Allegato 1 - paragrafo F – "*Criteria ambientali minimi per i prodotti in tessuto carta per l'igiene personale*" - " Lett. B Criteri premianti - punto 1 sub criterio a). ”.

Per la verifica del possesso del predetto marchio di qualità ecologica, il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire la lista dei prodotti che si impegna ad offrire riportando la denominazione o la ragione sociale del fabbricante, la denominazione commerciale dei prodotti e le etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 possedute.

## B.2. PROPOSTE MIGLIORATIVE

Il concorrente, ai fini dell'attribuzione dei punteggi di cui al successivo **punto D.2**, può formulare proposte di prestazioni ulteriori rispetto a quelle dettagliate nelle specifiche tecniche, utili a rendere un servizio maggiormente soddisfacente delle necessità di vita degli ospiti, quali:

- a) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per la gestione del tempo libero dei minori;
- b) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per l'organizzazione dei servizi rivolti alle misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza;
- c) impiego di mediatori linguistico-culturali in grado di operare mediante l'uso di lingue diverse da quelle previste (inglese, francese e arabo) e comunque pertinenti all'origine dei beneficiari;

- d) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per la gestione del tempo libero degli adulti;
- e) previsione di supervisione psicologica a supporto del personale operante nell'accoglienza.
- f) utilizzo, nel limite dei costi riportati nell'Allegato B, di uno o più operatori sociali, con qualifica professionale corrispondente al livello di inquadramento D2 del CCNL del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo o del diverso CCNL indicato in sede di offerta.

**C) CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA**

L'offerta economica deve contenere, **a pena di esclusione**:

- a) **ribasso percentuale UNICO** che sarà applicato ai prezzi a base di gara indicati nel disciplinare al netto di IVA.  
Verranno prese in considerazione fino a 2 cifre decimali;
- b) **la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza** sui luoghi di lavoro di cui all'art. 108, comma 9, del D.lgs. n. 36/2023;
- c) **la stima dei costi della manodopera**, ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.lgs. n. 36/2023

I costi della manodopera indicati al punto 3 del disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

Il concorrente allega altresì:

- d) le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo della propria offerta.  
La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.

**D) CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI**

D.1	QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO	<b>50</b> punti
	D.1.1 maggiori risorse di personale (34 punti) D.1.2 l'efficientamento del servizio (16 punti)	
D.2	PROPOSTE MIGLIORATIVE	<b>20</b> punti
	Totale	<b>70</b> punti

**D.1 Qualità del servizio.**

**D.1.1. maggiori risorse di personale.**

<b>Incremento dotazione personale fino ad un massimo di [12] punti. In particolare:</b>
<b>a)</b> tenuto conto del criterio di commisurazione del rapporto minimo ospiti/operatori indicato nella tabella dotazione minima del personale (Allegato A del capitolato), ogni incremento di unità che superi il predetto rapporto, comporta l'attribuzione di 2,00 punti;

<b>b)</b> se l'incremento di unità riguarda operatori notturni, sono attribuiti 3,00 punti anziché 2;
<b>Incremento ore settimanali fino ad un massimo di [12] punti. In particolare:</b>
<b>c)</b> per i servizi che nella tabella dotazione minima del personale sono misurati in ore settimanali, ogni incremento di un'ora della misura minima indicata, comporta l'attribuzione di 0,50 punti. Se il servizio incrementato è quello sanitario (infermiere, medico), di sostegno sociale, di assistenza psicologica, di orientamento alla normativa o quello della mediazione linguistica sono attribuiti 1,00 punto.
<b>Individuazione responsabili di settore fino ad un massimo di [5] punti:</b>
<b>d)</b> 1,00 punto è attribuito per l'eventuale individuazione di un responsabile per ogni settore organizzativo all'interno del centro, quali accoglienza ospiti (anche sotto il profilo dell'orientamento legale) assistenza sanitaria, assistenza sociale e psicologica, mediazione culturale e gestione forniture, con compiti di raccordo con il responsabile del centro. Il punteggio può essere attribuito solo ove risulti effettivamente destinata tale unità di personale agli specifici compiti descritti, rimanendo esclusa la cumulabilità per una sola persona di più punti riferiti ai diversi profili della qualità del servizio qui considerata.
<b>Specifiche conoscenze linguistiche del personale fino ad un massimo di [5] punti:</b>
<b>e)</b> 0,50 punti sono attribuiti per l'eventuale impiego del personale – diverso dal mediatore linguistico, dal direttore, dall'amministrativo e dal magazziniere/economista – che abbia un adeguato livello di conoscenza della lingua inglese, araba e/o francese. Si considera adeguato almeno il livello di conoscenza C1 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza della lingua (QCER) di suddette lingue certificate).

#### **D.1.2. Efficientamento del servizio:**

- a) 2,00 punti, la tracciabilità informatizzata della consegna dei beni;
- b) 2,00 punti, la gestione informatizzata idonea all'estrazione di report per i servizi di raccolta e gestione dei dati personali relativi agli ospiti per i compiti indicati nell'art. 2 lett. A) punto 1) del capitolato;
- c) 2,00 punti, l'eventuale proposta di adozione di un idoneo sistema di rilevazione automatica delle presenze mediante apposito badge personale, come indicato nell'articolo 2, lettera A), punto n. 2, ultimo periodo dello schema di capitolato;
- d) 1,50 punti, la gestione informatizzata del servizio di amministrazione e contabilizzazione e rendicontazione di tutti i dati relativi alla fornitura, al consumo e alla complessiva movimentazione di magazzino;
- e) 2,00 punti, la gestione informatizzata dei dati relativi al servizio di assistenza sanitaria con riferimento ai compiti previsti nel capitolato d'appalto e nelle specifiche tecniche;
- f) 1,50 punti, la predisposizione di un programma di elaborazione dei dati relativi ai servizi affidati in gestione, necessari ai compiti di controllo.
- g) 2,00 punti, la predisposizione di un piano alimentare indicante le modalità di approvvigionamento, la selezione e l'accreditamento dei fornitori nonché l'elenco di fornitori di materie prime con eventuali attestazioni riguardanti: il possesso della certificazione di qualità, le metodologie di verifica certificazioni, le scadenze, le provenienze e le etichettature, la gestione delle non conformità di prodotto e di processo;

- h) 1,00 punto, la predisposizione di una relazione indicante le misure gestionali, gli impegni ed i correlati mezzi di prova documentali volti a garantire, anche mediante società o personale adeguatamente formato, la qualità del servizio di preparazione e fornitura pasti nonché la relativa conformità ai criteri ambientali minimi richiamati, con riferimento al predetto servizio, nelle specifiche tecniche di cui all'allegato 6-bis;
- i) 1,00 punto, la fornitura del servizio di pulizia attraverso una propria unità organizzativa in possesso della licenza Ecolabel (Ue);
- j) 1,00 punto, la fornitura di prodotti (carta igienica e tovaglioli) in carta tessuto in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (Ue) o di etichette equivalenti, conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024;

#### D.2. Proposte migliorative.

L'attribuzione del punteggio relativo a questo segmento di fattori di ponderazione, è operata sulla base di **complessivi 20 punti** attribuiti per prestazioni ulteriori rispetto a quelle dettagliate nelle specifiche tecniche, utili a rendere un servizio maggiormente soddisfacente delle necessità di vita degli ospiti, secondo la seguente articolazione:

- a) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per la gestione del tempo libero dei minori (**massimo 4 punti**);
- b) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per l'organizzazione dei servizi rivolti alle misure di sostegno nei confronti delle situazioni vulnerabili e di riabilitazione delle vittime di tortura o di situazioni di grave violenza (**massimo 4 punti**);
- c) impiego di mediatori linguistico-culturali in grado di operare mediante l'uso di lingue diverse da quelle previste (inglese, francese e arabo) e comunque pertinenti all'origine dei beneficiari (**massimo 4 punti**);
- d) progetti di concreta attuazione – analiticamente descritti e dettagliati in tutte le fasi e modalità – per la gestione del tempo libero degli adulti (**massimo 4 punti**);
- e) Previsione di supervisione psicologica a supporto del personale operante nell'accoglienza (**massimo 4 punti**).

A ciascuno degli elementi qualitativi di cui alle precedenti lett. a), b), c), d), e) è assegnato un punteggio discrezionale tramite un coefficiente determinato mediante l'attribuzione di un valore variabile tra 0 e 1, da parte di ciascun commissario di gara.

In particolare, l'attribuzione del coefficiente dei sub-criteri così detti "discrezionali" avverrà sulla base di un giudizio discrezionale effettuato sulla seguente scala di valutazione:

#### SCALA DI VALUTAZIONE

NON VALUTABILE	[0]%
PARZIALMENTE ADEGUATO	[0,3]%
SUFFICIENTE	[0,6]%
DISCRETO	[0,7]%
BUONO	[0,8]%
OTTIMO	[1]%

Per ciascun sub-criterio, una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la **media dei coefficienti** attribuiti, viene assegnato il valore 1 al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza **riparametrati** tutti gli altri coefficienti. Il punteggio per i suddetti elementi sarà determinato sulla base della sommatoria dei punteggi relativi agli elementi di valutazione qualitativi, i quali verranno determinati moltiplicando il punteggio massimo attribuibile per ciascun fattore ponderale per la media dei coefficienti sopra indicata.

Per il calcolo del **punteggio complessivo dell'offerta tecnica**, al risultato della suddetta operazione di valutazione - relativa alle lett. a), b), c), d), e) - verranno sommati i punteggi tabellari espressi in valore assoluto.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio per l'offerta tecnica complessiva nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene nuovamente riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio complessivo più alto per l'offerta tecnica il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

### E) METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Il punteggio dell'offerta economica è pari a **30 punti** ed è attribuito secondo la seguente formula:

$$Pe = 30 * Ci$$

Dove:

- **Pe** è il punteggio attribuito all'offerta economica del concorrente i-esimo.
- **Ci** è il coefficiente attribuito al concorrente i-esimo.

Il coefficiente **Ci** viene calcolato per tutte le offerte con la seguente formula bilineare:

(per $Ai \leq Asoglia$ )	$Ci = X * Ai / Asoglia$
(per $Ai > Asoglia$ )	$Ci = X + (1,00 - X) * [(Ai - Asoglia) / (Amax - Asoglia)]$

dove:

- **Ai** è il valore di ribasso dell'offerta i-esima
- **Asoglia** è il valore di ribasso medio
- **Amax** è il valore di ribasso massimo offerto
- **X** è una costante che si assume pari a **0,85**

### F) PUNTEGGIO COMPLESSIVO

Il **punteggio complessivo**, in applicazione del metodo aggregativo compensatore utilizzato sia per la valutazione dell'offerta tecnica sia per quella economica, è dato dalla somma dei punteggi riportati in entrambe le componenti.