

## **DISPOSIZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA DI GARA**

Servizi di sorveglianza, biglietteria, bookshop, accoglienza e assistenza al pubblico per i musei del Comune di Trieste

### **Art. 1 – Prescrizioni generali**

L'appalto dei servizi di sorveglianza, biglietteria, bookshop, accoglienza e assistenza al pubblico per i musei del Comune di Trieste viene aggiudicato mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 1, del D.Lgs.36/2023.

### **Art. 2 – Soggetti ammessi**

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola od associata secondo le disposizioni dell'art. 65 del D.Lgs. 36/2023. Tutti i concorrenti, al momento della presentazione dell'offerta, non dovranno incorrere nelle cause di esclusione di cui agli artt. 94-98 del D.Lgs. 36/2023 e devono possedere i requisiti di idoneità professionale ai sensi del comma 1, lett. a) e comma 3 dell'art. 100 del D.Lgs. 36/2023.

I soggetti partecipanti devono, inoltre, possedere il seguente requisito di capacità economica e finanziaria:

- un fatturato globale almeno pari al valore a base di gara del presente appalto, maturato nel triennio precedente a quello di indizione della procedura.

I soggetti partecipanti devono, inoltre, possedere il seguente requisito di capacità tecnica e professionale:

- aver eseguito nel precedente triennio dalla data di indizione della procedura di gara contratti analoghi a quello in affidamento, anche a favore di soggetti privati, per un valore complessivo almeno pari ad Euro 2.100.000,00.- IVA esclusa.

Tali requisiti di partecipazione sono richiesti al fine di garantire la serietà e affidabilità economica, finanziaria e tecnico-professionale dei concorrenti con un livello adeguato di esperienza e capacità strutturale in ragione del valore economico e della durata pluriennale dell'appalto e quale dimostrazione della presenza e attività sul mercato.

La capacità economica e finanziaria e quella tecnica e professionale dell'operatore economico devono essere fornite secondo le disposizioni di cui all'art. 99, comma 2 del D.Lgs. 36/2023.

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 1, del D.lgs.36/2023.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	85
Offerta economica	15
TOTALE	100

Il punteggio dell'offerta tecnica viene attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi:

<b>I. STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>MAX 15 PUNTI</b>	
<p>Sarà valutata la struttura organizzativa che l'Operatore economico si impegna ad offrire per l'erogazione dei servizi di cui al Capitolato, con particolare riferimento alla descrizione dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● organigramma dedicato per l'organizzazione del servizio;</li><li>● centri di responsabilità chiaramente individuabili all'interno dell'organigramma di cui al punto precedente e modalità di interazione tra di essi e la stazione appaltante;</li><li>● procedure di coordinamento tra il personale impiegato presso le diverse sedi.</li></ul>	<p>Metodo di attribuzione dei punteggi: discrezionale</p> <p>Qualora le offerte da valutare siano inferiori a cinque, ai fini della valutazione sarà utilizzata la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari per ciascun criterio/sub criterio discrezionale con le modalità operative descritte nella tabella di seguito riportata, sempre per ciascun criterio/sub-criterio.</p>	
	Valutazione	Coefficiente
	Ottimo	1
	Buono	0,80 a 0,99
	Sufficiente	0,60 a 0,79
	Scarso	0,40 a 0,59
	Molto scarso	0,20 a 0,39
	Assente/irrilevante	0,00 a 0,19
	Una volta che ciascun commissario ha attribuito	

il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

Qualora le offerte da valutare siano superiori a cinque, si procederà con la valutazione di ogni criterio/sub-criterio mediante l'impiego di tabella triangolare contenente tante caselle quante sono le possibili combinazioni tra tutte le offerte prese a due a due.

Ogni commissario valuterà quale dei due elementi che formano ciascuna coppia sia da preferire assegnando un punteggio da 1 a 6, tenendo conto che la preferenza tra un elemento e l'altro può essere più o meno forte, nel seguente modo:

preferenza massima = 6  
preferenza grande = 5  
preferenza media = 4  
preferenza piccola = 3  
preferenza minima = 2  
parità = 1

Una volta terminati i "confronti a coppie", nonché la verifica della consistenza dei giudizi, ciascun commissario sommerà i punteggi totalizzati da ogni concorrente nei singoli confronti a coppie, e convertirà il punteggio totale in un coefficiente compreso tra 0 e 1, assegnando al concorrente che ha totalizzato il punteggio più alto "1", e agli altri un valore in proporzione.

In entrambi i casi (attribuzione discrezionale o mediante confronto a coppie), successivamente la Commissione, per ciascun Concorrente, procederà a sommare i coefficienti attribuiti da ciascun commissario e a calcolare la media aritmetica dei coefficienti.

I coefficienti come sopra determinati vengono moltiplicati per il peso attribuito a ciascun criterio/sub-criterio e di seguito sommati per ottenere il punteggio da attribuire a ciascun concorrente.

Ai fini della determinazione dei coefficienti definitivi per i punteggi tecnici, la Commissione giudicatrice applicherà la regola di arrotondamento al terzo decimale secondo il seguente criterio:

- arrotondamento per difetto nei casi in

	<p>cui la quarta cifra decimale sia compresa tra 0 e 4;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrotondamento per eccesso nei casi in cui la quarta cifra decimale sia compresa tra 5 e 9.</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>2. GESTIONE DELLE ASSENZE</b>	<b>MAX 15 PUNTI</b>
Saranno valutate le modalità di gestione della sostituzione di personale assente, anche mediante l'uso di strumenti tecnologici dedicati e l'eventuale creazione di un elenco di personale reperibile, evidenziando le riduzioni dei tempi di sostituzione richiesti dal Capitolato.	<p>Metodo di attribuzione dei punteggi: discrezionale</p> <p>Come sopra</p>

<b>3. TEMPO DI INIZIO DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ STRAORDINARIE</b>	<b>MAX 15 PUNTI</b>
Rispetto al tempo di preavviso previsto dal Capitolato, saranno valutate le migliori proposte dall'Operatore economico che indichi il tempo in cui garantisce l'inizio di erogazione del servizio in caso di urgenze che richiedano la presenza in orario straordinario e/o un numero di unità di personale superiore rispetto a quanto indicato nel Capitolato.	<p>Metodo di attribuzione dei punteggi: discrezionale</p> <p>Come sopra</p>

<b>4. PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>MAX 10 PUNTI</b>
<p>Sarà valutato un piano permanente di formazione rivolto espressamente al personale utilizzato nel servizio oggetto del presente appalto da svolgersi durante il periodo contrattuale. Saranno oggetto di valutazione le proposte formative, che superano il monte ore previsto dal CCNL di riferimento aventi ad oggetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● lingue straniere;</li> <li>● gestione delle relazioni con il pubblico e uso di tecniche di approccio a persone con potenziali comportamenti aggressivi;</li> <li>● supporto ai visitatori con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali.</li> </ul>	<p>Metodo di attribuzione dei punteggi: discrezionale</p> <p>Come sopra</p>

<b>5. QUALITÀ DEL VESTIARIO</b>	<b>MAX 10 PUNTI</b>
Saranno valutate le dotazioni di vestiario	Metodo di attribuzione dei punteggi:

<p>proposto per il personale impiegato nell'appalto. Rispetto alla dotazione minima prevista dal Capitolato, verranno valutate la qualità e quantità del vestiario e degli accessori adeguati alle stagioni e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● la qualità dei tessuti dei capi di abbigliamento (prodotti con certificazioni o marchi che attestino il rispetto dei criteri ambientali quali Ecolabel, Global Organic Textil Standard, OE 100 Standard, AIAB Tessuti, OEKO-TS 100 Plus);</li> <li>● la quantità di completi assegnati a ciascuna unità di personale, corrispondenti alle caratteristiche di cui al punto precedente.</li> </ul>	<p>discrezionale Come sopra</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

<b>6. BENESSERE ORGANIZZATIVO AZIENDALE, INCLUSIVITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>MAX 10 PUNTI</b>
<p><i>NB: Nel caso in cui l'Operatore economico partecipi in una delle forme di raggruppamento previste dall'art. 65 del D.Lgs. 36/2023, i parametri sottoelencati sono riferiti a tutti i componenti dello stesso.</i></p>	
<p>6.1 Nei tre anni antecedenti la data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, l'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- non è stato destinatario di provvedimenti sanzionatori, ancorché non definitivi, ex D.Lgs. 231/2001;</li> <li>- non è stato destinatario di provvedimenti sanzionatori, ancorché non definitivi, a carico dei relativi responsabili aziendali riferibili a tempi di lavoro, salute e sicurezza sul lavoro.</li> </ul>	<p>Per tutti e 2 i sub-criteri Metodo di attribuzione dei punteggi: tabellare Non è risultato destinatario = 2 punti È risultato destinatario = 0 punti</p>
6.2 Possesso della certificazione di responsabilità sociale ed etica SA 8000.	<p>Sì = 1 punto No = 0 punti</p>
6.3 Possesso della certificazione del sistema di gestione per la parità di genere all'interno delle organizzazioni UNI/PdR 125	<p>Sì = 1 punto No = 0 punti</p>
6.4 Numero di assunzioni a tempo indeterminato dal 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2023, rientranti nelle categorie svantaggiate di cui al DM 17 ottobre 2017.	<p>0 dipendenti = 0 punti Tra 1 e 3 dipendenti = 1 punto Più di 3 dipendenti = 2 punti</p>
<p>6.5 Adozione di strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro rivolto al personale utilizzato nel servizio oggetto del presente appalto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) asilo nido aziendale / territoriale convenzionato inclusivo;</li> </ul>	<p>1 punto per ciascuno dei quattro strumenti elencati</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>b) aspettativa per motivi personali;</li> <li>c) integrazione economica a congedi parentali;</li> <li>d) benefit di cura per infanzia e anziani/disabili non autosufficienti conviventi con il personale utilizzato nel servizio oggetto del presente appalto.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>7. SOLUZIONI TECNOLOGICHE PROPOSTE PER RILEVAZIONE STATISTICA DELL'UTENZA MUSEALE</b>	<b>MAX 10 PUNTI</b>
<p>Sarà valutata una soluzione tecnologica digitale per la rilevazione, in forma anonima e rispettosa della vigente normativa in materia di dati personali, di informazioni sui visitatori, quali: provenienza, età, titolo di studio, motivazioni e gradimento, informazioni su come sono venuti a conoscenza del Museo, possibilità di raccogliere feedback liberi, ecc.</p> <p>Le domande sono poste in italiano e inglese e correttamente adeguate all'utenza italiana e straniera.</p> <p>La soluzione dovrà permettere altresì la raccolta, su autorizzazione dell'utente, dell'indirizzo di posta elettronica da inserire nel database della Stazione appaltante al fine dell'invio di informazioni sulle attività museali, turistiche e culturali cittadine.</p>	<p>Metodo di attribuzione dei punteggi: discrezionale</p> <p>Come sopra</p>

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio minimo di 51 punti saranno ammessi all'apertura dell'offerta economica.

Superata la soglia di sbarramento di cui sopra, qualora nessuna offerta abbia raggiunto il punteggio complessivo massimo di 85 punti, la Commissione effettuerà la riparametrazione, attribuendo alla migliore offerta il punteggio più alto (85) e, proporzionalmente, il punteggio a tutte le altre.

## **VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA**

E' attribuito all'offerta economica un coefficiente variabile tra zero e uno calcolato tramite la seguente formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto:

$$PE = PE_{\max} \times P_{\min} / P$$

dove:

PE = punteggio attribuibile all'offerta

PE<sub>max</sub> = massimo punteggio attribuibile

P<sub>min</sub> = prezzo più basso offerto

P = prezzo offerto dal concorrente

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il prezzo complessivo indicato da ogni concorrente in sede di offerta, al netto degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso e dell'IVA in misura di legge.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve. In caso di offerta pari all'importo a base d'asta non sarà assegnato alcun punteggio.

#### **Art. 4 - Presentazione dell'offerta tecnica**

Ciascun concorrente, ai fini della valutazione dell'offerta e per l'attribuzione dei relativi punteggi, deve formulare l'offerta tecnica indicando quanto previsto nel disciplinare di gara e quanto di seguito precisato:

1. Una relazione dettagliata della struttura organizzativa che l'Operatore economico si impegna ad offrire per l'erogazione dei servizi di cui al Capitolato;
2. Una relazione dettagliata sulle modalità di gestione della sostituzione di personale assente, in cui si evidenziano in particolare le riduzioni dei tempi di sostituzione richiesti dal Capitolato;
3. Una relazione sulle migliorie proposte dall'Operatore economico in riferimento al tempo in cui garantisce l'inizio di erogazione del servizio in caso di urgenze che richiedano la presenza in orario straordinario e/o un numero di unità di personale superiore rispetto a quanto indicato nel Capitolato;
4. Un piano permanente di formazione rivolto espressamente al personale utilizzato nel servizio oggetto del presente appalto da svolgersi durante il periodo contrattuale, avente ad oggetto i seguenti temi: lingue straniere; gestione delle relazioni con il pubblico e uso di tecniche di approccio a persone con potenziali comportamenti aggressivi nonché supporto ai visitatori con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali;
5. Una relazione dettagliata sulle dotazioni di vestiario proposto per il personale impiegato nell'appalto, rispetto alla dotazione minima prevista dal Capitolato, al fine di permettere la valutazione della qualità e quantità del vestiario nonché degli accessori adeguati alle stagioni, e in particolare la qualità dei tessuti dei capi di abbigliamento e la quantità di completi assegnati a ciascuna unità di personale, corrispondenti alle caratteristiche dichiarate.
6. Un'autodichiarazione su tutti i parametri previsti al criterio di valutazione n. 6 "Benessere organizzativo aziendale, inclusività e responsabilità sociale". Nel caso in cui l'Operatore economico partecipi in una delle forme di raggruppamento previste dall'art. 65 del D.Lgs. 36/2023, l'autodichiarazione va prodotta da tutti i componenti dello stesso.
7. Una relazione dettagliata in cui si descrive la soluzione tecnologica digitale proposta per la rilevazione, in forma anonima e rispettosa della vigente normativa in materia di dati personali, di informazioni sui visitatori, quali: provenienza, età, titolo di studio, motivazioni e gradimento, informazioni su come sono venuti a conoscenza del Museo, possibilità di raccogliere feedback liberi, ecc.

#### **Art. 5 - Presentazione dell'offerta economica**

L'offerta economica dovrà contenere, oltre a quanto indicato nel disciplinare di gara:

- l'indicazione del prezzo complessivo offerto espresso in cifre e in lettere;
- l'indicazione del corrispondente ribasso, espresso in cifre e in lettere, rispetto all'importo a posto a base di gara di **Euro 6.419.189,70.-** al netto di IVA e/o altre imposte o contributi di legge nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi interferenziali ammontanti a Euro 390,00.- al netto dell'IVA di legge, così come determinati dal DUVRI (oneri non soggetti a ribasso). Si precisa che i due valori, in cifre e in lettere, devono corrispondere;
- l'indicazione del prezzo orario al netto di IVA;
- la stima dei costi aziendali relativi alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 108, comma 9 del D.Lgs. 36/2023 (detti costi relativi alla sicurezza connessi con l'attività d'impresa, dovranno risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche delle prestazioni oggetto

- dell'appalto);
- la stima dei costi della manodopera ai sensi dell'art. 108, comma 9 del D.Lgs. 36/2023.

Qualora l'offerta economica fosse rappresentata non solo da numeri interi ma anche con uso di decimali verranno prese in considerazione fino a tre cifre decimali dopo la virgola.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto all'importo posto a base di gara.



# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: FRANCESCA LOCCI

CODICE FISCALE: \*\*\*\*\*

DATA FIRMA: 13/06/2024 16:31:49