

SERVIZIO SPORTELLLO AL CITTADINO

CRITERI DI VALUTAZIONE OEPV

L'appalto di cui in oggetto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108, comma 1 del d.lgs. n. 36/2023, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
Offerta Tecnica	90
Offerta Economica	10
Totale	100

La migliore offerta sarà quella che presenta il punteggio complessivo più alto ottenuto, per ciascun concorrente, sommando il punteggio ottenuto dalla offerta tecnica, al punteggio attribuito alla offerta economica.

A) OFFERTA TECNICA: punteggio massimo da attribuire 90 punti

La commissione giudicatrice valuterà l'offerta tecnica sulla base dei seguenti criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore per i criteri qualitativi indicati. La determinazione dei coefficienti variabili tra zero ed uno, necessari per applicare il metodo aggregativo compensatore, sarà effettuata secondo i criteri e le formule indicati nei paragrafi successivi. Si chiede, nella stesura delle relazioni, di specificare analiticamente per ogni criterio (lettere A, B, C, D) la proposta che si intende presentare.

A. QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		PUNTI 51
Descrizione		Peso
A. I	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI La commissione prenderà in considerazione le modalità organizzative previste per garantire lo svolgimento dei servizi e le metodologie di esecuzione delle attività descritte nel Capitolato d'oneri con riferimento ai seguenti punti: – attività comuni al servizio di front desk con particolare riferimento alla gestione delle attività telefoniche (rif. 7 e 7.1 capitolato); – attività informativa di base afferente l'URP e Informagiovani (rif. 7.2 a capitolato); – attività informativa di base afferente i servizi demografici (rif. 7.2 b capitolato); – attività informativa di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti (rif. 7.2 c capitolato); – accettazione e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office (rif. 7.2 d capitolato). Sarà considerata migliore la proposta che presenta un progetto che abbia maggiore funzionalità, coerenza con i servizi richiesti nel capitolato speciale d'oneri, concretezza e fruibilità delle modalità e procedure operative con cui si intende eseguire il servizio (facendo anche riferimento a quali soluzioni si	30

	<p>intendono adottare in caso di imprevisti).</p> <p>Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 4 facciate utilizzando il modello predisposto dalla stazione appaltante (A1_Mod_Soluzioni organizzative).</p>	
A. 2	<p>OFFERTA MIGLIORATIVA SISTEMA DI GESTIONE DELLE CHIAMATE TELEFONICHE</p> <p>La commissione prenderà in considerazione, per le attività di contatto e di informazioni telefoniche, proposte migliorative di sistemi che consentano la gestione delle telefonate da remoto (ad es: mediante contact center; sistemi IVR, con numero telefonico dedicato messo a disposizione dall'appaltatore; sistemi che utilizzano l'intelligenza artificiale, ecc. ecc.) in maniera tale da ottimizzare le tempistiche e garantire la continuità dei servizi allo sportello. Sarà valutata migliore l'offerta che in termini di innovazione tecnologica, ottimizzazione, efficienza e concretezza, garantisca la gestione delle chiamate affinché gli utenti possano ricevere informazioni e/o interfacciarsi con gli operatori del servizio. Il sistema proposto dovrà prevedere la possibilità di tenere traccia delle chiamate e consentire agli operatori, qualora fossero impossibilitati a rispondere alle chiamate (perché ad esempio impegnati in attività di sportello), di richiamare successivamente gli utenti.</p> <p><i>Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 3 facciate utilizzando il modello predisposto dalla stazione appaltante (A2_Mod_Sistema gestione chiamate).</i></p>	6
A. 3	<p>SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE DI PERSONALE</p> <p>La commissione prenderà in considerazione le proposte volte a garantire la continuità delle attività e dei servizi durante i periodi di fruizione di permessi, ferie, riposi, assenze per malattia del personale, tenendo presente che l'accettazione atti è un servizio essenziale e deve essere sempre garantito. In particolare saranno oggetto di valutazione le proposte inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le soluzioni organizzative da adottare per far fronte alle assenze di personale in relazione ad assenze programmate e non; b) in caso di eventi imprevisti verificatisi durante il turno di lavoro (malattie, infortuni, indisponibilità di personale), il tempo di sostituzione degli addetti espresso in ore; c) la disponibilità di personale per eventuali aperture straordinarie; d) la fungibilità tra gli operatori per garantire l'interscambiabilità tra di loro. <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficienza e concretezza delle procedure e/o modalità di gestione degli eventi, della disponibilità e fungibilità del personale impiegato, sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate utilizzando il modello predisposto dalla stazione appaltante (A3_Mod_Assenze di Personale).</i></p>	10
A. 4	FIGURA DI COORDINAMENTO	5

	<p>La commissione valuterà la figura di coordinamento messa a disposizione nell'ambito dell'appalto, il ruolo e i compiti affidati, gli strumenti messi a disposizione del coordinatore per le attività di relazione con la stazione appaltante e con il personale impiegato nell'appalto [rif. Capitolato art. 7 e 7.1].</p> <p>Sarà considerata migliore la proposta che presenta complessivamente maggiore efficienza, con premialità prevista in caso di comprovata esperienza analoga presso Enti pubblici, sulla base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate utilizzando il modello predisposto dalla stazione appaltante (A4_Mod_Figura Coordinamento.docx) - curriculum vitae anonimizzato del coordinatore. 	
B. DOTAZIONI E FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO		PUNTI 19
	Descrizione	Peso
B. 1	<p>QUANTITA' VESTIARIO</p> <p>La commissione valuterà le dotazioni di vestiario proposto per il personale impiegato nell'appalto. Rispetto alla dotazione minima prevista da Capitolato (che è di almeno due divise complete invernali e due estive), verranno valutate la quantità aggiuntive di completi di vestiario e di accessori, adeguati alla stagione, assegnati al personale impiegato nell'appalto (t-shirt, polo, camicie, pullover, pantaloni lunghi di colore scuro, gonne almeno al ginocchio di colore scuro).</p> <p>Sarà considerata migliore la proposta che offre un maggior numero di cambi per stagione, con un massimo di 3 extra per stagione. I punteggi verranno assegnati in maniera automatica come di seguito indicato in base a quanto dichiarato dall'offerente in sede di offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 cambio completo in più invernale e 1 estivo: punti 1; • 2 cambi completi in più invernali e 2 estivi: punti 3; • 3 cambi completi in più invernali e 3 estivi: punti 5. <p>Compilare il modello predisposto dalla stazione appaltante – "BI_Mod_vestiario.xlsx"</p>	5
B. 2	<p>PIANO DI START UP DEL SERVIZIO E FORMAZIONE SPECIFICA</p> <p>La commissione prenderà in considerazione le le modalità organizzative che saranno proposte e messe in atto per garantire l'avvio del servizio in tempi celeri, delle attività e dei servizi previsti dal capitolato.</p> <p>La fase di start-up non può avere durata superiore a 20 giorni lavorativi dall'avvio del contratto, entro i quali gli sportelli dovranno essere pienamente operativi. Si chiede che venga schematicamente esposta un'analisi delle principali criticità di cui si debba tenere conto durante questa fase e le azioni che si intendono mettere in atto per consentire l'avvio della attività previste dal capitolato.</p> <p>A tal fine verranno considerate dalla commissione in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la completezza delle analisi delle criticità e l'adeguatezza delle azioni previste; • le modalità organizzative messe in atto per l'avvio del servizio; • la riduzione dei tempi di start-up inferiori a 20 giorni lavorativi. 	6

	<p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta la migliore efficacia in termini di concretezza e tempestività da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 3 secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante (B2_Mod_Star-Up).</i></p>	
B.3	<p>PIANO DI FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE</p> <p>La commissione prenderà in considerazione e valuterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la predisposizione di un piano permanente di formazione, che dovrà svolgersi durante il periodo contrattuale dell'appalto; • le modalità di erogazione della formazione (ad esempio: quantità di ore, enti di formazione erogatori, se online o in presenza, ...); • sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione effettuata. <p>Saranno oggetto di valutazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) proposte periodiche formative in lingua straniera con docenti certificati (inglese e sloveno); b) proposte formative per rischio antincendio e per gestione delle emergenze; c) proposte formative volte a migliorare la gestione delle relazioni con il pubblico; d) proposte formative inerenti l'uso di tecniche di approccio a persone con potenziali comportamenti aggressivi; e) corsi di primo soccorso e per abilitazione all'uso del defibrillatore da parte di tutti gli operatori. <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore progetto formativo in termini di completezza, da valutare attraverso una relazione, che illustri gli elementi di valutazione da a) ad e), di lunghezza massima pari a 3 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i></p>	8
C. TECNOLOGIA		PUNTI 20
Descrizione		Peso
C.1	<p>PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DELLE CODE INTEGRATA CON APP.</p> <p>La commissione valuterà la funzionalità della piattaforma proposta con particolare riferimento ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche funzionali; • integrazione con App scaricabile gratuitamente dagli store ufficiali per iOS e Android, utilizzabile senza costi per l'utente; • modalità di prenotazione degli appuntamenti; • funzionalità aggiuntive. <p>La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 2 facciate secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante (CI_Mod_Piattaforma Gestione code) e di una demo interattiva da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma</p>	10

	<i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore efficacia in termini di concretezza e fruibilità sia lato utente che per le attività gestionali di sportello.</i>	
C.2	<p>PIATTAFORMA ON LINE PER LA GESTIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI E RINVENUTI</p> <p>La commissione valuterà la funzionalità della piattaforma proposta con particolare riferimento ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche funzionali; • modalità di utilizzo; • funzionalità aggiuntive. <p>La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 2 facciate secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante (C2_Mod_Piattaforma Oggetti Smarriti) e di una demo interattiva da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma</p> <p><i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore efficacia in termini di concretezza e fruibilità sia lato utente che per le attività gestionali di sportello.</i></p>	10

I coefficienti espressi da ciascun Commissario su ciascuno dei sub-criteri di valutazione discrezionali per i criteri da A a C (ad eccezione del sub-criterio B.I QUANTITA' VESTIARIO i cui punti verranno attribuiti in maniera automatica) ed i relativi punteggi saranno calcolati secondo quanto previsto dal par.V lettera a) delle Linee Guida ANAC n. 2 "Offerta economicamente più vantaggiosa": "a) l'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al sub-criterio), variabile tra zero e uno da parte di ciascun commissario di gara. Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 (uno) al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti".

I coefficienti saranno ricavati mediante correlazione tra i livelli qualitativi rilevati e i corrispondenti punteggi definiti nella seguente scala simbolica:

<u>Giudizio</u>	<u>Coefficiente</u>	<u>Criterio di giudizio della proposta/del miglioramento. Descrittori di definizione dei livelli qualitativi attesi e di correlazione agli stessi di determinati punteggi. Elementi di motivazione sintetica</u>
Eccellente	0,9 - 1	Proposta più che completa e di elevatissimo valore migliorativo, contenete elementi di pregio unici ed innovativi
Ottimo	0,7 – 0,89	Proposta completa con elementi di rilevante pregio e di ottimo valore migliorativo
Discreto/Buono	0,5 – 0,69	Proposta completa e di miglioramento sensibile ed apprezzabile, di pregio da discreto a buono
Modesto	0,3 – 0,49	Proposta appena completa, di miglioramento

		percepibile ma di modesto pregio
Insufficiente	0,1 – 0,29	Proposta incompleta e di miglioramento appena percepibile e non sufficiente
Assente/Irrilevante	0	Proposta non ritenuta migliorativa

E' possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, **tale punteggio viene riparametrato**. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

Non verrà effettuata un'ulteriore riparametrazione sul punteggio complessivo ottenuto nell'offerta tecnica.

Nel caso in cui non vengano dichiarati uno o più dati riferiti agli elementi oggetto dell'offerta tecnica, questi verranno considerati come non posseduti o non proposti e quindi verrà loro attribuito il punteggio zero.

OFFERTA ECONOMICA: punteggio massimo 10 punti

D	OFFERTA ECONOMICA – RIBASSO PERCENTUALE OFFERTO SERVIZIO SPORTELLLO AL CITTADINO Il punteggio relativo all'offerta economica per il servizio di Sportello al cittadino sarà attribuito in base alla formula della "Proporzionalità inversa":	$P_i = \frac{O_{min}}{O_i} * P_{max}$ dove: P _i = punteggio attribuito al concorrente i-esimo O _{min} = Offerta minima O _i = Offerta del concorrente i-esimo P _{max} = punteggio massimo attribuibile
----------	--	--

Il punteggio da assegnare all'offerta economica, derivato dalla suddetta formula, sarà arrotondato alla seconda cifra decimale.

PUNTEGGIO FINALE

Per ciascun concorrente si procederà sommando il punteggio ottenuto dalla valutazione dell'offerta tecnica con quello attribuito all'offerta economica determinando così la graduatoria.

PUNTEGGIO TOTALE:

Il punteggio totale sarà dato dalla somma dei punti totali ottenuti per la qualità (offerta tecnica) ed il prezzo (offerta economica).

All'offerta economica dovrà essere allegato il modello di offerta prodotto dalla stazione appaltante (Allegato "**Dettaglio Prezzi**") debitamente compilato con l'elenco dei prezzi unitari sottoscritto dal/i legale/i rappresentante/i o procuratore/i dell'impresa/delle imprese concorrente/i.

Si fa presente che a norma dell'art. 108, comma 9 del d.lgs. n. 36/2023, l'operatore economico ha l'onere di specificare nell'offerta economica, a pena di

esclusione, i costi della manodopera e gli oneri aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nel caso di parità tra le offerte ricevute, si procederà al rilancio della RdO con i soggetti che hanno presentato le migliori offerte.

La stazione appaltante, prima di predisporre la proposta di aggiudicazione, valuterà la congruità delle offerte ai sensi dell'art. 110 del d.lgs. n. 36/2023.

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: LORENZO BANDELLI

*CODICE FISCALE: ******

DATA FIRMA: 03/12/2024 13:54:17