

CAPITOLATO SPECIALE
NUMERO UNICO PER L'ACCESSO AL DIPARTIMENTO SERVIZI E POLITICHE SOCIALI

Art. 1
Oggetto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi di centrale informativa/call contact center per l'accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e attività segretariale.

Art. 2
Finalità

- I. Il Comune di Trieste, attraverso il presente appalto, si propone di istituire un numero unico di accesso ai servizi del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Attualmente i punti di accesso fisico al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali sono i seguenti:

- A) *Sportello per l'Accesso al Servizio Sociale Comunale* dislocato presso due sedi territoriali;
- B) *Punto Unico Anziani* presente con 4 punti di accesso presso i Distretti sanitari (attualmente con accesso solo telefonico);
- C) *Sportello Famiglia, Distribuzione buoni spesa*, via Mazzini 25

Una risposta telefonica pronta ed efficace è funzionale alle esigenze informative dei cittadini e utile a decongestionare i canali di accesso fisici ai servizi.

Le finalità dell'istituzione di un numero unico sono:

- 1) favorire l'accesso ai servizi pubblici con un'attività d'informazione generale sui servizi e gli interventi attivi a disposizione della cittadinanza in capo al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, in un'ottica di trasparenza dell'amministrazione pubblica e di divulgazione dell'attività realizzata.
- 2) favorire l'accesso ai servizi pubblici, facilitando la risoluzione di eventuali difficoltà di comunicazione con i servizi competenti del dipartimento da parte di cittadini o di persone già utenti

Gli obiettivi specifici che i servizi erogati tramite il presente appalto sono chiamati a perseguire, garantendo dignità e valore alla persona, alla sua rete informale di aiuto e coinvolgendo la comunità, riguardano la corretta e tempestiva trasmissione delle informazioni e delle comunicazioni essenziali ai fini della fruizione dei servizi erogati dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, la circolazione dei dati tra la stazione appaltante e l'appaltatore, relativi al continuo aggiornamento sullo stato dell'arte dei servizi e dei processi di aiuto attivati dal Servizio sociale, anche relativi alle segnalazioni e agli eventuali disservizi.

Art. 3
Area territoriale di riferimento e dimensionamento dell'utenza

- I. L'area di intervento del presente capitolato è quella del territorio comunale.

Le unità operative/servizi comunali interessati dalla fornitura sono i gruppi di lavoro che fanno riferimento alle seguenti posizioni organizzative:

- 1) Adulti U.O.T. 1
- 2) Adulti U.O.T. 2

- 3) Non Autosufficienza U.O.T. 1
- 4) Non Autosufficienza U.O.T. 2
- 5) Minori U.O.T. 1
- 6) Minori U.O.T. 2
- 7) Persone con Disabilità

Inoltre possono essere interessati, principalmente per la diffusione di informazioni all'utenza, i gruppi di lavoro delle seguenti unità operative (ad esempio riferimenti telefonici degli uffici competenti per specifica prestazione, richieste relativamente ai turni di apertura delle farmacie comunali o in merito agli orari di visita presso le strutture residenziali):

- 8) Casa e Accoglienza
- 9) Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo
- 10) Gestione Attività Amministrative per Contrasto alla Povertà e Domiciliarità Anziani
- 11) Ufficio di Direzione, Programmazione e Controllo dell'Ambito
- 12) Gestione Attività Amministrative per Famiglia, Accoglienza, Disabilità
- 13) Gestione Attività Amministrative delle Residenze
- 14) Residenza Gregoretto, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno via Weiss
- 15) Residenze Centro per l'Anziano
- 16) Farmacia al Cammello
- 17) Farmacia al Cedro

Il numero unico è comunque rivolto a tutte le persone residenti nel territorio del Comune di Trieste, pari, nel 2019, a 203.234 persone.

Le persone prese in carico dal Servizio sociale comunale, nel corso del 2019, sono state 12.966.

Le domande relative ai buoni spesa sono circa 5.000 per ogni erogazione.

Art. 4 Destinatari

1. Gli interventi sono rivolti a:

- persone residenti nel Comune di Trieste che hanno necessità di avvalersi dei servizi erogati dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali;
- il personale del Servizio Sociale Comunale;

2. Le principali popolazioni – target sono:

- persone che si rivolgono per la prima volta al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali;
- persone già utenti del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Art. 5 Durata dell'appalto

1. L'appalto avrà durata per un periodo di quattro anni decorrenti dalla data dell'affidamento.

2. Il contratto potrà essere, nel caso in cui il responsabile del procedimento ne ravvisi la convenienza e l'opportunità almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, rinnovato per una sola volta.

ta, per una durata massima di 2 anni. A tal fine le parti stipuleranno un nuovo contratto, accessorio al contratto originario, di conferma o di modifica delle parti non più attuali, nonché per la disciplina del prezzo e della durata.

3. Qualora allo scadere del relativo contratto non dovessero risultare completate le formalità per la nuova aggiudicazione, l'appaltatore dovrà garantire il regolare svolgimento di tutte le prestazioni previste fino alla data di subentro del nuovo assegnatario, alle condizioni del contratto, qualora richiesto dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, c. 11 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, ove ne ricorrano le condizioni, per il periodo strettamente necessario all'espletamento delle procedure finalizzate al nuovo affidamento, fermo restando che quest'ultimo periodo non potrà comunque superare i sei mesi, ai sensi dell'art. 23 della L. n. 62/2005.

Art. 6

Servizi previsti e standard organizzativi

- I. Con riferimento ai servizi da svolgere, di cui all'articolo 1, le tipologie da garantire sono:

CENTRALE INFORMATIVA/CALL CONTACT CENTER

La centrale informativa garantisce l'accoglienza telefonica ai cittadini, fornisce informazioni e orientamento sulle risorse e i servizi presenti sul territorio e sulle modalità di accesso ai servizi in capo al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali. In base all'analisi della richiesta presentata dalla persona mette in contatto la stessa con gli uffici competenti del Dipartimento, svolgendo funzione di filtro e accompagnamento dell'utenza, anche nella fase di primo accesso.

La centrale informativa facilita inoltre la comunicazione tra i fruitori dei servizi erogati dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, relativamente alla programmazione e all'esecuzione degli stessi, alle segnalazioni e ai disservizi; provvede alla raccolta dei dati e all'elaborazione di report periodici.

La centrale informativa cura le comunicazioni relative a eventuali modifiche di appuntamenti con i singoli funzionari, provvedendo a contattarli al cellulare di servizio e inviando nota scritta via e mail per l'evidenza di quanto concordato (ad esempio richieste di contatto da parte di utenti già in carico, spostamento appuntamenti già fissati).

ATTIVITÀ SEGRETARIALE

L'attività segretariale ha due linee di intervento:

1. Attività finalizzata a raccogliere le richieste di appuntamenti rivolte ai singoli funzionari assistenti sociali (circa 30 persone) interfacciandosi con le due segreterie delle Unità operative di cui all'art.3 ai punti 1 e 2. Tale funzione prevede uno stretto raccordo con le segreterie competenti al fine di garantire l'efficacia della comunicazione interna.
2. Attività finalizzata alla gestione degli appuntamenti, su software dedicato fornito dal Comune di Trieste, per la presentazione della domanda e la consegna dei buoni spesa ed eventuali nuove provvidenze da distribuire presso la sede centrale di via Mazzini, 25.

Art. 7

Organizzazione

- I. L'appaltatore dovrà garantire un'organizzazione tale da garantire il collegamento con il personale del Dipartimento Servizi e politiche sociali, in particolare con il personale deputato al contatto con il pubblico.

Art. 8

Standard minimi di qualità di prestazione

1. Con riferimento ai servizi di cui all'articolo 6 vengono qui di seguito definiti gli standard generali di servizio nonché quelli specifici per singola tipologia.

Standard generali di servizio

- 1) L'appaltatore e i prestatori di lavoro, a qualsivoglia mansione addetti, sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e assolvimento dei relativi doveri.
- 2) L'impegno comune degli addetti sarà quello di erogare un servizio finalizzato a facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi e la gestione dei rapporti degli utenti con tali servizi.
- 3) L'appaltatore è tenuto a provvedere alla sostituzione del personale per qualsiasi motivo improvvisamente assente, fermo restando il possesso, in capo ai sostituti, dei requisiti minimi previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto. La sostituzione dovrà avvenire entro il terzo giorno.
- 4) L'impossibilità di contattare l'utente, ove richiesto dalla tipologia di prestazione, dovrà essere tempestivamente comunicata al Dipartimento Servizi e Politiche Sociali attraverso i canali concordati in base a ciascun intervento.

Per garantire la conoscenza delle procedure e delle prestazioni erogate, oltre che del funzionamento in generale degli uffici del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, il soggetto appaltante garantisce un'attività di formazione da fornirsi in fase di avvio del numero unico.

L'appaltatore deve:

- prevedere un unico call center dotato di due linee telefoniche: un numero verde per l'utenza e un numero riservato per il Dipartimento Servizi e politiche sociali, nonché di un software per gestire gli scambi informativi con i servizi e gli utenti e raccogliere ed elaborare le informazioni sopra specificate, attivo dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 13.00.
- operare in stretta sinergia, valorizzando tutte le possibili integrazioni con i servizi di Centrale informativa/contact Center e di Telecontatto già attivi per il Servizio di assistenza domiciliare integrata, e con il numero verde dedicato a Carta Famiglia.

Standard di prestazione

CENTRALE INFORMATIVA/CALL CONTACT CENTER

La centrale informativa/call contact center deve:

- fornire agli utenti informazioni in merito al sistema dei servizi e interventi erogati dal Dipartimento Servizi e politiche sociali, compresi quelli attivati per le situazioni di emergenza;
- fornire i riferimenti telefonici dell'ufficio e trasferire la chiamata se necessario, previo accordo con lo specifico ufficio;
- informare gli utenti che abbiano già fissato un appuntamento di qualsiasi variazione rispetto a quanto concordato;
- raccogliere le segnalazioni degli utenti su eventuali disservizi e trasmetterle al Dipartimento Servizi e politiche sociali mediante report settimanale;
- fornire mensilmente al committente report statistici, con informazioni disaggregate per intervento e per servizio e per tipologie di evento. Ove si evidenzino anche le problematiche rappresentate dal cittadino.

Per quanto concerne le telefonate che non esitano in una comunicazione al Dipartimento Servizi e politiche sociali, deve produrre un elenco onnicomprensivo delle telefonate ricevute dall'esterno con il loro esito e una breve sintesi della richiesta e dell'informazione fornita. L'elenco deve contenere nominativo del richiedente e contatto telefonico dello stesso.

Per quanto concerne le telefonate che hanno esitato nella segnalazione alle diverse unità operative, deve produrre un elenco delle stesse che contenga almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, breve sintesi del problema/evento evidenziato, p.o. o funzionario di riferimento, operatore telefonico che ha gestito al chiamata.

ATTIVITÀ SEGRETARIALE

L'attività segretariale ha due linee di intervento, già indicate all'art. 6:

1. Attività finalizzata a raccogliere le richieste di appuntamenti rivolte ai singoli funzionari assistenti sociali.

In merito a questa funzione il fornitore deve garantire la fissazione degli appuntamenti con almeno una settimana di anticipo rispetto alla data proposta. Deve concordare sincronicamente con gli uffici preposti (segreterie delle Unità operative di cui all'art.3 ai punti 1 e 2) la data e l'orario dell'appuntamento. Qualora ciò non sia possibile, deve concordare con gli uffici suddetti l'appuntamento e poi ricontattare il cittadino per comunicare la data e l'orario indicato.

Deve provvedere all'invio di un sms di memo al cittadino un giorno prima della data dell'appuntamento già fissato, contenente orario, data e indirizzo dove recarsi.

A partire dal primo gennaio 2022 questa funzione prevederà l'utilizzo del software gestionale in uso al Dipartimento per la prenotazione diretta degli appuntamenti a cura del soggetto esecutore.

L'appaltatore dovrà garantire la propria disponibilità all'uso dello stesso e la soluzione di eventuali problemi di compatibilità con il proprio software.

L'appaltatore deve inviare al Dipartimento Servizi e politiche sociali un report settimanale per comunicare tutti gli appuntamenti fissati. Tale report deve contenere almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, breve sintesi del problema/evento evidenziato, data e orario dell'appuntamento concordato, p.o. o funzionario di riferimento, operatore telefonico che ha gestito al chiamata.

2. Attività finalizzata alla consegna dei buoni spesa ed eventuali nuove provvidenze da distribuire presso la sede centrale di via Mazzini, 25.

In merito a questa attività, l'appaltatore deve:

- fissare gli appuntamenti per la presentazione della domanda presso la sede centrale di via Mazzini, 25 per i cittadini che sono impossibilitati a inserire la domanda nel software dedicato;
- inviare un report settimanale per comunicare tutti gli appuntamenti fissati per la presentazione della domanda. Tale report deve contenere almeno le seguenti informazioni: nominativo del cittadino, numero telefonico di contatto, data e orario dell'appuntamento concordato, operatore telefonico che ha gestito al chiamata;
- inviare al cittadino un sms di memo il giorno precedente la data dell'appuntamento già fissato per la presentazione della domanda;
- fissare gli appuntamenti per la consegna delle provvidenze presso la sede centrale di via Mazzini, 25;
- registrare su software dedicato, fornito dal Comune di Trieste, la data e l'orario dell'appuntamento per la consegna delle provvidenze;
- inviare al cittadino un sms di memo il giorno precedente la data dell'appuntamento già fissato per la consegna delle provvidenze.

Essendo un intervento erogato in base alla disponibilità di fondi, tale attività ha un andamento non omogeneo nel corso dell'anno con punte di attività in prossimità dell'apertura dei termini per la presentazione delle domande relative ai buoni spesa o altre provvidenze da parte dei cittadini.

Art. 9

Quantità di prestazioni richieste

1. Le prestazioni da fornire sono: centrale informativa/call center per il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali e i relativi utenti: 4.160 h/anno. Con orario 9-13, 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 52 settimane l'anno.

Art. 10

Modalità di attivazione degli interventi

1. Qualora il servizio dovesse essere interrotto per cause di forza maggiore o per causa imprevedibile e non evitabile, l'appaltatore dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione ed unicamente in tal caso non sarà ritenuto responsabile del mancato adempimento delle prestazioni. All'appaltatore nulla sarà dovuto per le mancate prestazioni.

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della L. n. 146 dd. 12/06/1990.

In caso di sciopero del personale e di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'appaltatore dovrà darne avviso con la seguente tempistica:

- sciopero: 10 giorni prima;
- assemblea: 24 ore prima in caso di urgenza, negli altri casi tre giorni prima, di cui almeno due lavorativi.

In questi casi, gli interventi potranno essere erogati con modalità e contenuti diversi da quelli previsti e da concordare caso per caso, avendo carattere d'emergenza. Va comunque garantito il servizio centrale informativa/call contact center.

Art. 11

Mezzi tecnici per lo svolgimento degli interventi

1. Per tutte le prestazioni l'appaltatore dovrà predisporre un call contact center dotato di due linee telefoniche: un numero verde per l'utenza e un numero riservato per il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, nonché di un software per gestire gli scambi informativi con i servizi e gli utenti e raccogliere ed elaborare le informazioni specificate all'art. 8.

Art. 12

Aggiudicazione

1. La base d'asta, per il periodo dedotto in appalto (4 anni) è pari ad euro 433.664,00 I.V.A. esclusa (euro quattrocentotrentatremilaseicentosessantaquattro/00), oneri per rischi interferenziali stimati in euro 0,00. L'importo soggetto a ribasso è pertanto di euro 433.664,00 I.V.A. esclusa (euro quattrocentotrentatremilaseicentosessantaquattro/00).
2. I punteggi da assegnare agli elementi di valutazione dell'offerta (Busta "B - Offerta tecnica" e Busta "C - Offerta economica) sotto indicati saranno globalmente pari a 100.
3. La stazione appaltante si riserva di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna delle offerte presentate venga ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto o economicamente congrua o per motivi di pubblico interesse, senza che gli offerenti possano richiedere indennità o compensi di sorta.

4. Ai sensi dell'articolo 95, c. 3 del D. Lgs. n. 50/2016, l'offerta verrà valutata, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da una commissione giudicatrice che sarà nominata dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, ripartendo i 100 punti complessivi nel seguente modo:

PUNTEGGIO COMPLESSIVO DELL' OFFERTA

A	PREZZO (OFFERTA ECONOMICA)	MASSIMO PUNTI 15
B	QUALITÀ (OFFERTA TECNICA)	MASSIMO PUNTI 85
	TOTALE PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE (A + B)	PUNTI 100

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica: max 85 punti:

Il concorrente dovrà illustrare, in modo sintetico i criteri e le modalità con cui intenderà organizzare e gestire i diversi servizi, riportando nella relazione i punti come sotto descritti.

Al fine di facilitare le operazioni di valutazione delle offerte, la parte tecnica dovrà essere redatta in modo conciso e seguendo lo schema del prospetto di valutazione di cui sotto che contiene gli elementi che l'Amministrazione considera qualificanti.

Non saranno punteggiate le voci non indicate (punti 0).

La parte di descrizione qualitativa dell'offerta dovrà essere contenuta in massimo 10 facciate composte ognuna da massimo 50 righe (foglio formato A4 - carattere Times New Roman corpo 11, spaziatura tra caratteri normale, crenatura caratteri 12 punti e oltre, margine superiore e inferiore 2,5 - margine destro e sinistro cm 2 - interlinea singola). Eventuali tabelle inserite nel testo dovranno mantenere tale formato. Ogni informazione contenuta nell'eventuale documentazione prodotta in eccesso rispetto a tale limite non sarà presa in considerazione per la valutazione.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del presente capitolato.

La Commissione, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, dovrà considerare i criteri di valutazione indicati nel sotto riportato schema con i relativi punteggi.

Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

A) Organizzazione: sarà valutata la capacità professionale e pianificatoria con i seguenti parametri (max 45 punti):

A₁) organizzazione del servizio per garantire la migliore efficacia del supporto fornito: saranno valutate le soluzioni proposte per le modalità di svolgimento del servizio (max 20 punti);

A₂) tempistica delle risposte fornite in relazione alle varie tipologie di servizio (max 10 punti);

A₃) soluzioni adottate per far fronte a consistenti e repentini aumenti di chiamate, il cui costo sia compreso nei limiti del 10% della base d'asta annuale di cui l'Amministrazione ha tenuto conto nella formulazione del quadro economico (max 15 punti);

B) Personale addetto: qualificazione, aggiornamento e esperienza pregressa del personale (max 30 punti):

- B₁)** quantità e qualità della formazione già svolta dal personale impiegato (esclusa la formazione obbligatoria per legge come sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni, primo soccorso, misure antincendio): andranno elencati i corsi effettuati e la loro durata, da dimostrare con opportuna documentazione a richiesta dell'Amministrazione Comunale (max 13 punti);
- B₂)** quantità e qualità di progetti di formazione collettiva e individuale da svolgersi durante il periodo di esecuzione, a favore del personale impiegato su temi legati all'esclusione sociale, alla grave marginalità e alla fragilità (max 2 punti);
- B₃)** quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato nel settore dei servizi sociali, o nel settore del call contact center nell'ambito dei servizi sociali e welfare aziendale di comunità e prossimità, eccedente i requisiti minimi di cui all'art. 7 dello schema di contratto, da dimostrare esibendo, a semplice richiesta, i curricula del personale impiegato (max 15 punti);

C) Eventuali servizi ulteriori (max 10 punti):

- C₁)** progettualità e/o prestazioni innovative o complementari, purché pertinenti all'oggetto dell'appalto ed in grado di apportare significativi vantaggi per l'Amministrazione Comunale o per l'utenza, attivabili a semplice richiesta, offerte ad un prezzo non superiore a quanto previsto per le prestazioni principali (N.B.: in sede di offerta tecnica il concorrente non dovrà inserire alcun valore economico, limitandosi a confermare che questa tipologia di servizi sarà offerta allo stesso prezzo delle prestazioni principali) (max 10 punti);

Offerta tecnica	coefficienti
Criterio A - Subcriterio A₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la qualità ed efficacia della proposta in rapporto alla tipologia dei servizi da eseguire e alle loro modalità di esecuzione. (max 20 punti)	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₂) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la tempistica proposta per ciascuna tipologia di servizio, privilegiando le soluzioni che facilitino, in tempi brevi, la circolazione delle informazioni e la risposta agli utenti. (max 10 punti)	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio A - Subcriterio A₃) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione le soluzioni che riducano al minimo i tempi d'attesa per gli utenti e consentano di assegnare alle chiamate un ordine di priorità per	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0

l'inoltro agli uffici del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali, sulla base delle necessità espresse dall'utente. (max 15 punti)	
<p>Criterio B- Subcriterio B₁)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la formazione, svolta dagli operatori di call center, su materie inerenti il servizio sociale, le scienze dell'educazione, le scienze psicologiche, la gestione dei rapporti con gli utenti. (max 13 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio B - Subcriterio B₂)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà in considerazione la pertinenza dei programmi e le modalità didattiche proposte. (max 2 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio B - Subcriterio B₃)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà in considerazione quantità e qualità dell'esperienza accumulata dal personale impiegato nel settore dei servizi sociali, o nel settore del contact center nell'ambito dei servizi sociali. (max 15 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>
<p>Criterio C - Subcriterio C₁)</p> <p>La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione proposte tecniche e gestionali innovative che, ad un prezzo non superiore a quanto previsto per le prestazioni principali, consentano all'Ente di conseguire vantaggi tecnici e operativi nell'esecuzione del servizio, di facilitare lo scambio di informazioni. (max 10 punti)</p>	<p>- Ottimo: 1</p> <p>- Buono: 0,75</p> <p>- Discreto: 0,50</p> <p>- Sufficiente: 0,25</p> <p>- Scarso, non presente o non valutabile: 0</p>

La Commissione, in attuazione delle linee guida di cui alla Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), procederà all'attribuzione dei punteggi in base alla media dei coefficienti variabili tra zero ed uno assegnati, a proprio insindacabile giudizio, dai singoli

commissari.

Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

Per la determinazione del coefficiente provvisorio da assegnare ad ogni concorrente per ogni sub-criterio verrà effettuata la media dei coefficienti assegnati dai singoli commissari.

Successivamente verrà effettuata la riparametrazione dei coefficienti provvisori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi secondo quanto indicato nella Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), attribuendo il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto la media più alta e riproporzionando a tale media le medie provvisorie ottenute.

Terminata la fase di assegnazione dei coefficienti definitivi si provvederà alla assegnazione dei punteggi ad ogni singola offerta per ogni singolo criterio ai fini della determinazione della soglia di ammissione delle offerte alla valutazione quantitativa.

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio minimo di 51 punti nelle valutazioni della Commissione giudicatrice con riferimento agli elementi di valutazione qualitativa (offerta tecnica) saranno ammessi all'apertura dell'offerta quantitativa (offerta economica) per la relativa valutazione.

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione del punteggio complessivo attribuito alle offerte tecniche, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del presente capitolato.

Elementi di valutazione dell'offerta economica: max 15 punti.

L'offerta dovrà essere redatta su carta bollata (€ 16,00), salvo eventuali esenzioni da indicare espressamente, redatta in lingua italiana e contenente l'indicazione, in lettere e in cifre indicata nel suo valore globale, IVA esclusa e disaggregata in tutti gli elementi idonei alla sua comprensione, utilizzando lo schema allegato al presente capitolato.

Dovrà essere indicato il ribasso percentuale.

Per l'offerta economica, alla quale è attribuito un peso di 15 punti, si procederà, in seduta pubblica, alla valutazione dell'elemento prezzo utilizzando la formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto.

FORMULA:

$$PE = PE_{max} * P_{min}/P$$

dove:

PE= punteggio attribuibile all'offerta

PE_{max} = massimo punteggio attribuibile

P_{min}= 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.

Saranno escluse dalla gara le ditte 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.

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Per la procedura di gara si fa riferimento a quanto previsto nello specifico disciplinare.

La graduatoria di merito verrà formata sommando i punteggi ottenuti moltiplicando per ogni criterio di valutazione, il peso o punteggio del criterio per il relativo coefficiente attribuito al concorrente in applicazione del metodo aggregativo compensatore con la formula di seguito riportata:

$$P(i) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

P(i) = punteggio dell'offerta (i)

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabili tra zero e uno;

\sum_n = sommatoria.

Risulterà primo in graduatoria il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio.

Al termine la Commissione provvederà alla stesura della graduatoria di merito come sopra menzionato.

La stazione appaltante si riserva di valutare la congruità dell'offerta ispirandosi ai principi previsti dal D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016.

In caso di parità di punteggio sia dell'offerta economica che dell'offerta tecnica, si procederà all'applicazione dell'art. 77 del R.D. 827/1924.

L'aggiudicatario sarà chiamato a stipulare formale contratto con il Comune di Trieste.

L'ente appaltante potrà procedere all'aggiudicazione della gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida, sempre che la stessa sia valutata congrua e conveniente.

L'Amministrazione potrà far propria la proposta della commissione giudicatrice di non procedere all'aggiudicazione per motivi di interesse pubblico, ovvero qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

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: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 10/03/2021 09:55:54

IMPRONTA: B5534DB263531334EE6979E9B8C2679A6DABC317397F9046BBB542FE4FC96CBA
6DABC317397F9046BBB542FE4FC96CBAE7E05204C97B5B710166741E7CAC5960
E7E05204C97B5B710166741E7CAC59604026D148E78B0ED66B65DD553765C84C
4026D148E78B0ED66B65DD553765C84C0B1626DE9AE7DD9A819B4CEC4D83AD28