

ALLEGATO B - Tabella dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica (Pmax 70)

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	Criteri motivazionali	Punti D max
1	Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio	sarà considerata migliore l'offerta che, nell'ambito della descrizione dettagliata del sistema organizzativo del servizio offerto, fornisca proposte, a titolo esemplificativo e non esaustivo, relative: alle soluzioni organizzative che riducano al minimo il turn over degli operatori, al fine di favorire una migliore conoscenza della struttura e che possano garantire tempestività ed adeguatezza nello sostituzioni; alle modalità di coordinamento tra il concorrente, il personale addetto e l'Amministrazione contraente; alle procedure predisposte per la gestione di situazioni di imprevista assenza del personale anche in sede di agitazione e/o scioperi dello stesso; alle procedure proposte per la messa a disposizione di ulteriori unità di personale in occasione di eventi particolari o manifestazioni di qualsiasi natura presso le strutture oggetto dell'appalto	20
2	Esperienza nel ruolo e formazione base del personale impiegato nel servizio	saranno valutate le esperienze (in ambito pubblico e/o privato) maturate dal personale impiegato nel servizio. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione di una tabella con riportati i seguenti dati (per ogni risorsa impiegata): n. anni di servizio, Livello contrattuale, Eventuali informazioni aggiuntive. Sarà inoltre valutata la formazione di base del personale impiegato, in termini di numero e tipologia di corsi di formazione, durata/frequenza, verifica dei risultati, periodicità degli aggiornamenti, enti/soggetti formatori	15
3	Tipologia dei mezzi messi a disposizione per lo svolgimento del servizio	sarà considerata migliore l'offerta che, nell'ambito della descrizione dettagliata della tipologia di mezzi messi a disposizione del personale addetto al servizio, assicuri soluzioni tecniche idonee a garantire un migliore ed efficace espletamento del servizio in termini di sicurezza e di comunicazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sistemi ricetrasmittenti, cellulari, strumentazioni informatiche)	10
4	Formazione in materia antincendio	Sarà considerata migliore l'offerta che preveda la formazione del maggior numero di risorse impiegato nell'appalto entro 3 mesi dall'affidamento	5
5	Customer satisfaction	saranno valutate, nell'ambito delle soluzioni proposte, le metodologie e gli strumenti di analisi del grado di soddisfazione dell'utenza (sia interna all'Amministrazione sia esterna), anche attraverso la somministrazione di questionari all'uopo predisposti	5
6	Metodologie tecnico-operative per l'autocontrollo del servizio svolto	sarà considerata migliore l'offerta che, nell'ambito della descrizione dettagliata delle metodologie tecnico-operative per l'autocontrollo del servizio, individui strumenti idonei all'accertamento effettivo dello svolgimento e della qualità delle prestazioni rese nell'ambito del sistema organizzativo proposto sub 1) e nel rispetto di quanto prescritto dal Capitolato tecnico	5

7	Programmazione di specifici corsi di formazione per l'intera durata dell'appalto	sarà considerata migliore l'offerta che, nell'ambito della programmazione dettagliata di specifici corsi di formazione e di addestramento per l'intera durata dell'appalto, assicuri la formazione qualificata del personale addetto al servizio da parte di enti accreditati con il maggior numero di ore	5
8	Offerta di strumenti innovativi a supporto delle attività di portierato/vigilanza	saranno preferite le offerte di strumenti innovativi a supporto delle attività di portierato, quali smartphone, tablet, etc.	5