



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Centrale Acquisti

Rep. n. 52/2021

Prot. n. 13724 del 14/01/2021

DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE

G001_2019 Decreto di aggiudicazione ai sensi del comma 5 dell'art. 32 del d.lgs. 50/2016 della: "procedura aperta telematica START per l'affidamento mediante Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54 co. 3 del d.lgs. 50/2016 di:

- Lotto 1 – "Servizi di ausiliario per le strutture di Ateneo (portierato, reception e assistenza nelle aule), CIG 796130116C, per la durata di anni quattro, per un importo a base di accordo quadro pari a euro 19.600.000,00, di cui 11.760,00 di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 d.lgs. 50/2016."

Rup dott. Gabriele Gentilini – Dirigente Area Servizi Economici e Logistici

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 recante "*Codice dei contratti*" e relative linee guida;

VISTO lo Statuto dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTO il Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità dell'Università degli Studi di Firenze;

RICHIAMATA la determina dirigenziale n. 1074 Prot. n. 120217 del 03/07/2019, pubblicata in Albo ufficiale di Ateneo rep. 7627/2019 - Prot. n. 120268 del 03/07/2019, di indizione della procedura aperta europea in oggetto, mediante utilizzo della piattaforma START, ai sensi degli artt. 35, 59 e 60 del Codice dei Contratti Pubblici D.lgs. 50/2016, mediante stipula di un Accordo Quadro, ex art. 54 co. 3 del d.lgs. 50/2016, previa pubblicazione di specifico Bando di Gara sulle seguenti testate:

GU S: 2019/S 128-313713 del 05/07/2019; Gazzetta Ufficiale Della Repubblica Italiana n. 80 del 10/07/2019; L'osservatorio Romano del 16/07/2019; Il Giornale Area Centro Sud del 16/07/2019; Corriere Dello Sport Ed. Toscana del 17/07/2019; Gazzetta Aste e Appalti pubblici del 10/07/2019; sul SITAT S.A. nonché sul profilo della Stazione Appaltante www.unifi.it;

DATO ATTO che la gara d'appalto è stata pubblicata sulla piattaforma START con ID 013819/2019 il 04/07/2019 con scadenza del termine di presentazione delle offerte al 05/09/2019 ore 13:00;

RICHIAMATA la determina dirigenziale n. 1358/2019 Prot. n. 149288 del 04/09/2019, pubblicata in Albo ufficiale di Ateneo rep. 9775/2019 - Prot. n. 0149313 del 04/09/2019, con cui è stata disposta la rettifica del Disciplinare di gara e del documento di gara "All. 1 Schema Contratto Quadro/Capitolato Speciale d'appalto", nonché la proroga del termine di scadenza di presentazione delle offerte sino alle ore 13:00 del 15/11/2019, dandone pubblico avviso mediante pubblicazione, oltre che sulla



piattaforma di *e-procurement*, sulle seguenti testate: GU S : 2019/S 174-425045 del 10/09/2019; Gazzetta Ufficiale Della Repubblica Italiana n. 109 del 16/09/2019; L'osservatorio Romano del 17/09/2019; Il Giornale Area Centro Sud del 17/09/2019; Corriere Dello Sport Ed. Toscana del 18/09/2019; Gazzetta Aste e Appalti pubblici del 11/09/2019; sul SITAT S.A., nonché sul profilo della Stazione Appaltante www.unifi.it;

RICHIAMATA la Determina Dirigenziale n. 158/2020 prot. Ente n. 21496 del 05/02/2020 pubblicata in Albo ufficiale di Ateneo rep. n. 1264/2020, prot. Ente n. 21538 del 05/02/2020, con cui si è proceduto alla nomina della Commissione Giudicatrice, ai sensi dell'art. 77 d.lgs. 50/2016;

DATO ATTO che, all'esito dell'esame della documentazione amministrativa presentata dai concorrenti partecipanti in gara, con il d.d. n. 729/2020 Prot. n. 87843 del 23.06.2020, pubblicato in Albo ufficiale di Ateneo prot. n. 87864 (rep. 5880/2020) del 23/06/2020, sono state ammesse alla successiva fase di valutazione delle offerte tecniche ed economiche i seguenti concorrenti:

1. REAR SOCIETA' COOPERATIVA con sede legale in Torino (TO), P.I. 04560130017;
2. RTI COSTITUENDO: ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI – Mandataria - P.IVA 12269371006 - sede legale in Roma e EVOLVE CONSORZIO STABILE – Mandante – P.IVA 11742790154 - sede legale: Roma;
3. BIBLOS SOCIETA' COOPERATIVA UNIVERSITARIA con sede legale in Pescara (PE), P.I. 01253760688;
4. SICURITALIA GROUP SERVICE (CONSORZIO STABILE) con sede legale in Como (CO), P.I. 03003290131;
5. RTI COSTITUENDO: CMF – Mandataria - con sede legale in Zola Predosa (BO) P.IVA: 03752581201 COLSER – Mandante - con sede legale in Parma P.IVA: 00378740344;
6. RTI COSTITUENDO: GSA SPA – Mandataria - con sede legale in Roma - P.IVA: 01484180391 e GSA SCARL – Mandante – con sede legale in Roma – P.IVA: 12639661003;
7. RTI COSTITUENDO: COSMOPOL SECURITY S.R.L. – Mandataria – con sede legale in Roma
– P.IVA: 02849920588 e IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. – Mandante – con sede legale in Pistoia– P.IVA: 01065300475;
8. RTI COSTITUENDO: COOPSERVICE SCpA – Mandataria – con sede legale in Reggio nell'Emilia – P.IVA: 00310180351 e COOPLAT - Mandante – con sede legale in Firenze – P.IVA: 00425640489;
9. CNS CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOCIETA' COOPERATIVA (CONSORZIFRA SOCIETÀ COOPERATIVE E CONSORZI TRA IMPRESE ARTIGIANE) con sede legale in Bologna (BO) – P.IVA: 03609840370;



10. CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI SOCIETÀ COOPERATIVA CONSORTILE STABILE, con sede legale in Pistoia – P.IVA: 01535090474

PRESO ATTO dei verbali della Commissione giudicatrice per la valutazione delle offerte tecniche ed economiche, trasmessi alla Centrale Acquisti, che formano parte integrante e sostanziale del presente atto (allegato n.1);

VISTA la classifica provvisoria di gara generata dal sistema telematico Start che vede, primo classificato, l'operatore economico:

	FORNITORE	PUNTEGGIO TECNICO	PUNTEGGIO ECONOMICO	OFFERTA ECONOMICA	PUNTEGGIO COMPLESSIVO
1	SICURITALIA GROUP SERVICE S.C.P.A.	80,00	12,13	€ 17.453.128,89 Ribasso percentuale: 10,96 %	92,13

VISTA, pertanto, la proposta di aggiudicazione a favore dell'operatore economico: SICURITALIA GROUP SERVICE S.C.P.A., con sede legale in Como (CO), 22100 via Belvedere 2/A, C.F. e P.I. 03003290131, che ha ottenuto un punteggio complessivo pari a punti 92,13/100 e che ha offerto un ribasso percentuale del 10,96%, che verrà applicato, in sede di esecuzione dei singoli contratti derivati, sul corrispettivo orario massimo previsto a base di gara, come da offerta economica rimessa, costituente parte integrante e sostanziale del presente atto (allegato n. 2);

VISTA la relazione di congruità del Responsabile unico del procedimento che, con note trasmesse a questo Ufficio, registrate al prot. n. 177550 del 05/11/2020 e prot. n. 182375 del 09/11/2020, dà atto che l'offerta prima classificata:

«risulta congrua rispetto a tutti gli aspetti gestionali che ne caratterizzano la particolare apparente efficacia e prefigurata efficienza dei servizi di ausiliario, considerato anche che va ad adeguarsi alle esigenze che si erano poste nelle nostre condizioni generali e capitolato speciale di appalto ed anche dal punto di vista della sua economicità considerato che in sede di formulazione della stima del quadro economico dell'accordo quadro si era tenuto conto del costo medio valutato sui livelli di riferimento in base al CCNL di riferimento essendo poi risultato dall'offerta economica un raffronto vantaggioso anche in considerazione della proposta effettuata dalla Società circa la gestione della clausola di salvaguardi e l'applicazione del CCNL Multiservizi». «Le esigenze dell'amministrazione, altresì, non sarebbero pienamente soddisfatte dalle prestazioni rese attraverso taluni sistemi di centrali di committenze, che è soprattutto nell'ambito dei servizi complessi, non traducono fedelmente i bisogni dei singoli uffici [...]. Senza considerare che la partecipazione a detti sistemi di centralizzazione delle committenze costringerebbero le amministrazioni ad acquistare un intero pacchetto di servizi, anche quando il reale bisogno riguardi una specifica prestazione oltre che ad essere costretti ad acquistare pacchetti di servizi come i cd servizi di governo che caratterizzano proprio gli enormi sovraccosti per nulla utili che tuttavia detti sistemi centralizzanti portano con sé probabilmente per compensare le attività ed i servizi da essi stessi messi in essere».



VISTA la delibera del Consiglio di Amministrazione del 30/11/2020 in base alla quale è stata autorizzata la stipula di autonomo contratto di appalto in deroga alla convenzione CONSIP FM4 giustamente disposto dalla legge 28.12.2015 n. 208, il cui art. 1 c. 510 testualmente recita: *“Le amministrazioni pubbliche obbligate ad approvvigionarsi attraverso le convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, stipulate da Consip SpA, ovvero dalle centrali di committenza regionali, possono procedere ad acquisti autonomi esclusivamente a seguito di apposita autorizzazione specificamente motivata resa dall'organo di vertice amministrativo e trasmessa al competente ufficio della Corte dei conti, qualora il bene o il servizio oggetto di convenzione non sia idoneo al soddisfacimento dello specifico fabbisogno dell'amministrazione per mancanza di caratteristiche essenziali.”*

ESAMINATA la prioritaria giurisprudenza amministrativa sul tema in base alla quale *“è coerente che una specifica motivazione sulla convenienza occorra quando l'Amministrazione si determini in concreto nel senso di fare nuovamente ricorso al mercato, in quanto l'Ente pubblico dovrà in tal caso far constare l'utilità della propria iniziativa rispetto ai parametri della convenzione Consip di settore”* e che la regola di azione sopra richiamata non esclude, pertanto, a priori *“la facoltà per le amministrazioni (ivi comprese le amministrazioni statali centrali e periferiche) di attivare in concreto propri strumenti di negoziazione laddove tale opzione sia orientata a conseguire condizioni economiche più favorevoli rispetto a quelle fissate all'esito delle convenzioni-quadro”* (Consiglio di Stato, sez. V, 31.03.2015, n. 2194; Consiglio di Stato, sez. V, 28.03.2018 n. 1937).

VISTA la dichiarazione del Rup che, con annotazione al prot. 177550 del 05/11/2020, rileva come: *l'offerta è senz'altro migliore non solo relativamente alle altre pervenute in sede di gara ma anche rispetto a ciò che è deducibile nelle condizioni e specifiche di servizio Consip che, come per sua prassi (fm1, fm 2, fm 3 ed fm4 da ultimo), conferma nei suoi capitolati, condizioni sufficientemente scarse e non all'altezza di quelle poste da Unifi che ha lavorato anche sul pregresso utilizzando al meglio l'esperienza e cercando di adeguarla alla sua specifica situazione;*

PRESO ATTO della nota del RUP, in cui si manifesta la volontà di procedere all'aggiudicazione: *“il prima possibile fatto salvo ovviamente la verifica dei prezzi Consip offerti sui quali al momento non abbiamo l'esatta conoscenza”*(prot. n. 182404 del 09/11/2020)

PRESO ATTO, altresì, che il RUP, con successiva nota del 22/12/2020, comunicava la permanente assenza di evidenze circa: *“(..) le condizioni della FM4 [Consip] di cui risulta pubblicato solo un avviso di aggiudicazione, mancando ogni parametro di possibile raffronto, che dovrà sicuramente essere effettuato non appena disponibili, ciò lasciando autonomia all'amministrazione anche in relazione a quanto prevede la normativa circa il silenzio assenso alle intervenute aggiudicazioni”;* ferma restando: *l'applicabilità dell'art. 1, comma 13, del d.l. 95/2012, convertito nella legge 135/2012 integrato dall'art. 1, comma 153, legge 228/2012 secondo cui le amministrazioni pubbliche che abbiano fatto ricorso ad una procedura autonoma per forniture o servizi hanno diritto di recedere in qualsiasi momento dalla trattativa o dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con*



preavviso non superiore a 15 giorni nel caso in cui i parametri delle convenzioni Consip spa o degli altri soggetti aggregatori siano migliorativi rispetto a quelli acquisiti autonomamente e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni, considerato che la gara in oggetto è stata indetta nel luglio 2019;[...] altra ovviamente è la casistica regolata dall'art. 1, comma 510 della legge 208/2015 che prevede il caso in cui sia già vigente ed esecutiva un'eventuale convenzione Consip o di altro soggetto aggregatore nel momento in cui un'amministrazione decide di avviare una procedura autonoma;

DATO ATTO che, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, e ss.mm.ii., questa Stazione appaltante eserciterà il diritto di recesso dall'Accordo Quadro, qualora, per il servizio di cui trattasi, la succitata Convenzione Consip FM4 dovesse prevedere condizioni di maggior vantaggio economico per l'Amministrazione stessa e il Concessionario non acconsenta alle conseguenti modifiche delle condizioni economiche offerte in sede di gara;

DATO ATTO che, ai fini della stipulazione del contratto, trova applicazione il termine dilatorio di cui all'art. 32 c.9 d.lgs. 50/2016;

DATO ATTO che tutti gli atti della presente procedura di gara, oltre che sulla piattaforma START e il profilo committente, sono disponibili anche presso l'Ufficio Centrale Acquisti dell'Università degli Studi di Firenze, via Capponi 7 primo piano.

Ciò premesso

DECRETA

- a) di aggiudicare la Procedura Aperta Telematica ex art. 58 e 60 D.lgs. 50/2016, per l'affidamento, mediante Accordo Quadro, del *Lotto 1 – Servizi di ausiliario per le strutture di Ateneo (portierato, reception e assistenza nelle aule)*, CIG 796130116C, per la durata di anni quattro e per un importo a base di Accordo Quadro pari a € 19.600.000,00, di cui 11.760,00 di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, a favore dell'operatore SICURITALIA GROUP SERVICE S.C.P.A., con sede legale in Como (CO), 22100 via Belvedere 2/A, C.F. e P.I. 03003290131, che ha ottenuto un punteggio complessivo pari a punti 92,13/100 e che ha offerto un ribasso percentuale del 10,96%, che verrà applicato, in sede di esecuzione dei singoli contratti derivati, sul corrispettivo orario massimo previsto a base di gara;
- b) di stipulare con l'aggiudicataria successivamente alla verifica del possesso dei requisiti generali e speciali previsti dalla legge e dalla *lex specialis* di gara, l'Accordo Quadro di durata quadriennale, *Lotto 1 – Servizi di ausiliario per le strutture di Ateneo (portierato, reception e assistenza nelle aule)*, CIG 796130116C, per un importo massimo pari € 19.600.000,00 iva di legge esclusa, alle condizioni descritte nel Capitolato d'Appalto e nella documentazione posta a base di gara;



- c) che il servizio troverà copertura economica sul Bilancio di esercizio imputati in via presuntiva alle annualità 2021/2024;
- d) che la stipula dell'accordo quadro non vincola la stazione appaltante alla corresponsione dell'importo complessivo, stimato a titolo di mera capienza contabile;
- e) che la stipula dell'Accordo quadro avverrà mediante scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art.32, comma 14 del D.lgs. 50/2016;
- f) che, ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, e ss.mm.ii., questa Stazione appaltante eserciterà il diritto di recesso dall'Accordo Quadro, qualora, per il servizio di cui trattasi, la succitata Convenzione Consip FM4 dovesse prevedere condizioni di maggior vantaggio economico per l'Amministrazione stessa e il Concessionario non acconsenta alle conseguenti modifiche delle condizioni economiche offerte in sede di gara;
- g) di procedere, altresì, alla pubblicazione dell'avviso di esito di gara, entro i 30 giorni successivi la stipula dell'Accordo Quadro:
 - o sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea;
 - o sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;
 - o su n. 2 quotidiani a tiratura nazionale e n. 2 quotidiani a tiratura locale;
- h) di procedere alla pubblicazione del presente atto e allegati, ai sensi art. 29 d.lgs. 50/2016/MIT, all'Albo Ufficiale di Ateneo (<https://www.unifi.it/albo-ufficiale.html>), sul profilo web della Stazione Appaltante, sul Portale Trasparenza sezione Bandi di Gara e Contratti e sulla Piattaforma SITAT SA REGIONE TOSCANA;
- i) di partecipare il presente provvedimento a tutti gli interessati.

Il Direttore Generale
F.to Dott.ssa Beatrice Sassi

Allegati:

1. Verbali Commissione di gara
2. Offerta economica aggiudicatario

G001 - LOTTO 1 – Ausiliario per le strutture di Ateneo (Portierato, Reception e Assistenza nelle aule) dell'UNIVERSITA' DI FIRENZE.

VERBALE DI VALUTAZIONE QUALITATIVA DELLE OFFERTE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione giudicatrice, nominata con Determinazione dirigenziale n. 158/2020, riunitasi in seduta plenaria in data 29 giugno 2020 alle ore 09:00 attraverso la piattaforma Google Meet per l'apertura della documentazione tecnica presentata in gara dai soggetti concorrenti, giusto decreto dirigenziale di ammissione n. 729/2020 - Prot. n. 87843 del 23.06.2020, e successivamente, a seguito dell'emergenza Coronavirus, con modalità telematiche per la valutazione qualitativa delle offerte tecniche dei concorrenti ed in data 16.10.2020 alle ore 14.00 nuovamente in seduta plenaria per la condivisione e conclusione dei lavori, nella seguente composizione:

Avv. Riccardo Randisi - Presidente

Dr. Andrea Ciulli - Commissario

Dr. Giuseppe Cioffi - Commissario

Dott.ssa Francesca Bellezzi - Segretario

formalizza come segue ed in via definitiva le attività espletate di valutazione qualitativa delle offerte tecniche delle n. 10 ditte ammesse alla partecipazione alla gara di cui al Lotto 1, propedeutiche all'apertura delle offerte economiche dei concorrenti ed all'aggiudicazione provvisoria della gara che avverranno in successiva seduta:

REAR

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Offerta Tecnica dopo aver accennato alla macrostruttura aziendale si sofferma ampiamente ed in maniera dettagliata sull'organigramma dedicato all'appalto.

L'Offerta prevede che per la gestione dell'Appalto vi sarà la figura del Responsabile del Contratto che avrà il compito di supervisionare la gestione del Contratto. E' poi prevista la figura del Coordinatore del Servizio che sarà l'interfaccia del RUP e del DEC della stazione appaltante. Altra figura di coordinamento prevista è quella del Responsabile Operativo il cui compito principale sarà quello di seguire l'impiego ed il lavoro dei vari addetti. Inoltre, su ciascuna sede operativa è prevista la figura di un referente di polo.

Per ciascun livello di responsabilità, l'Offerta definisce in maniera puntuale, quali sono i compiti e le responsabilità di ciascuna figura.

L'organico dedicato all'Appalto sarà costituito da n. 207 addetti di cui n. 4 fanno parte in maniera strutturale del personale Rear mentre n. 203 saranno quelli operativi sulle strutture oggetto del servizio. L'Offerta definisce anche il loro livello di inquadramento.

L'Offerta enuncia quali sono gli strumenti di interfaccia che verranno utilizzati con la Committenza per la gestione dell'appalto, ma, specie per quel che riguarda l'impiego di un sistema informativo, non fornisce una completa descrizione circa il suo funzionamento.

ITALPOL/EVOLVE

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Organigramma proposto per la gestione del Contratto prevede tre livelli.

Livello Direzionale: composto dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto e dal Comitato Strategico; in maniera sintetica viene stabilito che a tale livello verrà definita la strategia di gestione del contratto.

Livello di Coordinamento: esso si compone di tutti gli uffici di Staff (Qualità, Ufficio Personale, Area tecnica, etc.) che saranno a supporto del Coordinatore del Servizio, che avrà piena responsabilità nella gestione dell'appalto. L'Offerta, seppur in maniera schematica ed astratta, definisce i profili professionali coinvolti e le relative responsabilità.

Livello Operativo: esso si compone dei referenti di Plesso e degli addetti alle portinerie.

Gli addetti dedicati alla gestione dell'appalto sono n. 190. Sono enunciati in maniera generica i livelli di inquadramento.

Lo strumento di interfaccia principale che l'offerente propone di impiegare è un sistema informativo (Workforce Management). Si fa riferimento anche a generici strumenti tecnologici da utilizzare per veicolare le informazioni alla Stazione Appaltante.

BIBLOS

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'organigramma della proponente si articola in due strutture: Struttura Organizzativa Centrale e Struttura Tecnico – Operativa.

Le figure su cui si basa la gestione del contratto sono: il Responsabile di Commessa, il Gestore del Servizio, i Coordinatori Tecnici, gli Addetti.

L'offerta non declina in maniera esaustiva i livelli di responsabilità gestionali delle varie figure se non in parte per quella del Gestore del Servizio.

Il numero degli addetti impiegati direttamente sulla commessa è pari a n. 193 unità. Viene specificato il livello di inquadramento.

L'Offerta prevede come strumento di interfaccia un sistema informativo appositamente creato che consente di scambiare in tempo reale le informazioni con la committenza. Le caratteristiche di tale sistema informativo sono enunciate e descritte compiutamente. Esso verrà utilizzato prevalentemente per estrapolare report, inserire la turnistica, scaricare la modulistica, etc. Un'apposita sezione sarà dedicata alla Gestione del Personale ed alla Contabilità del contratto (gestione fatture, richiesta servizi aggiuntivi, etc.).

SICURITALIA

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'organigramma proposto si compone di due livelli: un livello di Responsabilità gestionali, di controllo e di supervisione ed un livello di responsabilità esecutive/operative.

L'offerta descrive compiutamente la composizione di ciascun livello. Nell'ambito delle attività gestionali viene riconosciuto un ruolo primario al Referente del Servizio, il quale viene supportato dai vari servizi di Staff le cui funzioni trovano un'adeguata descrizione. Apprezzabile la funzione University Protection che consente di aggiornare e monitorare costantemente l'analisi dei rischi.

A livello operativo l'Offerta individua e descrive varie figure professionali che possono trovare ampia occupazione nella gestione dell'appalto. E' apprezzabile il fatto che il progetto proposto non si limita ad enunciare il numero degli addetti e le loro generiche funzioni, ma dettaglia figure professionali che hanno compiti e ruoli differenti tra di loro.

L'Offerta indica il numero degli addetti e fornisce indicazioni sul loro livello contrattuale (n. 188 addetti di cui n. 169 dedicati esclusivamente all'appalto).

L'Offerta sinteticamente individua gli strumenti con i quali l'Offerente si interfacerà con il Committente (Piattaforma web, riunioni periodiche, etc.).

CMF/COLSER

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Organigramma proposto per la gestione della Commessa prevede tre livelli di Funzione, quella di Direzione, affidata ad un Comitato di Direzione che avrà il compito e la responsabilità di definire le strategie di commessa, quella Gestionale affidata al Responsabile di Commessa il cui principale compito sarà quello di gestire il contratto, e quella Operativa che investe i Responsabili operativi ed i vari addetti.

L'Offerta definisce in maniera organica e completa i vari livelli di responsabilità e fornisce anche indicazioni su chi andrà a ricoprire i vari ruoli.

Il Responsabile di Commessa sarà supportato da una Segreteria di Produzione che curerà la gestione di tutte le attività amministrative e contabili legate all'appalto. Apprezzabile la figura del Security Manager.

A livello operativo viene individuata la figura del Responsabile Operativo, ne verrà previsto uno per ciascun Accordo. Egli avrà il compito di seguire sul campo i vari addetti e riferire al Responsabile di Commessa.

L'Offerta puntualizza i ruoli dei vari addetti in relazione alle mansioni da svolgere definisce il numero che verrà impiegato (n. 169) ed il loro livello di inquadramento. Il progetto prevede anche la disponibilità di ulteriori n. 41 addetti da impiegare per le sostituzioni e che sono impegnati su altri appalti.

Viene proposto un sistema informativo per interfacciarsi con l'Università oltre ad un call center ed allo svolgimento di riunioni periodiche.

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'offerta descrive l'organigramma dedicato alla gestione dell'appalto, esso si sviluppa su quattro livelli: primo livello (Direzione), secondo livello (Figure di supporto e di governo), terzo livello (Supporto tecnico di controllo e super visione), quarto livello (Figure operative).

Un ruolo primario nella gestione della commessa viene attribuito al Responsabile del Servizio, che avrà pieni poteri nella gestione della commessa. Esso sarà coadiuvato dal Referente Operativo che avrà il compito di coordinare e seguire le attività di tutti gli addetti impiegati sui vari siti.

L'offerta definisce ed individua quali sono le responsabilità gestionali ed operative delle figure professionali. Essa individua il numero degli addetti (n. 172) che verranno impiegati, ma non indica il livello di inquadramento.

Il proponente dichiara di utilizzare un sistema informatico gestionale (VoltaFm) che consente di monitorare in maniera costante ed in tempo reale l'organizzazione delle attività lavorative (turnazione, presenze sui posti di lavoro, etc.) e che consente alla Stazione Appaltante di avere un riscontro real time. Vengono proposti altri strumenti di interfaccia di comune utilizzo (smartphone, applicazione Look & Go, Whatsapp, posta elettronica, etc.).

COSMOPOL/IL GLOBO

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'offerta propone per la gestione dell'appalto un organigramma inteso come un "*organismo circolare interconnesso*" ovvero viene avanzato un modello organizzativo che mette alla base il personale di reception. Anche se in maniera non esaustiva, viene descritto un modello organizzativo non più "piramidale", anche se di fatto le figure di vertice sono previste ed enunciate (Responsabile di Commessa, Capisquadra, responsabile di Servizio, etc.).

L'offerta non definisce in maniera esauriente i profili professionali ed i relativi livelli di responsabilità. Inoltre, non indica il numero degli addetti che verranno impiegati nella commessa né tantomeno definisce il loro livello di inquadramento.

In relazione agli strumenti di interfaccia, l'Offerta prevede l'utilizzo di un apposito portale denominato CS-SYSTEM, la cui architettura è ben descritta.

COOPSERVICE/COOPLAT

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Offerta propone un modello organizzativo strutturato su più livelli gerarchico/funzionali. Nello specifico sono previsti un Livello Direttivo che avrà il compito di supervisionare e gestire l'appalto al cui interno avrà un ruolo centrale il Responsabile Contrattuale, soggetto deputato ad attuare le direttive aziendali, un Livello di Governo e di Coordinamento dei Servizi il cui

compito è di coordinare, monitorare e rendicontare la gestione operativa del contratto e dei servizi, al cui interno ricopre un ruolo centrale il Responsabile Unico del Servizio che di fatto sarà il referente per la Stazione Appaltante, un Livello Operativo che invece dovrà garantire l'esecuzione dei servizi, in cui trovano espressione gli addetti alla reception e gli incaricati dei vari servizi ausiliari nonché i coordinatori locali.

L'Offerta definisce compiutamente quali sono le funzioni ed i livelli di responsabilità delle varie figure che compongono l'organigramma dedicato all'Appalto.

Il numero degli addetti dedicati alla Commessa saranno n. 173 unità, mentre n. 45 sono quelle dedicate alle attività di back up e supporto. L'Offerta definisce anche il loro livello di inquadramento e prevede che le procedure di controllo e coordinamento verranno realizzate attraverso l'interazione delle vari figure professionali previste (Responsabile Unico del Servizio e Coordinatori Locali), mediante strumenti informatici ed attraverso riunioni periodiche anche con la Stazione Appaltante.

Per favorire il passaggio e la condivisione delle informazioni l'Offerta prevede i seguenti strumenti di interfaccia: Sistema Operativo Pant@, Centrale Operativa attiva su Firenze H24 e Call Center reperibile 365 gg. all'anno - h24.

CNS

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Offerta in maniera schematica individua i livelli e le figure professionali che compongono l'organigramma dedicato alla gestione dell'appalto. La Struttura Direttiva si compone della Direzione e dei Servizi di Staff (Qualità e Sicurezza, Sistemi Informativi, Servizi Tecnici, etc.). La Direzione ha il compito di rappresentare il Fornitore verso il cliente e definisce le strategie di gestione. I Servizi di Staff forniscono supporto alla parte operativa che si compone di Referenti Diretti, i quali sono considerati le figure cardine su cui si poggia la fase esecutiva del contratto, di Addetti alla reception e di Addetti all'assistenza in aula. Un organigramma elenca i compiti di ciascun ruolo.

Gli addetti sono n. 227, di cui n. 205 dedicati specificatamente alla Commessa ed altri n. 22 condivisi con altre attività del Consorzio. Per ciascuno di essi viene indicata la qualifica (Quadro, Impiegato, Operaio, etc.) ma non il livello.

L'offerta per le attività di coordinamento e monitoraggio prevede l'utilizzo di strumenti informatici ed il ricorso a tavoli tecnici periodici (mensili, semestrali, etc.). Essa individua le figure aziendali coinvolte.

L'Offerta si limita ad elencare gli strumenti che utilizzerà per interfacciarsi con il Committente: postazione informatica, smartphone, ricetrasmittente, riunioni/tavoli/incontri.

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

A) SISTEMA ORGANIZZATIVO DI FORNITURA DEL SERVIZIO

A1) Qualità ed affidabilità dell'organizzazione aziendale generale e specifica per l'effettuazione del servizio (max 8 PT)

L'Offerta dopo una breve presentazione delle aziende consorziate, passa a descrivere l'organigramma dedicato alla gestione dell'Appalto.

Esso si compone di due macro aree: Area di Governo e Area Operativa.

L'Area di Governo comprende figure professionali e Servizi che forniscono attività di supporto. Nello specifico il Livello Direzionale si compone di una Direzione Operativa di Area del Consorzio e di una Commissione di vigilanza mentre il Livello di Coordinamento e Controllo si compone delle c.d. Funzioni di Staff e del Responsabile del Contratto che riveste un ruolo centrale nella gestione del Contratto in quanto, sulla base delle linee strategiche sviluppate dalla Direzione, supervisiona i processi di controllo e fatturazione.

L'Area Operativa si compone di due livelli, uno di Coordinamento e Controllo e l'altro di Esecuzione dei Servizi. Nell'ambito del livello di Coordinamento e Controllo troviamo due figure: quella del Responsabile del Servizio e quella del Gestore dei Nuclei Operativi. L'Offerta declina in maniera esaustiva le funzioni e le responsabilità di tali figure.

In linea con quanto richiesto dal Committente nell'ambito del livello di Esecuzione dei Servizi sono enunciate due aree funzionali: quella dei Servizi di Portierato/Reception e quella dei Servizi di Supporto alle Attività. Entrambe le aree sono composte da operai specializzati. Inoltre viene previsto un Livello di Supporto Integrato costituito da due unità, le quali hanno il compito di apportare assistenza nelle attività di pronto intervento e logistica. Infine, apprezzabile è l'idea di suddividere il territorio oggetto dell'appalto in n. 5 Nuclei Operativi. Ciò potrebbe consentire una gestione ed un controllo più attento delle varie attività, dato che per ciascuna di esse viene indicato un referente. L'Offerta definisce con chiarezza la struttura che l'offerente intende adottare per la gestione dell'appalto.

L'Offerta definisce in maniera chiara il numero degli addetti che saranno dedicati all'appalto corrispondente a n. 209 di cui n. 45 per le sostituzioni. Essa indica anche il livello e la tipologia di inquadramento.

Quanto alle procedure di controllo e coordinamento, l'Offerta attribuisce un ruolo centrale al Sistema Informativo dedicato esclusivamente alla commessa nonché alla costituzione a più livelli di Gruppi di Lavoro (Gruppo di Coordinamento Strategico, Gruppo di Coordinamento Misto, Gruppo di Coordinamento Operativo) e l'utilizzo di Manuali delle procedure.

Quale strumenti di interfaccia viene proposto il Sistema Informativo ManPro.Net, modulabile in base alle esigenze dell'Appalto e della Committenza. E' prevista anche la formazione per il personale indicato dall'Università. Altro strumento di interfaccia sarà la Centrale Operativa reperibile h24.

REAR

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta individua, seppur in maniera schematica, quali sono i rischi legati alla erogazione dei servizi oggetto del contratto di appalto. Per ciascuno di essi viene definito il livello di probabilità che si possa verificare e l'impatto che avrebbe sulla gestione dell'appalto. La descrizione delle azioni che si intendono intraprendere per contenere e/o eliminare i rischi individuati è poco dettagliata. Nel complesso l'analisi dei rischi proposta non risulta adeguatamente calata sulla gestione dell'appalto.

Per la tutela del patrimonio immobiliare e mobiliare, l'Offerta propone l'utilizzo di un Sistema Informativo su cui censire le planimetrie dei vari locali di cui si compone un edificio e riempire la sezione di appositi contenuti/informazioni (ad esempio: n. posti a sedere, ritiro delle chiavi, etc.). In tempo reale l'operatore e la committenza possono verificare lo stato dei luoghi. L'Offerta propone di registrare anche tutti gli arredi presenti nei locali qualora l'Università avesse una loro anagrafica dettagliata.

Il principale strumento di autocontrollo proposto è rappresentato dal Sistema Informativo. Esso consente di registrare ed interrogare in tempo reale tutti i dati e le informazioni che si intendono analizzare e verificare. L'Offerta, attraverso una tabella sinottica, individua quali sono le fasi soggette a controllo, i relativi punti critici e gli strumenti per rilevarli, proponendo un sistema di misurazione in cui si vanno a ponderare diversi criteri di valutazione (nella definizione del loro peso appare scarsamente dimensionato quello relativo alla *comprensione dell'utente*, al quale viene attribuito un peso di 6 su un massimo di 20). Come ulteriore strumento di autocontrollo l'Offerta propone anche la somministrazione di questionari di gradimento all'utenza ed al personale dell'Università, compilabili on line.

L'Offerta, mediante un grafico, descrive in maniera generica la gestione di una non conformità. Mensilmente i report relativi saranno disponibili sul portale web.

ITALPOL/EVOLVE

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta elenca le tipologie di rischio che possono configurarsi nell'esercizio delle attività oggetto dell'appalto. Per ciascuna di esse vengono individuate possibili contromisure. Nello specifico, i rischi elencati di proposito non fanno riferimento a quelli che possono attentare al patrimonio dell'Università e che hanno una natura delittuosa ma si limitano ad elencare quelli di natura ambientale: rischio movimentazione di carichi pesanti, rischio sviluppo fiamme libere, etc. In relazione ai rischi individuati l'Offerta individua e descrive in maniera adeguata le contromisure che intende adottare.

Per la tutela del patrimonio universitario mobiliare ed immobiliare, l'Offerta si sofferma con particolare attenzione sulla tutela del patrimonio bibliotecario, propone un sistema di antifurto ed anticaccheggio: ogni libro sarà dotato di un tag elettronico che permette di rilevarne l'uscita attraverso appositi varchi. Vengono offerti gratuitamente n. 5000 tag elettronici ed il posizionamento di apposite antenne.

Apprezzabile anche la proposta di fornire dispositivi di sicurezza per tutelare l'infrastruttura hardware presente nelle aule e biblioteche, nonché quella di integrare il sistema di videosorveglianza dell'Università andando a coprire i punti "scoperti".

Con riferimento agli strumenti di autocontrollo, l'Offerta propone l'adozione di un sistema di monitoraggio e verifica della performance. Esso si basa su un Sistema Informativo e su attività operative. Nello specifico si tratta di un processo di autocorrezione che, tramite verifiche trimestrali da parte dell' U.O. Ambiente e Qualità, evidenzia eventuali non conformità e le relative cause. Infine, vengono proposte azioni correttive che mirano ad eliminare le cause che hanno prodotto le non conformità, evitando che si possano riproporre.

BIBLOS

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta, in relazione alle attività oggetto dell'appalto, individua nell'aspetto esteriore uno dei rischi principali che possono emergere. Per questo motivo viene dato risalto ed importanza all'utilizzo di un buon abbigliamento professionale. Tale indicazione appare pleonastica ed irrilevante ai fini del criterio oggetto di valutazione. Altro rischio evidenziato e su cui si sofferma ampiamente l'Offerta è quello di assicurare una corretta gestione degli spazi, specie quelli destinati all'utenza. A tal proposito viene data particolare attenzione al rispetto degli orari di apertura/chiusura attraverso un sistema di rilevazione delle timbrature da parte degli addetti e sulla gestione delle chiavi, prevedendo una gestione informatizzata.

Al fine di assicurare la tutela del patrimonio universitario viene previsto che l'arredamento di ciascuna aula, precedentemente codificato su apposito software, verrà verificato dopo ogni utilizzo. Al medesimo fine, l'Offerta prevede l'installazione di n. 50 telecamere ove mancanti. Inoltre, l'offerta si sofferma sulla gestione di altri rischi (es.: blocco degli ascensori, incendio, allagamento, etc.).

Nel suo complesso l'Offerta sul punto non è particolarmente innovativa. Nessun cenno viene fatto agli strumenti di autocontrollo ed alla qualità dei servizi offerti.

SICURITALIA

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta in via preliminare individua i criteri per la valutazione del rischio. Per ciascuna minaccia verrà valutato il suo impatto e la probabilità che essa si verifichi, tenendo conto chiaramente del contesto ambientale in cui si trovano le sedi dell'Ateneo. Successivamente vengono indicate le contromisure (tecnologiche, fisiche e procedurali) che si intendono adottare. Una tabella riepilogativa definisce per ciascun ambiente il tipo di rischio che si può presentare ed il relativo grado di vulnerabilità ovvero quell'insieme di situazioni che potranno favorire il compimento delle minacce/rischi. Successivamente, l'Offerta individua, per ciascuna situazione di vulnerabilità, le contromisure che si intendono adottare. Ad esempio, in presenza di accessi non presidiati (elemento di vulnerabilità) vengono proposte una contromisura tecnologica (installazione di citofono domotico collegato alla Centrale Operativa dell'Offerente) ed una contromisura fisica (individuazione di un postazione di portierato). Tale schema viene dettagliatamente sviluppato per ciascun elemento di vulnerabilità, il cui elenco, seppur non completo, può ritenersi esaustivo e correttamente calato su quelle che sono le attività dell'Ateneo.

Con riferimento alle soluzioni innovative da adottare per tutelare il patrimonio immobiliare e mobiliare dell'Università, l'Offerta declina diverse misure, alcune delle quali non in linea con l'oggetto dell'appalto. Ad esempio, l'Offerta propone l'impiego gratuito di personale proprio per verificare e monitorare lo stato manutentivo degli impianti e degli immobili oppure propone di effettuare un controllo sulla qualità della pulizia dei servizi igienici. Tali proposte non sono valutabili poiché sono attività specifiche di altri contratti.

L'Offerta descrive ampiamente gli strumenti e le procedure di autocontrollo per verificare il livello della qualità dei servizi. Nello specifico esse vengono realizzate attraverso: l'impiego di un data base

che consente di registrare e monitorare costantemente il flusso dei dati (timbrature, reclami, check-list, etc.), il ricorso ad un Mystery Audit per l'esecuzione di controlli in incognito, la somministrazione di questionari volti a rilevare attraverso l'utenza il gradimento dei servizi offerti. I risultati delle verifiche saranno messe a disposizione dei Referenti dell'Ateneo con cadenza mensile.

CMF/COLSER

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta individua una figura appositamente dedicata, Security Manager, per l'analisi dei rischi e l'individuazione delle contromisure da adottare per la tutela delle risorse umane, fisiche ed informatiche. Essa sarà operativa per l'intera durata dell'appalto e sarà in costante contatto/confronto con i referenti dell'Ateneo.

L'analisi del livello di sicurezza proposto tiene conto dei seguenti parametri: esame del rischio a cui può essere sottoposto un/una determinato/a complesso/attività, verifica delle misure di sicurezza esistenti per valutarne l'utilizzo, scelta delle soluzioni tecnologiche innovative, redazione di un Piano di formazione per gli addetti, predisposizione di nuove procedure di controllo e aggiornamento di quelle esistenti.

Seppur formulata sulla base delle informazioni presenti negli atti di gara e raccolte nel corso dei sopralluoghi, apprezzabile è lo sforzo contenuto nell'Offerta nella parte in cui mira a formulare una classificazione del rischio sui vari plessi oggetto dell'appalto, anche se esso non trova piena descrizione poiché si limita ad attribuire un rischio alto a due strutture per la particolare collocazione geografica e per l'assenza di adeguati sistemi di protezioni attive/passive.

Per ridurre il livello di rischio, specie su quelle strutture in cui esso è classificato come alto, l'Offerta, senza fornire particolari dettagli, indica quali misure intende adottare (ad esempio, con riferimento alla implementazione delle dotazioni al personale), senza però entrare nello specifico.

L'Offerta enuncia e descrive alcune misure e strumenti che verranno attivati per proteggere il patrimonio immobiliare e mobiliare dell'Università. Tra esse, si apprezzano quella della informatizzazione delle chiavi e del controllo delle serrature ad inizio appalto per dare maggiore protezione ad ambienti specifici. Viene enunciata come ulteriore misura quella di dotare ciascun operatore di una apposita microcamera.

Quanto agli strumenti di autocontrollo, l'Offerta prevede di realizzarlo attraverso un sistema informatizzato delle presenze degli operatori nonché attraverso l'impiego di check-list informatizzate da compilare per verificare il rispetto delle procedure. Inoltre, è prevista una forma di controllo da parte Terza, ovvero un ente verificherà il livello della qualità dei servizi erogati attraverso criteri di valutazione definiti insieme all'Università. Infine, per controllare la qualità dei servizi, viene proposto di ricorrere alla Customer Satisfaction i cui contenuti, metodi, criteri, etc. saranno condivisi con l'Università.

GSA S.p.a./GSA S.C. a r.l.

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta propone un'attenta analisi dei rischi. Essa è aderente agli ambienti, ai luoghi ed alle attività oggetto dell'appalto. Per ciascuna tipologia di attività essa enuncia in modo chiaro quali sono i rischi e propone le relative contromisure, le quali risultano apprezzabili e idonee a contenere disservizi e rischi. Ad esempio, nell'ambito della attività APERTURA/CHIUSURA DEGLI EDIFICI viene individuato il rischio che gli accessi non vengano aperti oppure che rimangano aperti in maniera sbagliata. A tal proposito l'Offerta propone una contromisura (utilizzo di App dedicata all'apertura/chiusura dei punti di accesso) ben descritta e ritenuta idonea per limitare al massimo il rischio.

Al fine di tutelare il patrimonio universitario e rendere più funzionali i servizi, l'Offerta, coerentemente alla valutazione dei rischi effettuata, propone soluzioni tecnologiche innovative che rendono apprezzabile la gestione di diverse attività. Per ciascuna di essa viene fornita una precisa descrizione ed in maniera compiuta vengono indicati i relativi strumenti di attuazione. Ad esempio, in relazione al rischio che vi possano essere dei furti o delle attività illecite, l'Offerta prevede la fornitura di un sistema di sorveglianza per migliorare la sicurezza degli ambienti, previo accordo con l'Università e nel rispetto delle relative norme e regolamenti.

Il Proponente intende realizzare l'autocontrollo della qualità attraverso un sistema informativo sul quale possono interagire in tempo reale tutti gli addetti al servizio. Viene prevista la realizzazione della Customer Satisfaction per verificare il grado di qualità dei servizi percepiti dall'utenza. Viene previsto un Controllo di processo che si realizza mediante: controllo degli addetti, controllo del rispetto degli orari in base a quelle che sono le attività programmate, verifica delle procedure di lavoro, etc.

COSMOPOL/IL GLOBO

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta, dopo un approccio teorico sulle metodologie da utilizzare per la valutazione dei rischi, passa ad elencare quali sono nell'Università gli elementi di vulnerabilità. In maniera schematica, per ciascuno di essi definisce il livello di criticità, senza però dedicarvi un'analisi specifica.

Anche nella declinazione delle contromisure che si intendono adottare l'Offerta appare poco dettagliata e non compiutamente esaustiva rispetto al contesto ambientale in cui verranno erogati i servizi.

Anche nella parte dedicata alle soluzioni innovative da attuarsi per la tutela del patrimonio universitario l'Offerta si limita ad enunciare la fornitura di impianti di videosorveglianza ed antintrusione, ma non entra nel dettaglio rispetto alle diverse tipologie degli ambienti. Sotto questo aspetto la proposta non consente di verificare in maniera compiuta se quanto proposto sia o meno funzionale e/o rispondente alle esigenze dell'Università.

Per quanto concerne gli strumenti di autocontrollo, l'Offerta prevede di verificare la qualità dei servizi attraverso diversi livelli controllo: autocontrollo a fine turno; controllo mediante sistema informativo; verifiche ispettive interne ed esterne mediante ente certificatore; indagini di soddisfazione. Per ciascuna di queste attività l'Offerta indica le tempistiche con cui verranno realizzate.

COOPSERVICE/COOPLAT

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta propone un'analisi teorica dei rischi e degli elementi di vulnerabilità poco radicata sugli ambienti universitari in cui verranno eseguiti i servizi. Per stessa ammissione dell'Offerente tale analisi è piuttosto sintetica. Circa la individuazione delle contromisure che si intendono adottare, l'Offerta individua due strumenti operativi ovvero il PDA (Piano delle Attività) ed il MOS (Manuale Operativo di Servizio). Anche sotto questo aspetto però l'offerta non enuncia soluzioni specifiche legate al contesto ambientale.

Circa le soluzioni innovative atte a migliorare la tutela del patrimonio dell'Università, l'Offerta, muovendo dall'assunto che qualsiasi misura deve necessariamente essere condiviso con il Committente per non correre il rischio che risulti approssimativa e fuori da un contesto logico, si limita ad enunciare l'utilizzo di due strumenti per realizzare una centralizzazione delle informazioni e degli allarmi: il sistema MVSNET ed il sistema di controllo accessi Ceck&In. Tali strumenti consentono di un controllo a distanza di alcuni impianti (ad es. antincendio ed antintrusione) o l'accesso a determinati ambienti.

Per quanto riguarda i sistemi di autocontrollo, l'Offerta non descrive compiutamente in che modo intende realizzare il controllo sulla qualità ed il rispetto dei livelli di servizio.

CNS

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta propone una bozza di Piano preventivo di Monitoraggio e di Gestione dei rischi. La fase di identificazione dei rischi risulta generica poiché non sono ravvisabili elementi che fanno specifico riferimento agli ambienti oggetto dell'appalto. Successivamente, viene definito per ciascun di essi il livello di rischio ed a seguire sono identificate le azioni di miglioramento, che si distinguono in azioni preventive e azioni contenitive. La loro descrizione è piuttosto sintetica.

A tutela del patrimonio immobiliare dell'Università, il proponente offre l'installazione di telecamere di videosorveglianza per meglio controllare gli accessi ed il loro collegamento in rete, affinché possano essere controllate da remoto, senza specificare su quali siti ed in che numero (quantità). Si propone di fornire anche arredi e dispositivi aggiuntivi per le singole postazioni (es. pc, scrivanie, etc.). L'Offerta propone azioni atte a migliorare la vita e le relazioni all'interno degli ambienti dell'Università, come ad esempio la installazione di totem multimediali all'ingresso di ogni struttura oppure la riqualificazione degli elementi della portineria (tinteggiatura) o addirittura la realizzazione di una nuova portineria. Sotto questo aspetto, l'Offerta non è rispondente al criterio di valutazione in esame e pertanto non è valutabile. Discorso analogo vale per le soluzioni proposte per migliorare il decoro degli ambienti: vi sono azioni, come quella di provvedere alla sostituzione degli arredi vetusti, che non hanno nulla a che vedere con quanto richiesto dal criterio di valutazione oggetto di esame. L'Offerta chiude sul punto individuando soluzioni specifiche per i singoli siti. Anche in tal caso però le misure proposte non sempre rappresentano soluzioni innovative e significative per migliorare la tutela del patrimonio universitario.

Ai fini dell'autocontrollo, l'Offerta si limita a considerare essenziale il monitoraggio della rilevazione della presenza del personale. A tal proposito l'Offerta descrive come essa verrà realizzata, ovvero attraverso l'utilizzo di una Applicazione (OFMapp) da installare sullo smartphone o tablet di ciascun operatore al fine di rilevarne la presenza sulla postazione di lavoro in tempo reale.

L'Offerta non descrive ulteriori strumenti e/o procedure per verificare e monitorare la qualità ed il livello dei servizi offerti.

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

A2) QUALITA' ED AFFIDABILITA' DELLE MODALITA' ORGANIZZATIVE D'INTERVENTO NEGLI IMMOBILI INTERESSATI DAL SERVIZIO – MAX 10 PT

L'Offerta, circa l'analisi e la valutazione dei rischi, prevede che, entro la fase della presa in consegna dei servizi, ciascun edificio sarà dotato di un Progetto di Sicurezza che avrà la finalità di evidenziare i rischi e proporre le relative contromisure. Per ogni contesto verrà realizzata un'ANALISI PRELIMINARE attraverso l'utilizzo di questionari e interviste anche ai referenti dell'Università. Sulla base dei risultati verrà redatta una MAPPATURA DEI RISCHI ed a seguire verrà proposto lo SVILUPPO DELLE CONTROMISURE. L'Offerta presenta una Mappa preliminare dell'analisi dei rischi e delle tipologie di attività, definendo per ciascuna di esse l'entità del rischio e proponendo alcuni esempi per la sua mitigazione.

Per la tutela del patrimonio dell'Università, l'Offerta propone una serie di misure, alcune delle quali sono apprezzabili anche sotto il profilo della innovazione (come ad esempio quella prevista per la gestione informatizzata delle attrezzature in possesso presso le aule ed i laboratori), che però vengono descritte in maniera generica e non in relazione alle diverse tipologie di ambienti.

Circa gli strumenti di autocontrollo sulla qualità dei servizi offerti, l'Offerta prevede una verifica giornaliera dell'operatore prima dell'entrata in servizio (presenza e puntualità sui luoghi di lavoro, controllo abbigliamento, etc.). Attraverso un sistema informatizzato verrà controllata in tempo reale la presenza degli addetti sul posto di lavoro in base alla turnistica. Altra fase del controllo verrà realizzata settimanalmente dal Gestore Nucleo Operativo, il quale avrà il compito, con cadenza settimanale, di effettuare visite ispettive a sorpresa sui vari siti per verificare la qualità dei servizi. Mensilmente invece sarà il Responsabile del Servizio ad effettuare una verifica su tutti i siti. Le procedure di autocontrollo si concluderanno alla fine di ogni semestre con un Audit Interno presso ogni edificio, ricorrendo ad una figura professionale esterna per assicurare l'imparzialità nel giudizio.

REAR

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerente si impegna a gestire le sostituzioni e le assenze imprevedibili con personale già formato e che abbia lavorato almeno 15 gg. nell'ultimo anno nello stesso servizio con esito positivo.

Per dimensionare l'organico da destinare alle sostituzioni, l'Offerta prevede: per la sostituzione delle assenze programmabili un monte ore pari al **17,78%** delle ore lavorabili; per la sostituzione delle assenze impreviste un monte ore pari al **6,5 %** delle ore lavorabili.

L'Offerta dichiara che il personale da destinare alle sostituzioni, sulla base delle percentuali di cui sopra, è già presente all'interno dell'organico dedicato all'appalto.

La Gestione delle assenze viene realizzata attraverso: a) un'articolazione efficiente dei turni, anche se su tale aspetto l'Offerta non dettaglia esaustivamente come essa verrà realizzata, b) l'impiego di contratti part time per poter disporre di più unità di personale; c) l'utilizzo di un Sistema Informativo che consente di registrare eventuali assenze del personale; d) l'impiego di un software gestionale che in caso di assenza riesce in automatico ad individuare il dipendente più adeguato ad effettuare la sostituzione in relazione al profilo professionale nonché di tener conto di individuare sostituiti che nell'anno precedente abbiano svolto positivamente il servizio per almeno 15gg.

Per assicurare continuità al servizio è previsto che il cambio avviene a vista, ovvero il dipendente potrà lasciare la propria postazione solo se fisicamente arriva il collega. Per cui in casi di assenze, come prima forma di organizzazione, viene previsto il prolungamento dell'orario.

Per far fronte ad assenze programmate e consistenti (specie in alcuni periodi dell'anno) è previsto di ricorrere in prima battuta all'impiego del personale a riposo disponibile e se questo non fosse sufficiente si farà ricorso a nuove assunzioni a tempo determinato preferendo persone della zona.

L'Offerente dichiara di mettere a disposizione per l'appalto in questione n. 20 addetti "Jolly" per la gestione di assenze a medio e lungo termine.

Sempre nell'ottica di garantire una continuità del servizio, l'Offerta prevede un sistema di reperibilità degli addetti basati su una programmazione trimestrale gestita mediante il software gestionale, che consentirebbe di individuare il profilo più idoneo alla sostituzione.

L'Offerta descrive compiutamente anche come avverranno le sostituzioni temporanee del personale preposto alle funzioni di coordinamento.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

Per garantire la massima fungibilità del personale, una delle prime misure proposte è quella di prevedere la rotazione degli operatori sui vari siti oggetto dell'appalto. L'Offerta chiarisce che in realtà non viene proposta una rotazione di tutto il personale su tutti i siti, bensì una rotazione di determinati operatori su siti specifici in modo da avere almeno 4 operatori in grado di poter effettuare una piena sostituzione. L'Offerta si limita a supporre una suddivisione dei siti in quattro aree, ma non dettaglia come verrà realizzata la rotazione per assicurare l'intercambiabilità e la fungibilità degli operatori. L'offerta evidenzia l'importanza della divisa per il riconoscimento del personale e offre un'ampia descrizione del materiale di cui esse si compongono.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta propone la presentazione di un Piano di Emergenza in caso di sciopero che dovrebbe individuare, nel rispetto della normativa che disciplina il diritto allo sciopero (146/1990), le attività da garantire. Esso, però si basa su un presupposto che lo rende non attendibile. Infatti, poiché è prevista l'individuazione delle attività da svolgere in base agli addetti che saranno operativi effettivamente (addetti che non aderiscono allo sciopero), questa circostanza emergerà solo al momento dell'inizio

dell'astensione, dato che il lavoratore non ha alcun obbligo di comunicazione rispetto alla volontà di aderire o meno allo sciopero.

L'esempio del Piano di Emergenza proposto evidenzia quali sono le attività garantite per ciascun sito, anche sotto tale aspetto in maniera poco aderente alla realtà, in quanto vengono individuate attività che non sono classificabili come servizi essenziali garantiti (es. supporto alla gestione delle aule).

Italpol/Evolve

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta prevede che per la gestione delle assenze verrà impiegato una task force costituita da apposito personale, che, preventivamente e senza oneri aggiuntivi per l'Università, riceverà adeguata formazione e conoscenza dei siti oggetto dell'appalto. Il componente di questa task-force giungerà sul posto entro 15/20 minuti, mentre il sostituto "titolare" entro 1 ora.

L'Offerta approfondisce il tema della gestione delle emergenze. Essa individua e classifica una serie di emergenze (evento), per ciascuna delle quali vengono individuate sinteticamente delle contromisure. Nell'Offerta, le assenze impreviste del personale sono trattate come uno degli eventi di emergenza. L'Offerta descrive molto sinteticamente la gestione delle sostituzioni, senza dare evidenza dell'impiego di personale con almeno 15 gg. nell'ultimo anno con esito positivo.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

In relazione a tale criterio, l'Offerta non fornisce una descrizione puntuale delle misure e soluzioni organizzative che intende adottare per evidenziare la fungibilità degli addetti sotto il profilo della preparazione e della loro interscambiabilità. Essa si limita a dire che verrà impiegato personale qualificato. Inoltre, fornisce per ciascuna figura aziendale un sintetico profilo professionale (titolo di studio, esperienze lavorative, etc.) soffermandosi con più attenzione sulla figura del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto di cui fornisce anche il nominativo ed un CV completo.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

Sul punto l'Offerta è assai sintetica. Si limita a dire che l'eventuale proclamazione di uno sciopero verrà comunicata all'Università con 10gg. di anticipo e che saranno garantiti i servizi minimi.

L'Offerta non dettaglia quali sono i livelli di servizio garantiti e non descrive quali saranno le procedure da applicare per garantire la continuità dei servizi.

BIBLOS

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta descrive in maniera chiara le procedure che si intendono adottare per gestire le sostituzioni. Le soluzioni proposte, che variano a seconda del tipo di sostituzione che si intende gestire, seppur piuttosto semplici, sono ritenute adeguate: le sostituzioni programmate (ferie, L. 104, etc.) sono gestite mediante un'ordinaria pianificazione che cerca di conciliare le esigenze del lavoratore con quelle della Stazione Appaltante; le sostituzioni non programmate o le assenze non previste sono gestite in maniera differente in relazione al turno da coprire (turno in apertura e turno pomeridiano). Molto sintetica è invece la descrizione della gestione delle emergenze. L'Offerta infatti si limita a dire che il personale addetto verrà attivato attraverso un sistema di messaggistica istantanea.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta, al fine di garantire un adeguato livello di fungibilità degli addetti, prevede che ciascun operatore sarà impiegato su diverse postazioni (almeno 3). Questa misura è senz'altro idonea a rendere interscambiabili gli addetti e favorisce lo scambio di professionalità e competenze. L'Offerta, senza fornire particolari dettagli, prevede che il personale verrà incentivato a cambiare mansioni, sedi e postazioni. Per quanto riguarda la Gestione delle emergenze, il personale, al fine di essere edotto di quelle che sono le competenze necessarie, riceverà un'apposita formazione e sarà invitato a partecipare ad incontri formativi periodici.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta presenta un approccio realistico sul tema, dando evidenza del fatto che i servizi oggetto del contratto non rientrano nella categoria dei servizi pubblici essenziali e pertanto gli addetti non possono essere oggetto di una precettazione. Ciò premesso, l'Offerta prevede che prima della data in cui è stato proclamato lo sciopero, su base volontaria gli addetti saranno invitati (senza alcun obbligo) a manifestare la loro intenzione in modo da poter organizzare un presidio minimo per l'erogazione dei servizi ritenuti essenziali dall'Ateneo. A tal proposito, verrà redatto un Piano di intervento che prevede l'inserimento di squadre di operatori a copertura del servizio minimo.

Sicuritalia

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta descrive compiutamente le modalità con le quali si intende gestire la sostituzione del personale. In relazione agli addetti titolari delle postazioni viene previsto un incremento dell'organico del 30%. Il personale che verrà individuato per le sostituzioni non avrà una formazione generica bensì

ciascuno di esso avrà un formazione specifica in modo da poter effettuare le sostituzioni in maniera mirata. L'Offerta prevede che per le sostituzioni si potrà fare ricorso anche a risorse extra appalto. Oltre alle competenze, al personale in sostituzione viene richiesto anche di conoscere i siti su cui lavorare, per cui l'Offerta prevede un meccanismo di rotazione nel loro impiego. Esso riguarda non solo i titolari di posizione ma anche i sostituiti: gli addetti titolari in relazione alle loro specifiche competenze ruotano tra di loro, mentre gli addetti alle sostituzioni vengono inseriti gradualmente. La rotazione viene assicurata mediante apposita organizzazione della turnistica. L'impostazione descritta consente di poter contare su un team unificato la cui consistenza diventa piuttosto importante e tale da poter gestire con maggiore semplicità le assenze sia programmate che non programmate mediante personale formato.

L'Offerta descrive in maniera compiuta le modalità con le quali garantire le sostituzioni, nello specifico essa si sofferma sulla sostituzione di personale in turnover e dettaglia adeguatamente il meccanismo per gestire le assenze non programmate. Per la gestione delle emergenze l'Offerta mette a disposizione i c.d. Nuclei Operativi ovvero un gruppo di addetti specificatamente addestrato per gestire le emergenze. Esso verrà gestito dalla Centrale Operativa dell'Offerente in base alle segnalazioni ricevute. Il perno della gestione delle emergenze è rappresentato dal servizio di reperibilità: l'Università potrà contattare la centrale Operativa dell'Offerente 24 ore su 24.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta descrive compiutamente quali sono le procedure che intende adottare per garantire la massima fungibilità delle competenze e delle professionalità tra gli addetti, secondo un approccio basato sulla condivisione delle competenze realizzata attraverso l'attivazione presso ciascuna postazione di lavoro di un sistema Informativo di Rilevazione delle Competenze. Attraverso tale strumento gli operatori da un lato avranno la possibilità di avere tutte le informazioni sempre a disposizione e dall'altro di poter misurare costantemente la loro performance.

Altro strumento a cui l'Offerta ricorre per garantire la fungibilità delle competenze è rappresentato dalla organizzazione degli operatori in Team Unificati, ovvero la creazione di gruppi di lavoro che attraverso la rotazione consentono agli addetti di raggiungere un livello omogeneo di preparazione.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta parte da un assunto non propriamente chiaro e certo, ovvero essa acquisisce come definitiva la qualificazione del diritto all'istruzione universitaria come diritto essenziale. Sulla base di tale prospettiva, l'Offerente prevede la possibilità di individuare (precettare) un contingente minimo di personale per l'erogazione delle prestazioni essenziali.

L'Offerta dopo aver evidenziato alcune misure finalizzate a prevenire le astensioni da lavoro (misure di welfare, sondaggio annuale per la rilevazione del grado di soddisfazione del personale, etc.) prevede che la gestione dei servizi in questi casi verrà effettuata con differenti modalità, a seconda che lo sciopero riguardi l'appalto specifico oppure esso derivi da una proclamazione sovraordinata (regionale o nazionale). Nel primo caso, l'Offerta prevede che sarà garantita la sostituzione del

personale in sciopero almeno nella misura del 60% ricorrendo ad addetti impiegati su altre commesse, nel secondo caso invece verrà redatto un Piano dei Servizi Minimi.

In caso di sciopero, in base a quanto previsto dalla normativa di settore (L. 146/1990), l'Impresa si impegna a garantire un preavviso minimo di 10gg. ed a fornire l'elenco dei nominativi degli addetti che garantiranno i servizi essenziali. Il Piano dei Servizi Minimi, la cui versione definitiva sarà concordata con l'Università, fornisce due informazioni: l'elenco delle prestazioni ritenute essenziali e le quote di personale garantite.

CMF - COLSER

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta prevede che la gestione delle sostituzioni si realizza mediante la programmazione del Piano dei turni, del Piano di Reperibilità e di un Sistema di rintracciabilità. Per garantire le sostituzioni, si dichiara di poter contare sul personale operativo su altri appalti, dato che la presenza sul territorio è molto radicata. Il personale di "riserva" riceverà la stessa formazione del personale titolare e verrà coinvolto anche con una formazione "sul campo".

L'Offerta descrive in maniera dettagliata le modalità con le quali intende gestire le assenze del personale. Essa prevede: il ricorso al prolungamento dell'orario di lavoro per assenze fino 3gg; il ricorso a personale impegnato su altre strutture per assenze fino a 5 gg.; il ricorso a personale impegnato su altri appalti per assenze superiori ai 6 gg..

Per la gestione delle assenze non programmate si prevede la istituzione di un numero verde reperibile h24 per 365 gg./anno. Le procedure variano a seconda che si tratti di assenza non programmata comunicata dall'operatore o non comunicata. Nel primo caso il call center mediante il Responsabile Operativo individuerà un sostituto mentre nel secondo caso la gestione è un po' più complessa. L'assenza improvvisa non comunicata verrà rilevata nel momento in cui il Call Center rileva dal Sistema Operativo la mancata timbratura dell'addetto. E' solo a questo punto che viene attivata la sostituzione.

Per quanto riguarda la gestione delle emergenze, l'Offerta propone una dettagliata descrizione delle principali situazioni che possono venire a crearsi e per ciascuna di essa vengono definite le procedure da seguire. Ciascuna postazione di lavoro sarà dotata di un Manuale delle procedure e delle istruzioni operative che sarà integrato con le informazioni/indicazioni fornite dall'Università.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta enuncia tra gli obiettivi primari l'intercambiabilità degli addetti prevedendo che tutti saranno destinatari di apposita formazione e soggetti ad una rotazione tra i vari siti, ma non dettaglia come tale organizzazione verrà sviluppata. L'Offerta non chiarisce le modalità con le quali verrà garantita la fungibilità del personale.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta descrive dettagliatamente le procedure che intende seguire in occasione di uno sciopero. Le misure indicate sono ritenute idonee a garantire la continuità dei servizi essenziali e quanto proposto si pone in linea con quelle che sono le disposizioni normative di settore. La modalità di gestione delle attività sarà indicata nel Piano di Servizio che sarà condiviso con l'Università e le Organizzazioni sindacali.

GSA S.p.a./GSA S.C. a r.l.

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

La proposta prevede che le assenze, sia prevedibili che non prevedibili, verranno gestite con personale di sostituzione (Jolly) e se necessario ricorrendo alla Squadra attività Straordinarie – Emergenze. Viene precisato che il personale addetto alle sostituzioni sarà stabilmente integrato nell'Appalto. Le assenze prevedibili (ferie, congedi, etc.) verranno gestite dal Responsabile mediante un adeguamento della turnistica. Per la gestione delle assenze non prevedibili (malattie, infortuni), che sono più complesse da gestire, l'Offerta descrive un adeguato sistema basato sulla verifica preventiva delle assenze. Tale sistema, descritto compiutamente, dovrebbe consentire la sostituzione in tempo reale degli addetti assenti. Per le sostituzioni l'offerta intende ricorrere: al personale addetto alle sostituzioni (Jolly); all'estensione dell'orario lavorativo del personale in servizio; all'impiego della squadra emergenze; all'incremento del personale.

Per la gestione delle emergenze l'Offerta prevede la costituzione di una Squadra Pronto Intervento costituita da almeno n. 10 unità lavorative qualificate, il cui intervento potrà essere richiesto h24. L'Offerta descrive in maniera dettagliata le casistiche in cui è previsto l'intervento della Squadra di intervento. Da essa si evince un' adeguato livello di competenza e professionalità nella gestione delle emergenze.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

In relazione a tale criterio l'Offerta prevede che il personale venga prevalentemente impiegato sulla medesima sede in modo da poter acquisire una maggiore conoscenza degli edifici e propone figure professionali multidisciplinari per i vari servizi oggetto dell'appalto. Essa, per migliorare le competenze e le professionalità del personale, dedica molta attenzione alla fase della formazione ed dell'inserimento dell'addetto nel contesto lavorativo.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta prevede che in occasione di uno sciopero, grazie alla sua diffusione capillare sul territorio nazionale e nei vari comparti produttivi, sarà in grado sempre di reperire personale da impiegare per la sostituzione del personale in sciopero, anche in presenza di astensione generale del

comparto. L'Offerta non individua quali sono le attività essenziali che verranno garantite in occasione di uno sciopero.

Cosmopol/Il Globo

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta descrive in maniera sommaria le procedure da adottare per far fronte alle sostituzioni. Si fa riferimento ad un piano di reperibilità e vengono sommariamente descritti i tempi entro cui verranno garantite le sostituzioni. Non viene fornita alcuna indicazione su come si intende formare il personale da impiegare nelle sostituzioni. Nessun accenno viene formulato sulla gestione delle emergenze.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta non dettaglia l'organizzazione che intende adottare per assicurare la massima fungibilità delle competenze e delle professionalità tra i propri addetti. Si limita ad enunciare un grosso impegno finanziario da parte dell'Azienda per favorire la formazione e la qualificazione degli addetti.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta si limita ad enunciare l'impegno dell'Azienda a rispettare la normativa che disciplina lo sciopero nonché a garantire i servizi essenziali nella misura del 100%.

Coopservice-Cooplat

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta prevede che il team di lavoro sarà costituito da un gruppo di addetti i cui nominativi verranno comunicati e validati dalla stazione appaltante al momento dell'avvio del servizio. Per far fronte al fisiologico tasso di assenteismo (ferie, assenze per malattie, infortuni, permessi, congedi, etc.) viene previsto un incremento del 25% del numero degli addetti rispetto alla necessità prevista per la copertura dei servizi. Tutti gli addetti, compresi coloro che saranno impiegati per la sostituzione saranno destinatari del medesimo livello di formazione. Per far fronte alle c.d. assenze imprevedibili l'Offerta calcola il quoziente di assenza ed in base alla sua entità verranno definiti i Piani di Reperibilità. Per scoraggiare l'assenteismo vengono proposti premi incentivanti. Seppur in maniera sintetica l'Offerta descrive la modalità con la quale si intende gestire le assenze imprevedibili (l'addetto deve rilevare la propria presenza almeno 15 minuti prima dell'inizio del turno; qualora il responsabile non dovesse ricevere questo alert attiva la sostituzione attraverso il piano di reperibilità).

L'Offerta non descrive adeguatamente le modalità con le quali si intendono gestire eventuali emergenze.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

Al fine di garantire la fungibilità del personale, l'Offerta si limita a prevedere la predisposizione di un Manuale Operativo di Servizio in cui saranno dettagliate le modalità di esecuzione delle prestazioni. Esso sarà disponibile per tutti gli operatori. Inoltre, viene dichiarata particolare attenzione sul piano della formazione.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta su tale criterio non fornisce elementi apprezzabili. Essa si limita ad enunciare l'esistenza di procedure interne che consentiranno di gestire ed attenuare i disagi derivanti da uno sciopero.

CNS

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'Offerta prevede che tutto il personale individuato per le sostituzioni sarà dotato di formazione specifica. Considerata l'ampiezza dell'organico di cui dispone l'Offerente, si prevede che le sostituzioni saranno gestite mediante addetti che di norma operano sui medesimi servizi. Qualora si dovesse presentare la necessità di individuare ulteriori addetti si ricorrerà ai c.d. "Jolly" che saranno individuati c/o commesse similari.

Le assenze programmate (ferie, corsi di formazione, etc.) saranno gestite mediante un piano ferie ed attraverso il calendario della formazione e pertanto le sostituzioni in questo caso saranno istantanee. Circa la gestione delle assenze non prevedibili, l'Offerta prevede che esse saranno gestite con il supporto del Sistema Informativo. Nello specifico, ciascun addetto entro due ore dall'inizio del turno dovrebbe segnalare la sua assenza. Questo consentirà al RS di individuare il reperibile per la sostituzione. L'Offerta non spiega però come gestire le assenze improvvise e per le quali manca la comunicazione dell'addetto. In questo caso non si capisce come verrebbe assicurata la continuità del servizio.

Per quanto riguarda la gestione delle emergenze, l'Offerta prevede che essa avvenga mediante un sistema informativo (OFM). L'Offerta descrive adeguatamente la funzionalità del sistema informativo, dando evidenza delle varie fasi che caratterizzano la gestione di una emergenza. Essa propone anche l'esempio di alcune schede contenenti i protocolli di intervento.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta individua nella organizzazione della turnistica lo strumento principale per garantire la fungibilità degli addetti. L'Offerta, quasi in maniera ridondante, fa un'analisi dei requisiti con cui essa verrà redatta. Si fa presente che i turni verranno organizzati tenendo conto della professionalità degli addetti in modo da assicurare sempre un determinato livello qualitativo dei servizi. Non vengono forniti ulteriori elementi organizzativi per garantire la fungibilità delle competenze tra gli addetti.

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta descrive in maniera dettagliata quali sono i servizi essenziali che verranno garantiti in caso di sciopero. Fermo restando che occorrerà una validazione da parte della Stazione Appaltante, l'Offerta, coerentemente con quelle che sono le attività previste dal Capitolato Speciale di Appalto, individua quali sono le prestazioni prioritarie che saranno sicuramente garantite e quali invece verranno garantite solo in relazione al grado di adesione allo sciopero.

Consorzio Leonardo Servizi

Criterio A3) Gestione del personale e delle emergenze (max 15pt)

A3.1) Gestione delle sostituzioni ed emergenze con personale già formato e con esperienza positiva presso lo stesso servizio (con meno di 15 giornate nell'ultimo anno) max 5PT

L'offerta, per fronteggiare le assenze, prevede di ricorrere a tre tipologie diverse di addetti.

- A) Addetti titolari del servizio: a ciascun addetto viene richiesto di arrivare in postazione con almeno 15 minuti di anticipo; tale misura è apprezzabile in quanto consente di constatare se vi sono difficoltà nella gestione del cambio e consente di attivare immediatamente una sostituzione;
- B) Addetti alle sostituzioni: è un gruppo di addetti che lavorano stabilmente presso gli edifici oggetto dell'appalto e che in sede di stipula del contratto di lavoro hanno manifestato disponibilità a prolungare l'orario di lavoro; per le sostituzioni verrebbero impiegati a rotazione; tale soluzione è apprezzabile in quanto le sostituzioni verrebbero effettuate da persone che conoscono il servizio e gli ambienti di lavoro;
- C) Addetti in emergenza: rappresentati da personale in pianta organica ma impiegato presso altri appalti simili. Il ricorso ad essi avviene in ultima battuta.

In fase di avvio dell'Appalto verrà quantificato un numero di addetti tale da poter coprire il tasso di assenteismo.

La sostituzione legate ad assenze prevedibili e programmabili avverrà ricorrendo agli *Addetti alle Sostituzioni*.

L'Offerta, al fine di garantire *l'esperienza positiva presso lo stesso servizio*, prevede che gli Addetti alle Sostituzioni seguano un percorso di affiancamento di almeno 15 gg.. Essi avranno la stessa formazione specifica degli addetti titolari.

Per realizzare una efficiente gestione delle assenze programmabili, una misura organizzativa meritevole di apprezzamento è quella di prevedere settimanalmente un aggiornamento del Prospetto delle assenze programmabili.

Anche in relazione alle assenze non programmabili è previsto l'aggiornamento settimanale del Piano delle sostituzioni in reperibilità. Tale misura consentirà al RS di individuare con assoluta certezza ed immediatezza la persona che dovrà attivare per la sostituzione.

La Gestione delle assenze è affidata al Responsabile di Servizio, che si avvale dei Gestori del singolo Nucleo Operativo.

L'Offerta si sofferma sulla procedura da utilizzare per gestire le assenze imprevedibili. Essa prevede che l'addetto mediante apposita App riceverà un alert di presa servizio almeno un'ora prima. Se il Sistema Informativo non riceverà alcun riscontro, si produrrà un alert indirizzato al Responsabile di Servizio, il quale verificherà l'effettiva indisponibilità dell'addetto e procederà alla sua sostituzione che avverrà entro 15 minuti.

A 3.2) Livello di fungibilità: organizzazione del personale in modo da garantire massima fungibilità delle competenze e delle professionalità (max 5PT)

L'Offerta, al fine di garantire un adeguato livello di fungibilità degli addetti, prevede una gestione dinamica del personale basata: sulla rotazione delle mansioni per rendere polivalente le risorse; sull'ampliamento dei compiti da assegnare a ciascuna risorsa e ciò al fine di evitare una staticità delle competenze; sulla responsabilizzazione dell'addetto mediante azioni di autovalutazioni.

Sempre nell'ottica di favorire lo scambio di competenze e professionalità, l'Offerta prevede l'attivazione di gruppi di lavoro. Essi diventano "ambienti" in cui favorire le esperienze e condividere procedure.

Circa i modelli operativi che si intendono adottare per assicurare la fungibilità degli addetti, l'Offerta prevede per gli edifici complessi e ad alta intensità (servizi continuativi come portierato o assistenza aule) un'organizzazione orizzontale, ovvero a prestare servizio saranno sempre gli stessi addetti, la rotazione è ridotta al minimo; mentre per le prestazioni a chiamata (piccola manutenzione, assistenza alle aule, etc.) si ricorre ad una organizzazione verticale, ovvero gli addetti agiranno su più edifici in base agli input forniti dal Gestore del Nucleo Operativo.

L'Offerta evidenzia che il livello di interscambiabilità degli addetti passa inevitabilmente attraverso una buona organizzazione della turnistica, che viene descritta in maniera adeguata come essa verrà realizzata mediante un Sistema Informativo.

Infine, l'Offerta si sofferma sulle misure che si intendono adottare per gestire il turn-over del personale, in quanto se esso fosse frequente inciderebbe negativamente sul livello della qualità dei servizi erogati. L'Offerta enuncia una serie di misure finalizzate a trattenere le risorse migliori (formazione specifica, attenzione alla territorialità delle risorse, etc.).

A 3.3) Livello e qualità di garanzia di continuità dei servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (max 5PT)

L'Offerta prevede che, in presenza di uno sciopero proclamato sull'intero comparto, in accordo con i referenti dell'Università verrà garantita l'apertura/chiusura degli edifici mediante il ricorso ad Istituti di Vigilanza; in presenza di uno sciopero settoriale, invece, verrà redatto il c.d. Piano di Lavoro ridotti e sugli edifici non interessati dallo sciopero verrà garantito il solo servizio di portierato.

L'Offerta prevede una serie di misure preventive finalizzate a contenere l'impatto negativo dello sciopero sulla erogazione dei servizi: definizione dei Piani di Lavoro Ridotti; dimensionamento dell'organico necessario; perfezionamento di accordi con le OO.SS. per l'individuazione dei servizi essenziali.

DITTA REAR

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

E' previsto un sistema di comunicazione sia interna sia nei confronti di UNIFI, tramite un sistema informativo integrato con l'implementazione di un call-center e di un portale di comunicazione.

E' garantita la reperibilità h24 sia del Coordinatore del Servizio sia del Responsabile Operativo.

I canali di comunicazione fondamentali sono 4:

- Contact Center con numero dedicato attivo dal lunedì al venerdì dalle h 8 alle h 16 e registrazione delle chiamate;
- Contact Center Web con apposito form all'interno del Portale di comunicazione, per l'inserimento e la registrazione delle richieste e segnalazioni relative al servizio oggetto di appalto;
- Sistema Informativo (insieme delle applicazioni informatiche per facilitare i processi di gestione del servizio e Portale web-based di comunicazione: piattaforma comune in cui confluiscono le informazioni ed i messaggi registrati sul Sistema Informativo, facilmente individuabili e utilizzabili dal personale abilitato);
- Strumenti di comunicazione tradizionali, al fine di garantire la continuità dei flussi comunicativi tra le varie funzioni d'appalto. All'inizio del servizio verranno forniti alla S.A. tutti i recapiti delle figure di gestione e coordinamento della commessa. I contatti saranno consultabili all'interno del Portale di comunicazione in ogni momento.

Tutte le comunicazioni inoltrate dall'Università a REAR verranno registrate tramite procedura Ticket che ne permette la tracciabilità.

La gestione di reclami/segnalazioni/contestazioni prevede una conduzione centralizzata con registrazione sul Sistema Informativo di gestione, consentendo un monitoraggio generale delle attività.

La soluzione proposta privilegia le modalità di consultazione ed interfacciamento dell'utenza con il servizio. I referenti dell'Università, i responsabili di REAR e gli utenti autorizzati potranno accedere, ognuno per le proprie competenze, a tutti i dati relativi all'appalto tramite una gestione degli accessi personalizzata.

Il sistema proposto è basato su logiche Open Source (quindi privo di royalties e licenze), ed è fruibile attraverso la normale connettività internet da un qualsiasi browser, senza installazione di componenti client sulle postazioni dell'Università.

Vengono illustrate le modalità di accesso al sistema e l'articolazione dello stesso in 12 sezioni (Segnalazioni/Contact Center, Contatti, Gestione Personale/Presenze, Formazione d'appalto, Anagrafica Immobiliare, Chiavi e Prenotazioni, Documentazione, Qualità e certificazioni, Controllo accessi, Salute operatori, Controllo del servizio, Fatture, eventualmente da adeguare alle reali esigenze del Committente) e le loro funzionalità.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

La principale dotazione che verrà utilizzata dal personale gestionale è uno smartphone di ultima generazione.

Inoltre verrà messo a disposizione di tutti gli operatori un dispositivo personale tipo "uomo a terra" per garantire la massima tutela e sicurezza e prevenire situazioni di emergenza. Esso consente di lanciare volontariamente un allarme in caso di pericolo o aggressione e dispone di funzionalità automatiche in grado di rilevare anomalie della salute dell'operatore e lanciare l'allarme.

Verrà messo a disposizione un armadio di custodia informatizzato per le chiavi con abbinato software di gestione che consente di consultare lo storico dei prelievi con dettaglio di data e ora e vedere l'elenco degli utenti registrati, quello delle chiavi affidate e presenti in armadio ed eventuali prenotazioni.

Verrà fornito un Analizzatore di posta EMIS-MAIL della ditta CEIA s.p.a. per prevenire rischi per pacchi esplosivi o sospetti.

Il Portale di Comunicazione rappresenta lo strumento per agevolare le funzionalità del servizio e l'interazione tra operatori, utenti, responsabili della gestione del servizio e rappresentanti di UNIFI tramite la condivisione delle informazioni disponibili sul sistema.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Il programma didattico è articolato in percorsi e moduli caratterizzati da specifici obiettivi di apprendimento e verifiche, garantendo la continua verifica e revisionabilità del progetto di gestione.

L'architettura del piano formativo tiene conto delle azioni formative realizzate e degli strumenti impiegati in servizi simili a quelli oggetto di gara e dell'analisi preventiva delle competenze in fase di start-up.

La struttura organizzativa è composta da funzioni direttive, di coordinamento e di docenza e costituisce un'unità organizzativa di progetto composta da figure aziendali e altre dedicate alla gestione dell'appalto che operano in team.

L'aspetto formativo comune è rappresentato dall'affrontare le diverse tematiche secondo 4 diverse fasi:

- Formazione Preliminare, principalmente rivolta a lavoratori neoassunti;
- Formazione Generale, erogata nei primi 15 giorni successivi all'avvio del servizio e finalizzata a far acquisire le nozioni di base necessarie alla corretta esecuzione dell'appalto;

- Formazione Specifica, erogata nel corso del primo semestre dell'appalto ed attinente agli approfondimenti specifici necessari per garantire la piena autonomia del personale preposto alle varie funzioni;

- Aggiornamento periodico, effettuato in modo permanente per tutto il periodo di durata degli appalti e riferito agli aggiornamenti generali e/o specifici.

L'attività formativa viene documentata tramite moduli di registrazione presenza, scheda di registrazione attività, scheda di valutazione, attestato di frequenza, libretto formativo individuale, reportistica della formazione, scheda di sintesi di ogni intervento formativo.

Vengono dettagliatamente descritte le attività ed i contenuti della Formazione Preliminare (in particolare: lingua inglese, sistemi informatici, sicurezza), il Piano di formazione permanente per il periodo di durata dell'appalto (in particolare: organizzazione e gestione dell'appalto, pianificazione e organizzazione dei servizi e gestione delle risorse umane, sistema di gestione della qualità, controllo dei servizi, introduzione al servizio di portierato, reception e assistenza nelle aule, comunicazione interpersonale efficace) e le qualifiche dei formatori, in termini dettagliati ed esaustivi, precisando che entro due mesi dall'avvio del servizio verrà effettuata la Formazione Specifica a tutto il personale impiegato, dal quarto al dodicesimo mese sono previste prove di verifica e controllo sull'attività formativa svolta, e dal settimo mese verrà programmato un Piano di aggiornamento che avrà cadenza annuale.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

L'efficienza della performance del personale è monitorata dalla percentuale delle procedure eseguite erroneamente. La verifica avviene bimestralmente per l'intera durata dell'appalto, mediante controlli sul processo/risultato dei servizi erogati, attraverso il Piano della Qualità appositamente predisposto.

Gli strumenti impiegati per la valutazione della performance sono: Portale Web, Smartphone, Customer Satisfaction, Tablet con collegamento UTMS, Sistema Software di Gestione.

Gli obiettivi sono raggiungibili in modo oggettivo (attraverso criteri matematici e strumenti di misurazione) e scientifico (attraverso il campionamento statistico). Per gli indicatori difficilmente quantificabili in modo matematico si utilizzerà il sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti.

La valutazione finale avviene al termine dei periodi di controllo, mediante bilanci statistici generali e dettagliati delle attività monitorate.

Il metodo di valutazione della performance del personale si basa su monitoraggi effettuati da controllori adeguatamente formati che utilizzano il sistema software di gestione. Vengono descritti il metodo di campionamento statistico (articolato in categoria di controllo, elemento di controllo e criterio di valutazione, strumento di controllo), le modalità operative di controllo e le azioni correttive, esemplificando le griglie di controllo, in termini dettagliati ed esaustivi.

Il metodo di controllo è basato sulle indicazioni fornite dalla norma UNI ISO 2859.

L'unità di controllo è rappresentata dal singolo stabile. La valutazione complessiva del servizio tiene conto degli indici di ciascun lotto.

Tutti i dati e i bilanci statistici generali e dettagliati riguardanti la verifica della performance del personale addetto al servizio sono consultabili via Web o attraverso il Portale della comunicazione mediante il modulo "Controllo dei Servizi".

In particolare:

- il Bilancio di controllo generale di lotto consente di valutare l'andamento globale del servizio;
- il Bilancio di controllo per Edificio/Servizio rappresenta una statistica più mirata e circoscritta;
- la Statistica per elementi di controllo analizza gli specifici elementi relativi ad una determinata Unità di controllo.

Le suddette rilevazioni consentono di porre in essere azioni correttive o premianti.

Il personale viene motivato in relazione agli obiettivi dell'appalto, ovvero all'assegnazione di un premio/incentivo ai lavoratori operanti nelle sedi in cui il livello qualitativo risulti uguale o superiore alle aspettative.

Il godimento del premio è subordinato a due fattori:

- al raggiungimento dei livelli qualitativi delle diverse aree;
- al non superamento del livello di assenteismo considerato per la quantificazione dell'organico necessario alle sostituzioni per malattia, ovvero il 6,5%.

Il periodo di osservazione è semestrale, così come il periodo di ricevimento degli incentivi.

La formula prevista per la quantificazione dell'incentivo premia non solo il singolo ma l'intero gruppo di lavoro, determinando il miglioramento del servizio.

Le tipologie di incentivo sono:

- opportunità di crescita professionale tramite partecipazione a corsi di approfondimento;
- maggiorazione dei giorni di ferie;
- possibilità di scegliere in anticipo il periodo di ferie/permessi;
- buoni spesa e buoni pasto;
- forme di trasporto collettivo.

R.T.I. ITALPOL/EVOLVE

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Il principale strumento di comunicazione impiegato per lo svolgimento del servizio è il Sistema Informativo Workforce Management, che consente la registrazione degli orari di servizio e il monitoraggio delle performance.

I referenti dell'UNIFI saranno abilitati all'accesso al Sistema Informativo tramite il Portale Web dedicato che consente una visione integrata delle prestazioni erogate (livelli di servizio e andamento dei fattori critici) e delle informazioni sulle attività svolte e da svolgere.

Il Sistema Informativo supporta la Centrale Operativa, è integrato con il Contact Center. supporta la U.O. Monitoraggio e Controllo e la U.O. Ingegneria.

Il Sistema Informativo garantisce le seguenti funzionalità:

- Pianificazione Operativa, tramite la completa tracciatura di tutti i servizi attivi;
- Gestione criticità e non conformità, tramite l'analisi dei risultati, la predisposizione di report di non conformità, l'indagine su non conformità e anomalie;
- Gestione documentale, tramite la condivisione e la disponibilità dei documenti e prevedendo un "Alert" di monitoraggio delle scadenze;
- Monitoraggio dei servizi, tramite l'aggiornamento quotidiano delle attività e l'alimentazione continua di uno scadenziario degli impegni contrattuali, l'archiviazione in un database centralizzato delle informazioni e un cruscotto di monitoraggio;
- Reportistica, tramite un motore di Business Intelligence e attraverso cruscotti sintetici in grado di elaborare e generare report dinamici con elevata personalizzazione.

La ricezione di qualunque tipo di segnalazione da parte dell'Università avverrà tramite il Call-Center già operativo h24 che sarà integrato con canali dedicati di comunicazione, quali: numero telefonico dedicato, numero fax dedicato, indirizzo e-mail/PEC dedicato.

La Centrale Operativa gestisce tutte le attività e i servizi contrattuali tramite l'accertamento iniziale dell'evento e la sua localizzazione, la decisione e attivazione delle misure conseguenti all'evento, il monitoraggio delle fasi evolutive dell'intervento, la valutazione della necessità di trasmettere comunicazione dell'intervento al Responsabile dell'esecuzione contrattuale (RES), la chiusura dell'intervento con la trasmissione del verbale al RES.

La Centrale Operativa è operativa h24 tutti i giorni dell'anno e garantisce la visibilità su piattaforma on-line della copertura dei turni da parte del R.T.I. sul sito oggetto dell'appalto.

Tutte le suddette funzionalità vengono elencate ma non esemplificate o dettagliate o rappresentate graficamente.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

La dotazione strumentale di base del personale è la seguente: cartellino di riconoscimento, torce elettriche, cancelleria, nastro di segnalazione per delimitare le aree pericolose, smartphone e tablet, dispositivo scanmail (max 3) per il controllo della posta in entrata e il riconoscimento di dispositivi detonanti, applicazione installata sullo smartphone per agevolare la comunicazione con utenti non udenti, manuale delle emergenze semplificato ed informatizzato (planimetrie, procedure d'emergenza, misure per assistere soggetti disabili/anziani/donne in gravidanza), divise ecologiche (con almeno il 50% di fibra naturale), mezzi elettrici per spostamenti interni, sistema GPS sulle vetture fornite, monitor HD (max 10) nelle postazioni fisse, defibrillatore posizionato in alcune postazioni concordate con l'Università.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

La formazione del personale è mirata all'aggiornamento continuo ed è estesa a tutti gli addetti al servizio. Vengono fornite dettagliate ed esaustive tabelle per le seguenti materie: Sicurezza sul posto di lavoro e rischi del personale operativo, Responsabilità dei Preposti in materia di salute e sicurezza, Corso addetti antincendio, Corsi primo soccorso sanitario, Corsi sull'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno, Modalità di utilizzo base dei sistemi informatici, Lingua inglese - livello A2 (Waystage), Formazione specifica per operatori di portierato, Corso di comunicazione (Reception e Centralino), Tecniche di gestione e mediazione del conflitto, Corso di comunicazione con utenti/ospiti e impiegati, Corso su tecniche di difesa personale e uso di tecniche di approccio a persone potenzialmente pericolose, Corso sulla Privacy, Corso di assistenza ai disabili, Corso di mediazione culturale, Corso sull'individuazione di documenti contraffatti, Corso di tutela ambientale, Corso di Psicologia dell'emergenza, Corso di identificazione di soggetti sospetti, Corso per l'esecuzione della manovra a mano di emergenza sugli impianti ascensore.

Il 65% dei corsi previsti nella fase di start-up saranno permanenti per il periodo di durata del contratto.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

Viene proposto un sistema di monitoraggio della qualità del servizio percepito dall'utenza, sia lato Università sia lato visitatori e studenti.

Il R.T.I. ha infatti implementato un processo di miglioramento basato su un sistema di monitoraggio e controllo, composto da procedure e protocolli specifici, rodato su altre analoghe commesse. Verranno utilizzati indicatori di monitoraggio per sintetizzare i livelli prestazionali erogati e garantire la verifica oggettiva ed efficace delle attività svolte, tramite:

- Pianificazione delle attività di controllo, con cadenza trimestrale e Programmi mensili di monitoraggio;
- Esecuzione degli Audit, strumentali alle attività di controllo;
- Progettazione delle azioni correttive, tramite apposite procedure che prevedono azioni immediate/interventi di ripristino ed azioni preventive svolte per prevenire anomalie;
- Elaborazione della reportistica, in coerenza con quanto previsto dal CSA e tramite un sistema di autocontrollo basato su tre livelli di monitoraggio a dettaglio crescente adeguatamente decritti in apposite schede con i rispettivi pesi, indicatori e modalità di misurazione.

Per ogni indicatore, la modalità di raccolta e gestione dei dati avviene tramite interviste dirette all'utenza dell'Università, campagne di Customer Satisfaction, gestione ed analisi di reclami e solleciti degli utenti delle strutture, analisi dei dati rilevati dagli apparati in uso (Sistema Informativo, tablet), analisi delle informazioni di ritorno dei flussi informativi sui processi. A tal fine, il R.T.I. propone l'installazione di totem informativi nei punti di accesso delle sedi dell'Università, che permetteranno l'acquisizione di feedback su una domanda differente ogni settimana e risultati disponibili anche all'Università tramite il Sistema Informativo.

La reportistica viene dettagliatamente descritta, è articolata nei seguenti tre livelli e verrà prodotta secondo frequenze e modelli condivisi con l'Università:

- Reportistica di servizio, composta dai registri giornalieri di servizio e dal registro anomalie;
- Reportistica prestazionale, inerente la copertura del servizio;
- Reportistica gestionale, composta dai resoconti mensili e dai report specimen.

A seguito dell'acquisizione dei dati esterni, il Sistema Informativo elaborerà le informazioni rendendole disponibili attraverso:

- Scorecard & Dashboard: cruscotti generati per i referenti dell'Università che necessitano di una visione di insieme delle performance;
- Report: la piattaforma consente la generazione e la distribuzione di report su più livelli organizzativi;
- Notifiche e Alert: sottosistema di avviso e notifica al verificarsi di eventi pianificati, attraverso l'invio e la distribuzione di report ad hoc.

Sono previsti strumenti di incentivazione del personale ispirati anche al Manuale INAIL "La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato" e applicati con successo in analoghi appalti, ovvero: nella gestione delle richieste di orari lavorativi particolari (es. prevalenza orario diurno/notturno) con tutela delle categorie protette e strategie aziendali di "job rotation"; tramite iniziative di "Employee Retention" (es. conciliazione lavoro-vita privata -tramite una "Banca Ore" che consente ulteriori permessi o giorni di riposo o di percepire somme economiche- e welfare aziendale -benefit vari) di natura premiante per i più virtuosi. Inoltre il R.T.I. potrà in essere forme di incentivazione del personale tramite il riconoscimento di incentivi e bonus premianti al verificarsi di determinate condizioni di servizio, come il mantenimento di elevati standard di servizio, il rispetto dei tempi di sopralluogo e il basso livello di assenteismo, ed anche in caso di lettere di encomio da parte dell'Università.

DITTA BIBLOS

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Ad inizio commessa vengono comunicati all'Università i recapiti (tel. cell. ed e-mail) del Gestore del Servizio, di un suo sostituto e dei Coordinatori Tecnici, reperibili h24. Inoltre verrà attivata una sede operativa in loco, verranno individuate figure dedicate alla commessa (Responsabile della commessa e Gestore del Servizio), verranno effettuati incontri periodici con l'Università per valutare l'andamento del servizio ed eventuali interventi correttivi/migliorativi, verrà utilizzato il Portale Informatico anche come strumento di comunicazione, verranno attivati dispositivi di allarme ed SOS con funzione di chiamata automatica premendo il pulsante di panico in tutte le postazioni.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Verrà messa a disposizione degli addetti al servizio la strumentazione da ufficio necessaria e l'attrezzatura indispensabile al pronto intervento.

La dotazione del desk di accoglienza per ciascuna PdL sarà composta da PC, stampante e smartphone.

La dotazione per l'assistenza tecnica alla didattica per ciascuna struttura sarà composta da TOOL BOX contenente n. 1 videoproiettore mobile, n. 1 impianto audio mobile, n. 1 kit di cavi audio/video e n. 1 saldatore.

La dotazione per piccoli interventi di manutenzione/riparazione per ciascuna struttura sarà composta da una cassetta degli attrezzi, una scala, cartellonistica di emergenza, ricetrasmittenti.

La dotazione per il Primo soccorso per ciascuna struttura sarà composta da presidi per la medicazione di ferite e contusioni, medicinali da automedicazione, strumenti utili (forbici, pinzette, siringhe monouso, ecc.) e strumenti di misurazione della temperatura corporea e della pressione sanguigna.

Viene fornito in dotazione al personale addetto al servizio posta n. 1 automezzo Nissan NV 200 per il giro posta tra le varie strutture dell'Università. Per tutte le consegne urgenti che non possono attendere i giorni stabiliti, ci si avvarrà della collaborazione del Gestore del Servizio. Vengono offerti n. 20 viaggi annui a titolo gratuito da e per le varie sedi dell'Università per eventuali esigenze/emergenze di consegna/ritiro posta.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Vengono proposti corsi di formazione per tutti gli addetti al servizio in materia di Primo Soccorso, Antincendio rischio elevato, BLS, Portierato (articolato in Custodia Portierato, Informazioni centralino, Gestione delle aree, Controllo degli accessi), Processi di comunicazione, Uso di strumenti tecnologici, Lingua inglese base e avanzata + una seconda lingua straniera a livello base e avanzata, Sicurezza sul lavoro, Difesa personale, Privacy, ecc.

Le suddette proposte vengono esplicitate in molteplici schede sinottiche con indicazione dei tempi di svolgimento dalla data di start-up.

I corsi vengono effettuati in collaborazione con Talent Form e PEA Informa, enti accreditati e qualificati per i servizi di istruzione e formazione.

La carriera formativa di ogni dipendente viene inserita nel data base del Portale ed è consultabile.

I corsi vengono organizzati con cadenza semestrale/annuale e/o secondo necessità.

Oltre alle sessioni in aula è prevista l'implementazione di una piattaforma on-line "KIROLAB" basata su CDS MOODLE che raccoglie il materiale didattico di tutti i corsi, accessibile agli addetti al servizio.

Il Piano di formazione della Fase di Start-Up è riportato in una tabella che contiene la tipologia, le ore del corso, il periodo di erogazione e gli aggiornamenti per n. 16 corsi di formazione.

In altra tabella successiva ugualmente strutturata è riportato il Piano di formazione della fase del periodo di gestione del contratto, che consta di n. 20 corsi.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

Viene proposto un data-base Qualità per migliorare e monitorare lo standard qualitativo delle prestazioni secondo un criterio di valutazione interna ed esterna, attraverso procedure di rilevazione di Customer Satisfaction.

E' compito di tutte le figure coinvolte nella gestione della commessa (Responsabile di commessa, Gestore del servizio e Responsabile della Qualità) effettuare periodicamente verifiche ispettive e controlli, sulla base delle disposizioni contenute nel Manuale Operativo.

Le procedure di verifica della performance degli Addetti e dei Coordinatori Tecnici (autocontrollo, controllo diretto, controllo a campione, Mystery Client) sono dettagliate in apposite tabelle sinottiche.

L'Ispettore di Qualità effettua un controllo periodico sulle performance del Responsabile di commessa, del gestore del servizio, dei Coordinatori tecnici e del personale amministrativo.

La ditta è certificata SA 8000 per la responsabilità sociale d'impresa.

DITTA SICURITALIA

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Viene messa a disposizione la piattaforma informativa Suite Res Web, già rodada in analoghe commesse, accessibile a tutto il personale impiegato nell'appalto e ai referenti dell'Università, attraverso la quale si possono avere informazioni in tempo reale sull'andamento del servizio e condividere tutti i documenti di consuntivazione del servizio.

Esemplificativamente, la piattaforma Web sarà interfacciata con i sistemi di gestione elettronica delle chiavi, con i sistemi di gestione dei visitatori e dei badge magnetici per l'accesso ai piani in dotazione alle portinerie, ai sistemi di prenotazione on line delle sale conferenze/riunioni/meeting, ai sistemi di controllo degli accessi veicolari, ai sistemi di gestione delle chiavi per i distributori di caffè e bevande, ai sistemi di gestione delle dotazioni di cancelleria o di strumentazione, ai sistemi di ricezione delle comunicazioni e di aggiornamento delle bacheche elettroniche, al sistema di gestione delle prenotazioni on-line per l'assegnazione delle aule e lo svolgimento delle attività didattiche, dei seminari e dei convegni.

La piattaforma può anche integrare le piattaforme di centralizzazione e gestione degli allarmi/segnali di Control Room, ove presenti.

E' illustrato lo schema concettuale della piattaforma informativa e dei flussi di comunicazione gestiti.

In seguito alla segnalazione interna o da parte dell'utenza dell'Università di situazioni di pericolo che presuppongono l'intervento delle Autorità preposte, la Centrale Operativa si occupa del coordinamento e delle relative comunicazioni, avvalendosi di una struttura che viene dettagliata ed è adeguata al territorio oggetto dell'appalto.

Al fine di estendere il più possibile l'integrazione e l'automazione dei servizi di portierato, viene proposto lo sviluppo della "Portineria virtuale", in grado di effettuare il servizio di accoglienza presso un accesso qualunque e senza l'impiego di personale fisico sul posto. Il servizio sarà effettuato con

l'implementazione di avanzati videocitofoni domotici collegati alla Centrale Operativa, che possono comandare l'apertura di cancelli o varchi.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Vengono proposte le seguenti tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative rispetto alle dotazioni minime di capitolato:

- Sistema di connettività indipendente dalla rete dell'Università;
- Radio ricetrasmittente su frequenza della Centrale Operativa, che consente la piena interconnessione delle postazioni e la comunicazione verbale fra gli operatori sul territorio delle varie sedi;
- Smartphone aziendale/tablet a disposizione di ogni operatore;
- Piattaforma informatica RES WEB con applicazione App RES;
- Sistema di tracciatura delle presenze mediante etichette tecnologiche QRCode/NFC;
- App di controllo presenze pre-turno;
- App Sicurezza Persona, integrata allo smartphone in dotazione agli operatori, che consente di richiedere aiuto tramite la Centrale Operativa;
- Pulsante antipanico che consente anche l'attivazione dell'allarme in Centrale Operativa;
- Microcamera indossabile dal personale di portierato dedicato ad aree sensibili;
- Apparato portatile uomo a terra e lone worker, consente di tutelare gli operatori alle postazioni isolate e mobili all'interno del perimetro, fornendo un utile strumento di immediata richiesta di soccorso attraverso la Centrale Operativa;
- Contenitori per il trasporto della posta;
- Attrezzature per il facchinaggio e moving.

Ciascuna delle suddette attrezzature viene accuratamente descritta nelle sue caratteristiche e funzionalità.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Il Programma formativo si esplicherà durante l'intero periodo di vita della commessa ed è basato su un efficace ciclo di ritorno informativo (feedback) in continuo con tracciatura di ogni fase del processo.

Vengono esplicitati in apposita tabella i moduli didattici del Programma formativo, con dettaglio di ore e contenuti, articolati in Formazione di base (Corso di inglese – livello di certificazione B2, Sicurezza sul Lavoro, Primo Soccorso, Corso Antincendio), Formazione generale (Modulo di introduzione all'appalto, Organizzazione dell'offerente, Codice comportamentale, Piano di emergenza dell'immobile, Gestione delle emergenze e del panico, Utilizzo del Software Gestionale e delle strumentazioni tecnologiche in dotazione alle risorse, Strumenti e tecnologie per il servizio, Comunicazione efficace, Gestione del conflitto, Individuazione e approccio a persone e situazioni sospette, Formazione per le manovre d'emergenza e per il riporto al piano degli ascensori e dei montacarichi in dotazione al sito vigilato), Formazione specialistica (Addetti al portierato e Reception: L'organizzazione per l'esecuzione del servizio, Sintesi dei compiti affidati e procedure operative, Servizio di custodia chiavi, Attività di centralino, Servizio di front-office informativo, Servizio Lost and

Found, Servizio controllo accessi, Servizio ricezione e smistamento della posta, Monitoraggio manutentivo e minuto mantenimento delle parti non strutturali dell'edificio, Gestione delle aree di eccellenza, Sistemi di controllo del servizio di portierato e reception; Formazione specifica per addetti Assistenza alle Aule: Procedure specifiche per l'esecuzione del servizio, Servizio prenotazione aule, Gestione delle apparecchiature elettroniche ed informatiche in dotazione a ciascuna aula, Sistemi di controllo del servizio di assistenza alle aule.

Viene indicato un Cronoprogramma dei corsi, destinati a tutto il personale preposto al servizio. Vengono esplicitati le modalità didattiche, i profili dei docenti formatori e la tracciabilità della formazione.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

Vengono elencate le fasi del processo di valutazione della performance, strutturato in autovalutazione e valutazione con strumenti e metodologie oggettive, evidenziando che gli obiettivi di performance delle singole persone costituiscono una declinazione degli obiettivi generali di commessa dell'intera organizzazione, talché gli obiettivi sono strutturati a cascata.

Viene riportata una tabella con indicazione degli obiettivi, indicatori di autovalutazione, indicatori di valutazione oggettiva per le varie tipologie di addetti al servizio, per quanto riguarda sia il collegamento tra obiettivi e allocazione delle risorse sia il monitoraggio in corso di esercizio e l'attivazione di eventuali correttivi.

Strumenti di rilevazione sono il Questionario di autovalutazione, le schede di valutazione e i valori oggettivi degli indicatori.

Vengono elencati gli strumenti atti a definire i valori degli indicatori.

Vengono mappati, per ciascun obiettivo/indicatore, gli strumenti previsti per la definizione dei valori e per la valutazione. Particolare enfasi è data all'indicatore di efficacia della formazione per ciascun addetto ed alla relativa modalità di calcolo affidata ad una formula specifica.

Viene definito un sistema di Customer Satisfaction. La percezione del servizio è rilevata sia "a caldo" (nell'immediatezza) sia "a freddo" (a distanza temporale dalla prestazione) tramite: intervista e questionario breve a caldo, intervista e questionario strutturato, questionario elettronico su RES web, modulo elettronico per segnalazioni e reclami, check-list di Mystery Audit.

Il sistema di gestione della performance prevede un sistema di premi, secondo criteri di valorizzazione del merito. In particolare sono previsti:

- un sistema di incentivazione al profitto formativo e all'efficienza operativa basato sul valore dell'indicatore di efficacia della formazione, che tiene anche conto della prestazione dell'operatore sul campo. L'incentivazione sarà rilasciata sotto forma di borsa di studio virtuale e sarà erogata alla fine dell'anno in aggiunta ad eventuali premi di produzione ed altri incentivi. Gli addetti particolarmente meritevoli avranno accesso a condizioni ulteriormente agevolate al sistema welfare (es. ulteriori scaglioni di sconto per particolari tipologie merceologiche di beni e servizi);
- un sistema di incentivazione riferito alla percezione del servizio strutturato secondo due dimensioni: incentivazione in base al valore generale dell'indicatore di soddisfazione generale

nei confronti del servizio e incentivazione in base al valore dell'indicatore di soddisfazione e al livello di non conformità rilevati per il singolo operatore.

- Tutti gli indicatori variano da 0 (basso livello di soddisfazione) e 10 (massimo livello di soddisfazione/percezione). Viene riportata una tabella esemplificativa con soglie e pesi.

R.T.I. CMF/COLSER

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Viene riportata una tabella con i flussi verticali delle informazioni, decritti genericamente.

Le funzioni di coordinamento strategico, coordinamento in ambito di sicurezza/qualità/ambiente, coordinamento operativo sono individuate ed assegnate ai rispettivi responsabili.

Viene riportata una tabella con i flussi orizzontali, che distingue gli strumenti relazionali, gli strumenti informatici e gli strumenti tradizionali.

Vengono esplicitate le modalità di interscambio e formalizzazione delle informazioni tra le varie funzioni della Struttura Organizzativa.

L'home page presenta un menù personalizzabile, un cruscotto per l'organizzazione dei dati, un calendario che permette all'utente di creare e organizzare dei promemoria per i propri task e impostare delle scadenze, un'area news, uno storico della commessa che presenta in ordine cronologico tutti gli eventi registrati dal portale.

Gli operatori saranno dotati di smartphone e tablet per accedere in qualunque momento e da qualunque postazione, tramite specifiche App, al Sistema informativo.

Tramite il Portale MARCO i dipendenti potranno scaricare la busta paga, avere informazioni su TFR, malattia, maternità, borse di studio e gestire i dati personali. Inoltre sul Portale saranno disponibili informazioni sui dipendenti, convenzioni e welfare aziendale.

Verrà attivato un servizio di call-center presidiato 365 gg./anno e h24.

Gli operatori sono collegati con la Centrale Operativa e dotati degli strumenti necessari a garantire la sicurezza passiva (in particolare, di ricetrasmittitore portatile con dispositivo elettronico per segnalare "Uomo a terra" integrato e tasto di invio allarme rapido).

La Centrale Operativa dell'Università avrà il compito di gestire le emergenze comunicate dal personale in servizio ed allertare gli enti di soccorso sanitario (118) e non sanitario (VV.FF., Polizia, Carabinieri, ecc.).

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Viene ritenuto fondamentale il collegamento delle portinerie al Sistema Informativo di gestione dei servizi, finalizzato ad ottimizzare le attività gestionali ed amministrative e le attività operative.

Vengono descritte le caratteristiche premianti del Sistema Informativo e le sue funzionalità.

Tutti gli operatori impegnati nei servizi saranno dotati di dispositivo smartphone, tablet, radio ricetrasmittenti.

All'inizio dell'appalto verrà effettuata l'anagrafica delle chiavi degli edifici per la gestione informatizzata delle chiavi che rende le attività di programmazione, distribuzione, custodia e riordino delle chiavi più semplici e più fluide.

Verranno installati n. 15 sistemi di gestione automatica delle chiavi Prox Safe Commander, esplicitandone dettagliatamente le funzionalità e le modalità di utilizzo.

Il sistema automatico prevede l'utilizzo di un armadietto, gestito elettronicamente da un terminale, all'interno del quale si trovano le chiavi di sicurezza.

Verrà effettuata un'accurata ricognizione di tutte le serrature esistenti nei vari insediamenti universitari, eventualmente sostituendone un massimo di 30 a titolo gratuito.

Gli operatori verranno dotati di microtelecamere da agganciare alla divisa e da utilizzare nelle operazioni e nelle aree definite in accordo con l'Università, nel pieno rispetto della tutela dei dati personali e della privacy.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Il Progetto formativo è stato costruito su diverse aree tematiche che interessano tutto il personale impiegato nel servizio, con approfondimenti su tematiche specifiche destinate ad una singola parte del personale.

Il Progetto formativo è suddiviso in due parti:

- Start Up: formazione iniziale;
- Formazione permanente: piani di aggiornamento annuali per tutta la durata dell'appalto.

Ne viene esplicitata la tempistica.

Il Progetto Formativo è articolato in formazione specifica, formazione gestionale e formazione trasversale.

Esso si baserà su lezioni frontali, lezioni on-line tramite portali e-learning e un periodo di training on the job, a cura di docenti interni o di un ente di formazione professionale accreditato presso la Regione Toscana.

Ogni corso sarà strutturato in 4 fasi: introduzione al corso, didattica, esercitazioni pratiche, verifiche in itinere e finali.

Tutta l'attività formativa si avvarrà di strumenti informatici volti a implementare e rendere più fruibile tutto il materiale e il contenuto dei corsi.

Il calendario formativo verrà predisposto dal Responsabile della Formazione e condiviso con l'Università.

Vengono proposti 24 corsi nella fase di start-up e 15 corsi di formazione permanente annuale, tutti pertinenti, dettagliandone in efficace sintesi l'insegnamento, il monte ore ed il programma di formazione.

Il personale neo-assunto sarà preventivamente formato ed addestrato attraverso un percorso di accoglienza.

Al termine della formazione di start-up il Responsabile della Formazione presenterà all'Università una relazione sui corsi tenuti, i risultati conseguiti e la programmazione della formazione permanente. Tutti i dati relativi alla formazione saranno archiviati in formato cartaceo su apposito Registro della Formazione ed implementati sul Sistema Informativo, in modo da renderli costantemente consultabili ai referenti dell'Università.

Attraverso il Portale e-learning gli operatori potranno accedere ad un ampio catalogo formativo, contenenti corsi inerenti ulteriori aree tematiche, con possibilità di accrescere la propria professionalità ed acquisire crediti formativi. E' previsto un Buono Spesa di congruo valore a tutti i dipendenti che annualmente conseguiranno in autonomia un numero di crediti formativi su aree tematiche ulteriori rispetto a quelle inserite nel Piano formativo (n.d.r.: dati non meglio specificati).

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università
- Max 8 pt.

Gli strumenti ed i metodi di verifica delle performance del personale si basano su:

- Valutazione delle competenze acquisite tramite test periodici;
- Valutazione delle performance qualitative mediante indagini di Customer Satisfaction;
- Controlli di processo.

Di ciascuno di essi vengono efficacemente indicati: le frequenze periodiche, i relativi modelli attuativi ed i metodi di valutazione che consentono di individuare eccellenze e criticità dei servizi analizzati.

Oltre ai suddetti controlli, verranno affidati Audit di processo ad un Ente certificatore indipendente. L'ente terzo sottoporrà a verifica ispettiva, su base semestrale, i servizi erogati attraverso attività di valutazione in campo. I controlli verranno effettuati secondo criteri di valutazione da condividere con l'Università. L'attività è condotta in riferimento alla norma UNI-11312-1:2007 "Qualità dei servizi - Audit in incognito (mystery audit)".

I risultati dei test volti a valutare le competenze acquisite, dei controlli di processo di parte prima e di parte terza, dei controlli delle performance secondo il metodo del mystery auditing e delle indagini di Customer Satisfaction consentiranno di pervenire all'individuazione di un unico "Indicatore globale delle performance del personale". Tale indice sarà calcolato assegnando pesi diversi alle differenti tipologie di controllo.

Per monitorare in modo oggettivo la qualità dei processi erogati sarà assegnato un "Indice Generale di processo", calcolato sommando i rapporti tra i livelli di qualità raggiunti ed i livelli di qualità accettati tramite formule che vengono esplicitate e spiegate.

E' previsto un Premio di risultato in relazione alla qualità dei servizi erogati. Lo strumento proposto non punta a premiare la singola prestazione individuale, quanto a favorire la creazione di un clima di collaborazione orientato all'ottimizzazione delle prestazioni complessive.

In aderenza alle politiche di Responsabilità Sociale, verranno adottate ulteriori politiche di motivazione del personale con l'obiettivo di diminuire il tasso di assenteismo, a vantaggio della qualità dei servizi resi, erogando un Buono Welfare di congruo valore nel caso di assenteismo per malattia compreso tra 0 e 3 giorni l'anno e di minore valore nel caso di assenteismo per malattia compreso tra i 4 e i 6 giorni l'anno. Tale strumento, a differenza del Premio di risultato, premia la singola prestazione individuale.

R.T.I. GSA S.p.A./GSA S.C. a r.l.

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Viene proposta una interfaccia con l'Ente e un sistema comunicativo strutturato su più canali, con modalità di trasmissione orale, via fax, telefonica, elettronica ed informatica, utilizzando i più avanzati strumenti di comunicazione. Tale sistema garantisce la reperibilità delle figure di governo e di coordinamento individuate per la commessa (Responsabile del servizio, Referente Operativo e Referente di sede) h24 per 365 gg./anno. La reperibilità h24 è prevista inoltre per il Nucleo di sostituzione e per la squadra di emergenza /pronto intervento.

Vengono descritte le figure di interfaccia coinvolte a livello operativo nel servizio, che si rapportano con le figure nominate dall'Università. Vengono anche elencati e descritti i sistemi utilizzati per la comunicazione interna ed esterna all'organizzazione, che si aggiungono e si integrano al sistema informativo Volta.fm.. E' comunque possibile ulteriori profili di accesso customizzati.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Vengono elencate le attrezzature integrative al normale equipaggiamento e le loro caratteristiche: smartphone, ricetrasmittenti (max 30 c/o le portinerie), PC Desktop/Tablet (max 25), stampanti laser multifunzione (max 20), schermi TV Led presso le portinerie, microfoni (max 20 da posizionare presso le portinerie), totem multimediale TFT con display integrato (max 3), espositori a totem porta depliant (max 50), totem direzionali o tabelle a parete (max 50), torcia led (max 20), un metal detector palmare, armadi attrezzati con dispositivi antincendio (max 20), defibrillatori semiautomatici (max 20), sistemi "uomo morto/uomo a terra" da installare sullo smartphone tramite App, zaini di emergenza/soccorso (max 30), cassetta degli attrezzi presso ciascun presidio, lampada di emergenza portatile ricaricabile anti black-out presso ciascuna portineria, megafono da 25 W presso le portinerie, ripristino e integrazione della segnaletica di sicurezza (max 50 cartelli), pompa di drenaggio per l'asportazione dell'acqua in caso di allagamento (max 20), attrezzatura d'emergenza (pale da neve, spargisale, fresaneve, ecc.), bacheche elettroniche portachiavi (max 5), armadietti di sicurezza in lamiera d'acciaio con vani porta oggetto per la conservazione di strumentazioni sotto carica (max 5), cassetta di sicurezza porta valori, colonnine a nastro estensibile (max 10), armadi a due porte battenti con serrature presso le portinerie (max 10), kit portatile per pulizie presso le portinerie, borsa a tracolla per il recapito della corrispondenza, carrello con pianale rettangolare con capacità fino a 500 kg. per il trasporto dei fascicoli e faldoni pesanti (max 5), frigorifero a pozzetto per i pacchi contenenti materiali deperibili, scatole termiche isolate (max 50) per il trasporto di prodotti sensibili alla temperatura, casellario per lo smistamento della posta (ove rotto o mancante), bici elettriche (max n. 10), autovetture aziendali a disposizione del responsabile Operativo e degli addetti al servizio, autovetture di servizio a disposizione della Squadra emergenze/Pronto soccorso, furgoni di diversa

grandezze, un monopattino elettrico tipo Segway per agevolare i movimenti e le ispezioni all'interno del Campus di Novoli.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Il Progetto formativo tiene conto delle diversità e specificità dei ruoli dei destinatari. Vengono elencate metodologie e strumenti didattici. E' prevista la distribuzione ai discenti del materiale didattico.

Tutti i corsi sono strutturati come segue: 1. Introduzione al corso, 2. Didattica, 3. Esercitazione, 4. Verifica.

Lo Staff Risorse Umane provvederà alla programmazione dei corsi attraverso la progettazione, il coordinamento e gestione, la verifica di efficacia, la pianificazione, l'elaborazione del materiale didattico, la tenuta dell'archivio e la compilazione del libretto delle attività formative, definendo sistemi premianti per gli operatori più meritevoli.

Il Piano formativo interessa tutto il personale preposto al servizio ed anche i nuovi assunti.

E' indicata in tabella la calendarizzazione dei corsi progettati nel periodo di start-up e quella dei successivi aggiornamenti, tra i quali: informazioni sulla commessa, trattamento dei dati sensibili, politica della qualità, multietnicità, lingua inglese, gestione operativa/comando e gestione del personale, tecniche di coordinamento dei servizi in cantiere, corso di preposto alla sicurezza, gestione delle relazioni e dei conflitti sui luoghi di lavoro, corso per addetti al Primo Soccorso, corso BLS, rischio sismico e gestione delle emergenze, operatori elettrici, utilizzo dei sistemi di controllo presenze e attività aziendali, utilizzo del personal computer e dei dispositivi informatici in dotazione, utilizzo e minuta manutenzione dei sistemi di apertura e chiusura dei varchi manuali e automatici, principali funzionalità e operatività dei sistemi di allarme e degli impianti di videosorveglianza/allarme/elettrici/idrici.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

Verrà istituito il Registro della Formazione, che riporta data delle lezioni, argomenti trattati, firme di docenti e discenti, prove di verifica.

Per ciascun operatore verrà prodotto il Libretto formativo individuale. Al termine di ogni modulo è previsto un Sistema di valutazione per verificare il grado di apprendimento raggiunto e il livello di soddisfazione dei destinatari. Per la fase di addestramento è previsto che il Tutor rilasci attestazione di superamento o non superamento del periodo di addestramento dell'operatore. Il sistema di valutazione dei dipendenti tende a responsabilizzare tutto il personale, incentivando l'impegno e la cooperazione tra i dipendenti per il raggiungimento degli obiettivi di servizio.

La valutazione di ciascun dipendente terrà conto:

- della percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- della qualità dell'attività prestata dal dipendente;

- della presenza in servizio, intesa quale apporto individuale al raggiungimento degli obiettivi aziendali e come elemento qualificante della prestazione individuale.

La valutazione della performance individuale sarà legata alla qualità dell'attività prestata dal dipendente e verrà effettuata sulla base di criteri differenziati per ruolo, indicati in apposita tabella per fattori di analisi e punteggio minimo e massimo. Il punteggio complessivamente attribuito verrà rapportato all'importo annualmente messo a budget per ciascuna categoria di dipendente, ovvero pari al 10% di una singola retribuzione netta mensile, purché il punteggio conseguito sia superiore alla soglia di 12 punti.

R.T.I. COSMOPOL SECURITY S.r.l./Il Globo Vigilanza S.r.l.

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Sono disponibili canali di comunicazione diversificati mediante l'istituzione di un Contact Center supportato dal Portale di Commessa "CS-SYSTEM" che consentiranno di scambiare informazioni su eventuali anomalie rilevate, accessibili dagli utenti tramite numero telefonico verde dedicato e gestito da un Call Center, numero di fax, indirizzo e-mail/PEC dedicato. Tutte le richieste verranno lavorate nel Portale di Commessa, con tempi di risposta immediati h24 e 365 gg./anno. Vengono soltanto elencati gli 8 sistemi di gestione della comunicazione senza esplicitarne e dettagliarne le funzionalità e la struttura.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

I portieri verranno dotati delle seguenti tecnologie: smartphone, ricetrasmittitore portatile, torcia elettrica ricaricabile, trasmettitore portatile antiaggressione GSM/GPS.

Le n. 53 postazioni (+6 eventuali) saranno allestite come segue: bancone tipo reception, sedia ergonomica e lampada, tablet, materiale di cancelleria. Le postazioni attive nello stesso stabile saranno tra loro collegate tramite ricetrasmittente in isofrequenza.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Si applicherà il modello della formazione integrata tramite diverse soluzioni metodologiche, affiancando quella tradizionale a quella esperienziale ovvero lezioni frontali ed esercitazioni pratiche, come sommariamente descritto in offerta.

Vengono inoltre proposti corsi specifici, dettagliandone destinatari, obiettivi, contenuti, durata, modalità di verifica finale e periodicità degli aggiornamenti: Corso di formazione in primo soccorso sanitario, Corso di formazione in addetto antincendio rischio medio ed elevato, Corso di formazione in manovre sblocco ascensori, Corso di formazione in assistenza alle persone con mobilità ridotta,

Corso di formazione in gestione dell'accoglienza in strutture pubbliche, Corso di formazione in materia di privacy e trattamento dati, Corso di formazione in lingua inglese, Corso di formazione in informatica e PC.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

Viene descritta la verifica delle attività formative, che non costituisce oggetto del presente criterio di valutazione, dalla quale scaturisce l'elaborazione elettronica di griglie con dati statistici utili per il confronto con i risultati attesi.

I trattamenti premiali sono erogati in misura variabile in base ai risultati raggiunti, ma anche mista in relazione alla tipologia di erogazione: i lavoratori potranno infatti convertire, anche parzialmente, l'emolumento economico aggiuntivo in welfare aziendale. E' inoltre prevista, per i team di lavoro che abbiano conseguito le migliori performance annuali, l'organizzazione ad intervalli regolari di un'esperienza premio (in genere della durata di un week-end) del tipo team-building experience (corsi di cucina, sopravvivenza, meditazione in convento, rafting, ecc.).

Viene presentata una tabella che riporta il prospetto organizzativo dei controlli corredato delle funzioni e della periodicità di esecuzione.

Vengono dichiarati e sommariamente descritti i seguenti obiettivi: supportare l'integrazione tra diverse aree, aumentare il coinvolgimento, sviluppo degli individui e allineamento con le necessità aziendali.

Viene presentata anche una tabella schematica sull'impatto del Total Reward sugli individui e sull'organizzazione.

R.T.I. COOPSERVICE/COOPLAT

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

Una infrastruttura di comunicazione integrata costituita dai seguenti sottosistemi, ben descritti in offerta, gestirà i flussi informativi a supporto dell'appalto:

- PANT@ - IL SISTEMA INFORMATIVO DEI SERVIZI: verrà implementato entro 30 gg. dall'avvio del servizio e sarà disponibile a tutti gli operatori, compresi quelli dell'Università. E' un sistema informativo dinamico ed implementabile sulla base delle esigenze specifiche legate all'appalto. Comprende un modulo web definito "Portale Servizi" che consente di accedere ad informazioni di riepilogo e di dettaglio sulla qualità del servizio, generate automaticamente sulla base di processi di importazione dei dati dai data-base degli applicativi gestionali utilizzati, nonché di consultare ed aggiornare mediante protocolli web le richieste di intervento ed i dati relativi alla fatturazione.

Questa soluzione consentirà inoltre di sfruttare apposite funzionalità di query e reporting per la creazione, la stampa e l'esportazione delle informazioni consultate, tramite modalità e strumenti indicati in offerta.

Le funzionalità del portale web potranno essere utilizzate da remoto tramite impiego di qualunque browser di mercato, previa autenticazione dell'utente.

E' previsto un corso di formazione specifico di n. 2 ore per gli utenti dell'Università.

- Consultazione della S.A. di informazioni relative alle presenze: La funzione "Presenze in tempo reale" visualizza le presenze di inizio e fine turno abbinate al luogo e all'operatore. Inoltre il sistema consente di rilevare se l'operatore non è presente in turno al momento prima dell'inizio del servizio. Di entrambe le funzionalità viene prodotta la relativa schermata prodotta dal sistema.

Il modulo "Pant@ Risorse Pianifica e Programmazione" è connesso con il Sistema di monitoraggio delle presenze.

I responsabili referenti dell'Università muniti di credenziali di accesso potranno visionare, ciascuno per il proprio livello di gerarchia, i dati inseriti all'interno del sistema informativo in tempo reale e potranno estrarre nel formato più accessibile i dati per statistiche e report.

- Il sistema MVS NET: Verrà fornita presso la Centrale operativa dell'Università una postazione client server del sistema di centralizzazione allarmi MVSNET.

Il sistema MVSNET, operante su rete GPRS, consentirà la centralizzazione di tutti i sistemi di sicurezza senza gravare sull'intranet dell'Università.

- CONTACT CENTER: Si potrà accedere al servizio tramite numero verde dedicato, numero fax dedicato, portale Web dedicato accessibile con codice identificativo personale e parola chiave, indirizzo e-mail dedicato con dominio unicamente dell'offerente. Il servizio sarà operativo h24 e gestirà la comunicazione in entrata in maniera integrata con la Centrale Operativa. Le richieste saranno evase in base al Codice di priorità, con tempistiche predeterminate, e saranno registrate attraverso l'assegnazione automatica del numero progressivo del ticket. Il ticket potrà attraversare diversi livelli di evoluzione: aperto, in lavorazione, sospeso, chiuso.

- TRACCIAMENTO DELLE COMUNICAZIONI: Le comunicazioni in arrivo al Contact Center saranno registrate nel Sistema Informativo dell'offerente.

- CENTRALE OPERATIVA: Coopservice ha n. 10 centrali operative sul territorio nazionale, di cui n. 1 a Firenze, attive h24 per n. 365 gg./anno, che sono utilizzate per la gestione, il coordinamento e controllo dei rischi patrimoniali, nonché per la sicurezza del proprio personale in servizio. Sono costituite da apparati hw e sw e da procedure atte a ricevere e gestire segnalazioni di allarme intrusione e di allarme tecnologico ed hanno altresì il compito di coordinare l'attività del personale operativo. Gruppi elettronici e gruppi statici di continuità ne garantiscono il funzionamento in caso di mancanza di rete.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Ogni addetto sarà dotato di tesserino identificativo, estintore tascabile, smartphone, torcia e power bank. Le dotazioni aggiuntive da utilizzare in caso di necessità sono: cassetta pronto soccorso, defibrillatore semiautomatico, catena cementata con lucchetto, gilet ad alta visibilità, megafono, fischietto di emergenza, nastro bicolore, transenna segna percorso, cassetta attrezzi, cassetta porta chiavi, contenitori manuali di servizio. E' previsto un corso di formazione sul BLS-D e saranno forniti n. 30 DAE da posizionarsi nelle strutture previo accordo con l'Università.

Gli operatori utilizzeranno dispositivi mobili connessi al Sistema informativo, avvalendosi delle sue molteplici funzioni e potenzialità che vengono esaustivamente esplicitate in offerta, ed avranno a disposizione su smartphone l'AppKontè - estensione mobile del Sistema informativo Pant@ - e l'applicativo EasyRoom della Zucchetti che centralizza la gestione delle prenotazioni di tutte le aule, laboratori e sale.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Tutti gli operatori, in fase di start-up, saranno inseriti in un programma di formazione e addestramento tecnico-pratico. Una tabella riporta la tipologia dei corsi, la relativa durata e gli aggiornamenti, le metodologie didattiche, le modalità di erogazione e verifica dei risultati, gli enti/soggetti formatori. I temi trattati sono: a) illustrazione e approfondimento del contratto di servizio, delle specificità gestionali e operative, il ruolo degli addetti nel piano delle attività; b) problematiche relative al servizio; c) assetto delle sedi universitarie; d) descrizione della natura delle principali minacce ai beni della stazione appaltante; e) avvio del servizio, gestione della fase di transizione dalla gestione precedente, strutturazione della comunicazione, uso corretto delle dotazioni speciali, ecc.; f) training sulle apparecchiature e strumentazioni tecnologiche messe a disposizione dall'Università e sulla loro gestione; g) illustrazione e approfondimento dei regolamenti interni dell'Università; h) piano di emergenza relativo a ciascun sito, ruolo del portiere in caso di incendio/fughe di gas/allagamento/evacuazione degli edifici; i) elenco delle mansioni; j) elenco degli obblighi del personale; k) elenco degli obblighi del personale; l) elenco delle dotazioni di servizio; m) procedure di reportistica; n) procedure di reportistica; o) procedure di autocontrollo; p) corretto utilizzo degli applicativi sui devices in dotazione, corretto inserimento dei dati nella compilazione dei registri di servizio e dei rapporti di servizio informatizzati, corretto utilizzo del sistema informativo Pant@.

L'offerente, all'inizio di ogni anno contrattuale, presenterà all'Università un Piano di formazione e aggiornamento per gli addetti al servizio.

Per ogni intervento formativo programmato verrà predisposta una scheda informativa personale. Verrà predisposto un Registro delle presenze dei partecipanti e dei docenti, per ogni singolo corso, anche effettuato on-line.

Viene presentata una tabella con i seguenti corsi di formazione, con indicazione della percentuale degli addetti formati, ai contenuti della formazione, al tempo dedicato, alle modalità di formazione, alle qualifiche dei formatori: Lingua inglese, Strumenti e tecniche per la comunicazione efficace, Aspetti del cerimoniale in ambito istituzionale, Aggiornamento Primo Soccorso BLS-D e utilizzo del defibrillatore semiautomatico, Aggiornamento Primo Soccorso, Aggiornamento Antincendio MR, Gestione dei conflitti, Gestione del pubblico e psicologia comportamentale, Modalità di erogazione del servizio - centralino, Modalità di erogazione del servizio - reception, Modalità di erogazione del servizio - controllo accessi, Aggiornamento Sicurezza sul lavoro D. Lgs. n. 81/08.

Al termine di ciascun corso si procederà alla valutazione dei risultati attraverso la misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo. Per ciascun operatore saranno predisposte ed inserite nel Sistema informativo le schede personali. I docenti dei corsi saranno altamente qualificati (Coopservice e la società del gruppo Security e Training S.r.l. sono tra le scuole di formazione che hanno ottenuto l'approvazione dei programmi e dei formatori dal Ministero dell'Interno. Coopservice ha nel proprio organico n. 14 Security Manager di cui n. 6 Senior in possesso dell'attestato UNI 10459:2017).

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università
- Max 8 pt.

L'utilizzo dei diversi applicativi in dotazione agli operatori consentirà l'immissione di tutta una serie di dati relativi alle operazioni di servizio e la verifica degli indicatori di performance relativi allo SLA (Server Level Agreement) sottoscritto con l'Università. I dati raccolti confluiranno nel Sistema Informativo Pant@ e saranno disponibili per la fruizione dettagliata degli indicatori e per la gestione di eventuali non conformità.

Il sistema dei controlli è articolato su più livelli, ciascuno dei quali sarà espletato con frequenze temporali diverse:

- Primo livello - Autocontrollo (frequenza giornaliera): E' eseguito dall'operatore stesso in servizio, sulla base di un sistema documentato (Disciplinare di autocontrollo) nel quale ogni soggetto è in grado di dimostrare di avere operato in modo di minimizzare i rischi, nei limiti del possibile.

- Secondo livello - Visite ispettive (frequenza settimanale): Attività prevista su tutte le postazioni di lavoro, effettuata senza preavviso in qualsiasi giorno della settimana, anche festivo, al fine di intraprendere eventuali azioni correttive di ripristino della regolarità del servizio e/o migliorative. Gli esiti verranno registrati sul Sistema informativo, consultabile dall'Università.

- Terzo livello - Attività di Audit (frequenza annuale): Viene espletata con diversi protocolli per verificare l'attuazione del modello di gestione della qualità aziendale e verificare il raggiungimento degli obiettivi. Gli esiti verranno registrati sul Sistema informativo, consultabile dall'Università.

L'output derivante dal sistema dei controlli, tramite il Sistema informativo, verrà utilizzato per la reportistica da fornire all'Università e per il riscontro del piano di incentivazione del personale in servizio. L'analisi dei dati permetterà di ricavare il risultato degli indicatori di performance del servizio e di confrontare gli stessi con il dato dei livelli minimi di servizio (SLA) che saranno contrattualizzati con l'Università.

Viene riportata una Tabella esemplificativa degli SLA con i relativi valori di soglia minimi ammissibili. E' previsto un sistema di indicatori di performance (KPI) atti a monitorare il raggiungimento dei risultati e l'allineamento con gli indicatori minimi di soglia pattuiti con l'Università. Viene riportata anche una Tabella esemplificativa dei KPI con gli indicatori di soglia. Viene dettagliatamente descritto il sistema di Customer Satisfaction che verrà utilizzato per la valutazione di gradimento del servizio, esemplificato in Tabella dedicata, stabilendo il limite che determina l'adozione di azioni correttive.

Per quanto riguarda il sistema di incentivazione, l'Offerente agisce sulla retribuzione fissa e sulla retribuzione variabile. Vengono descritte in Tabella dedicata i principali bonus e incentivi previsti.

C.N.S.

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

La comunicazione interna avviene attraverso diversi strumenti: Tavoli tecnici di coordinamento e operativi convocati con cadenza periodica (indicativamente mensile); Sistema informativo OFM per la trasmissione dei turni di lavoro e la segnalazione delle assenze; Piattaforma di collaborazione Wire per agevolare la comunicazione tra gli addetti operativi tramite smartphone; Contatto telefonico diretto tra le diverse figure.

La comunicazione esterna verso l'Università avviene attraverso diversi strumenti: Tavolo di partnership (organo misto appaltante/appaltatore per la condivisione di obiettivi e iniziative di miglioramento del servizio con cadenza degli incontri non superiore al bimestre); Portale OFM per la gestione dell'appalto (contratti, servizi operativi, richieste di intervento, reclami/solleciti, documenti, area scambio dati); Call Center (punto di accesso unificato per la gestione delle chiamate ed il tracciamento delle richieste) organizzato secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 15838:2010 e con operatività h24 e 365gg./anno in n. 5 centri operativi nazionali, con accesso tramite numero verde/fax/posta elettronica/web (la continuità del servizio è assicurata da tre livelli di security); Contatto telefonico diretto per velocizzare le comunicazioni tra le figure preposte di appaltante e appaltatore; Procedure di raccordo per la definizione delle modalità operative e responsabilità per la comunicazione con le Autorità di Pubblica Sicurezza/Vigili del Fuoco secondo uno schema dettagliato riportato in offerta.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Verranno fornite le seguenti attrezzature tecnico-strumentali al personale in servizio: Smartphone - SI OFM, Smartphone - Piattaforma Wire, Smartphone - Datix2App, Ricetrasmittenti, Metal detector, Bacheche elettroniche per chiavi, Cassette pronto soccorso, Estintori portatili, Scooter elettrici tipo "segway", Dotazioni per il facchinaggio. Di tutte vengono descritte in dettaglio le caratteristiche tecniche e le funzionalità, che appaiono utili al servizio.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

L'attività di formazione sarà svolta in collaborazione con le strutture accreditate della Regione Toscana.

Nel periodo di Start-up del servizio tutti gli addetti seguiranno il seguente percorso formativo, descritto in offerta in tabelle esplicative della durata, dei contenuti e delle modalità didattiche: Formazione specifica per figure di coordinamento, Formazione di base trasversale (Il contesto: caratteristiche della stazione appaltante, del CNS e il sistema integrato qualità, ambiente e sicurezza; Organizzazione del servizio nell'ambito dell'Ateneo, autocontrollo e gestione delle richieste; Soft Skills e tecniche di lavoro di gruppo, di gestione dei visitatori e comunicazione delle informazioni; La gestione della privacy ed etica professionale), Formazione professionale specialistica per addetti al

portierato/al servizio di assistenza alle aule, Formazione sulla tutela di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/2008; Pronto soccorso; Antincendio; Antiterrorismo; Manovre di emergenza sugli ascensori), Formazione sulla lingua inglese finalizzata al raggiungimento di un livello di conoscenza di tutto il personale almeno pari a B1 o B2 del QCER - Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue oppure una conoscenza scolastica a livello di scuola media superiore, in funzione della tipologia di sede lavorativa e dell'incidenza di utenti stranieri. E' prevista la messa a disposizione per tutti gli addetti su piattaforma e-learning di un corso interattivo di durata variabile (60-120 ore) sulla lingua inglese (attraverso quiz, lezioni video e audio).

Le modalità didattiche prevedono lezioni frontali applicate a tutti i moduli formativi, addestramento on the job (elemento maggiormente qualificante per la formazione professionale e la sicurezza), affiancamento professionale tramite tutor, piattaforma e-learning (FAD - formazione a distanza).

**B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università
- Max 8 pt.**

Verrà utilizzato lo strumento dell'Assessment Center, consolidata metodologia di indagine utile ad individuare il possesso delle competenze e capacità necessarie per svolgere le attività oggetto dell'appalto tramite la rilevazione per ogni risorsa del livello di possesso delle conoscenze tecnico-operativo-specialistiche e delle soft skills (capacità relazionali, attitudini, motivazioni, potenziale). La verifica di tali capacità avviene tramite colloqui ed esercitazioni che simulano la realtà operativa ed organizzativa, come descritto in apposite dettagliate tabelle distinte per strumenti di valutazione individuali e collegiali.

Gli strumenti di incentivazione del personale sono i seguenti:

- Premio di risultato (calcolato con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione dei programmi concordati tra le parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, qualità e redditività);
- Sistema Welfare aziendale (derivante dalla creazione di schemi di retribuzione flessibile ed avente lo scopo di migliorare la qualità della vita dei dipendenti e dei loro familiari tramite benefit previsti in appositi accordi ed assegnati mediante un sistema premiante che rappresentano un modello alternativo di remunerazione del lavoro dipendente, senza carichi impositivi e contributivi);
- Misure organizzative attente agli aspetti sociali (mirate alla valorizzazione della centralità dei lavoratori ed alla motivazione delle risorse).

La valutazione dei risultati ottenuti sarà affidata a specifici indicatori: soddisfazione dei lavoratori, tasso di assenteismo e tasso di turnover, tramite strumenti di indagine individuati e descritti in apposita tabella in offerta.

Con cadenza semestrale verrà elaborata ed inviata all'Università una Relazione sulla Qualità Lavorativa.

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

A4) Sistemi di comunicazione che si intendono utilizzare nello svolgimento del servizio sia all'interno dell'organizzazione del concorrente che verso l'esterno (Stazione appaltante, Autorità di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco ...) - Max 3 pt.

I flussi informativi principali (flussi operativi interni ed esterni; flussi di controllo e validazione interni ed esterni) sono supportati dal sistema informativo e rappresentati in tabella in offerta.

Tutte le figure chiave dell'organizzazione, aziendali e universitarie, avranno la disponibilità delle funzioni del sistema informativo aperto e non proprietario ManPro.net della società Natisoft s.r.l. (reportistica, comunicazioni dirette, centrale operativa/call center, gruppi di lavoro/riunioni, formazione, one safe – canale di sicurezza per aumentare la percezione del rischio). Sono previste attività formative per il corretto utilizzo del sistema informativo. Ogni attività eseguita tramite Web o App mobile è immediatamente caricabile sul sistema informativo e visualizzabile da tutti gli utenti (in particolare: anagrafica di base degli immobili nei quali verranno attivati i servizi; presenze del personale dedicato alle attività; reportistica di sintesi e di dettaglio circa le presenze degli addetti; documenti contrattuali; iter delle attività, servizi aggiuntivi, solleciti e segnalazioni; verifiche di controllo pianificate/eseguite; pianificazione dei servizi programmati di portierato e reception; gestione dell'affidamento delle chiavi). Il sistema informativo consente anche il monitoraggio dei budget a consumo fissati per le attività extra a seguito dell'impostazione iniziale dei centri di costo.

A5) Tipologie di attrezzature tecnico strumentali integrative in dotazione al personale - Max 4 pt.

Tutti gli operatori in servizio saranno dotati di smartphone completo di scheda telefonica e dati, nonché fotocamera per scattare immagini e inviarle alla Centrale Operativa/Sistema Informativo, al fine di poter usufruire dei canali di comunicazione messi a disposizione per l'appalto. Tutte le dotazioni tecnologiche previste non avranno alcun impatto sull'organizzazione dell'Ateneo.

Il personale addetto ai servizi di portineria/reception riceverà la seguente dotazione, adeguatamente descritta per caratteristiche tecniche e funzionalità: radio ricetrasmittenti portatili, dispositivi antiaggressione tascabile, torcia led, maschera facciale di protezione delle vie respiratorie antigas/antifumo, cassetta di primo soccorso tipo EMAS Medic 2, cassetta di primo soccorso portatile tipo EMAS kit ustioni, traduttore simultaneo per le attività di front-office, carrellino porta fascicoli elettrico per le attività di fattorinaggio e facchinaggio.

Sarà messo a disposizione un parco automezzi di primissima qualità e di tipo ecologico, con permesso di circolazione nelle ZTL e dotati di un sistema di localizzazione di tipo GPRS. In particolare, per le ZTL verranno utilizzati esclusivamente mezzi elettrici e per le altre zone automezzi alimentati a metano. Viene presentata in offerta una tabella con le varie tipologie di mezzi dimensionati in relazione alle Unità Organizzative e ai Nuclei Operativi di progetto.

B) Formazione e verifica del personale - Max 20 pt. suddivisi come segue:

B1) Formazione per gli addetti al servizio reso all'Università - Max 12 pt.

Il percorso formativo riguarda la totalità degli addetti al servizio ed è articolato in n. 20 moduli afferenti alle seguenti n. 4 aree formative: Gestione, Sicurezza, Operativo, Ambiente.

Il Piano Formativo è personalizzato in base al ruolo e alle mansioni svolte e si svilupperà durante tutta la durata dell'appalto.

In una tabella dedicata vengono elencate le sessioni formative, i soggetti coinvolti (docenti/discenti), la durata e la periodicità dei corsi e degli aggiornamenti, in termini migliorativi rispetto alle prescrizioni minime capitolari. Vengono indicati sinteticamente i contenuti e gli obiettivi di ciascun corso.

Il Progetto Formativo si articola secondo un percorso ciclico articolato nelle seguenti tre fasi sommariamente descritte: Preparazione, Realizzazione e Valutazione dell'efficacia.

Sono previste e sommariamente descritte n. 4 modalità di erogazione della formazione: Formazione in aula, Pratica in campo, Formazione a distanza e Blended (modalità mista in aula e a distanza).

Al termine di ogni modulo formativo il materiale didattico sarà rilasciato e reso disponibile per ogni partecipante all'interno della piattaforma e-learning predisposta. Le azioni di monitoraggio del programma formativo si sostanziano nel tutoraggio delle attività da parte della funzione Risorse Umane.

Viene adottato e descritto sommariamente in una tabella dell'offerta il "Modello di Kirkpatrick" per la valutazione di ciascun intervento formativo. Al termine di ciascun corso sarà effettuato un test di apprendimento e una simulazione pratica per verificarne l'efficacia, oltre che un test di gradimento. Un ulteriore strumento di verifica è rappresentato dalle schede di valutazione annuali che i Responsabili sono tenuti a compilare per ciascun dipendente nonché dai controlli di processo sul campo finalizzati a valutare l'opportunità di azioni formative correttive e/o migliorative o di corsi di aggiornamento specifici aggiuntivi.

I docenti esterni verranno selezionati previo accreditamento all'Albo Fornitori del Consorzio e selezionati per ciascuna iniziativa formativa secondo i criteri riportati nella Tabella sinottica riportata in offerta.

B2) Verifica delle performance del personale addetto al servizio o che si interfaccia con l'Università - Max 8 pt.

La valutazione del personale è ispirata ai principi di miglioramento della qualità dei servizi, crescita delle competenze professionali ed equità sociale.

I processi di valutazione del personale saranno gestiti da un Tutor affiancato da un valutatore di seconda istanza, tramite un sistema di indicatori di misurazione e di valutazione della performance diversificati per livello organizzativo, con cadenza annuale e valutazione intermedia semestrale, sulla base di check-list predefinite, avvalendosi delle funzionalità del sistema informativo.

Il processo di misurazione e valutazione della performance è articolato in due aree: area degli obiettivi e area dei comportamenti organizzativi, che combinate tra loro concorrono alla definizione della valutazione finale di ciascun dipendente secondo criteri e pesi attribuiti agli obiettivi variabili in relazione ai ruoli e alle responsabilità dei soggetti coinvolti nella gestione degli appalti.

Viene presentata in offerta una tabella che riporta gli indicatori ed i pesi in base al ruolo, relativamente all'organizzazione di progetto.

Il processo di valutazione si articola in n. 5 fasi susseguenti sommariamente descritte: Programmazione annuale delle attività e relativa distribuzione delle risorse umane sugli obiettivi di struttura; Assegnazione degli obiettivi; Verifica intermedia semestrale; Valutazione finale annuale

(vengono riportate tabelle esemplificative di schede di valutazione inerenti gli addetti operativi); Assegnazione dei punteggi (viene riportata una tabella con le modalità di calcolo dei punteggi pesati in base alle diverse figure dell'Organizzazione; gli obiettivi individuali assegnati in sede di programmazione saranno calcolati separatamente e poi sommati).

A seguito dei risultati ottenuti, il Tutor compila una graduatoria delle valutazioni individuali distinta per personale dirigenziale, personale non dirigenziale e personale operativo.

E' previsto un sistema di incentivazione del personale basato sulla norma SA 8000.

In particolare, saranno elargiti premi di produzione a fronte del raggiungimento di specifici obiettivi e/o performance, quali: Rispetto degli orari di servizio; Rispetto della programmazione delle attività; Cura della divisa e della persona; Riduzione dei consumi /Km percorsi (per gli operatori addetti alla guida di veicoli); Mancata applicazione di penali da parte dell'Università (azzeramento dei disservizi).

E' prevista una soluzione di welfare aziendale, che punta all'incremento del potere d'acquisto dei dipendenti tramite sconti e convenzioni per l'acquisto di beni e servizi a condizioni particolarmente favorevoli tramite le piattaforme web Edenred4YOU e Cashback Word.

Infine, sono previste Convenzioni per i dipendenti con figli a carico a prezzi molto vantaggiosi con centri estivi per bambini e ragazzi, attivabili nei mesi estivi e/o durante le festività di lunga durata in prossimità dei siti lavorativi, al fine di ridurre gli spostamenti.

C) MIGLIORIE E/O SERVIZI AGGIUNTIVI ALLE PRESCRIZIONALI PRESTAZIONALI DI CAPITOLATO CRITERI AD ATTRIBUZIONE TABELLARE (MAX 10 PT)

REAR

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

Il concorrente offre:

- 1) Sistema elettronico di gestione delle chiavi a mezzo l'installazione di n. 5 armadietti di sicurezza. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e l'applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Pacchetto università sicura".
 - Interessante il sistema di analisi postale automatica. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
 - Dispositivo allarme sanitario. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
 - Fornitura armadi antincendio. Di pregio l'implementazione della dotazione antincendio. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 3) Mezzi ecologici. Il concorrente offre una serie di mezzi ecologici per trasporto personale e giro posta. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Pacchetto efficiency care
- Spazio allestito per neolaureati. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
 - Servizio di hostess. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
 - Assistenza plus disabili. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
 - Ufficio operativo di supporto. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 2) Sistema di analisi della soddisfazione degli utenti interni. Sistema di pregio nell'ottica della misurazione della performance. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C2 pt. 4

ITALPOL – EVOLVE

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Fornitura di n. 60 notebook al personale di servizio. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Gestione accessi Morgani e Cubo mediante Tag magnetici RFID. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 3) Fornitura di n. 20 totem informativi. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Fornitura di n. 10 montascale per disabili. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Veicoli elettrici per poli Novoli, Careggi e Sesto Fiorentino. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Personale abilitato all'uso di defibrillatori. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Auto di servizio ibrida con conducente. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C2 pt. 4

BIBLOS

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Portale informatico. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 2) Stazioni di ricarica. Di pregio la presenza di n. 5 stazioni di ricarica per ogni polo. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Smartphone e tablet per ciascuna postazione di servizio. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 4) Telecamere di sorveglianza. Di pregio la fornitura di n. 50 telecamere ulteriori rispetto a quelle presenti nei locali. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 5) Sistema di comunicazione LCD. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 6) Totem multimediali. Di pregio la previsione di n. 20 totem multimediali touch screen. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Servizio navetta. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Sicurezza impianti elevatori. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) Toolbox. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Gestione cassette primo soccorso. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) Defibrillatori semiautomatici. Di pregio la previsione di ulteriori n. 20 defibrillatori oltre a quelli già installati. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Servizio hostess. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C2 pt. 4

SICURITALIA

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) defibrillatore automatico in ogni sede. Di pregio la previsione di ulteriori defibrillatori oltre a quelli già installati. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) sistema automatico di controllo della posta. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 3) sistema di lettura targhe. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) sistema di controllo avanzato degli accessi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) sistema di gestione informatizzata delle chiavi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) piattaforma informativa RES web. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) servizio sicurezza persona. Di pregio la previsione di dotare il personale dell'università del sistema di sicurezza e chiamata della centrale operativa. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) servizio di university protection. Aggiuntivo rispetto al monitoraggio dello stato di rischio previsto in capitolato. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) servizio di analisi delle immagini dai sistemi di televigilanza. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) intervento di GPG incluso nel canone. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) servizio di nucleo emergenze. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 6) attività di reception di eccellenza. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 7) servizio di lost and found. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 8) accompagnamento hostess. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

- 9) gestione cassette di pronto soccorso e monitoraggio estintori cassette antincendio. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 10) portierato virtuale. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 pt. 4

CMF – COLSER

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglora ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Gestione informatizzata delle chiavi e fornitura di sistemi prox safe commander. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Ridefinizione dei livelli di sicurezza delle serrature. Miglora non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) Impiego di microtelecamere Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Defibrillatori automatici formazione personale. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Metal detector. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Installazione cassette di sicurezza. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglora ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Gestione informatizzata degli oggetti smarriti Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 2) Monitoraggio di aule e locali con sistemi di conta persone elettronici Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Trasporto di persone disabili o inferme. Di pregio la presenza di un autoveicolo dedicato. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Attuazione di un programma di pulizia dei dispositivi. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) Gestione blocco ascensori. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C2 pt. 4

GSA SCARL – GSA SPA

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Bacheca elettronica per informative utenti. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Sistema informatico Volta FM per monitoraggio della commessa. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) App uomo morto/uomo a terra. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Sistema contapersone wireless. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) Impianto riconoscimento targhe. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Armadio elettronico portachiavi. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 7) Portachiavi bluetooth. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Servizio integrativo di sorveglianza antincendio e gestione emergenze. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 2) Servizio gestione cassette di pronto soccorso. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

- 3) Servizio di rimozione scritte vandaliche e graffiti. La miglioria proposta può assumere rilevanza in relazione al contesto di esecuzione del servizio. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Interventi di sistemazione presso alcune portinerie. Si apprezza particolarmente il servizio migliorativo proposto. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Servizio di gestione della corrispondenza. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C2 PT 4

COSMOPOL – IL GLOBO

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Gestione informatizzata delle chiavi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Defibrillatori automatici integrativi. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Totem interattivi. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Forniture tecnologiche. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) Segnaletica integrativa. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C1 pt. 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Data Disaster recovery. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 2) Uniforme per servizio accoglienza. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Mezzi di mobilità per perlustrazione ai piani. Per consistenza numerica attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e l'applicabilità nella realtà universitaria la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Vigilanza antincendio. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 5) Esercitazione di evacuazione. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 6) Reportistica tramite portale di commessa. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C2 pt. 4

COOPSERVICE-COOPLAT

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Sistema MVSNET di centralizzazione allarmi da installare presso la centrale operativa di Ateneo. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Fornitura di periferiche bidirezionali per centralizzare gli impianti di sicurezza esistenti. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) Realizzazione di una rete di sistemi antitrusione. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 4) Software di controllo accessi check&in. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Servizio di manutenzione full risk delle tecnologie offerte. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 P.ti 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Consulenza di risk assessment. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 2) Consegna moduli informativi. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) Formazione di addetti al linguaggio dei segni. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Oggetti smarriti. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Controllo attrezzature antincendio. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 6) Controllo cassette di primo soccorso. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 7) Archivio chiavi. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C2 p.ti 4

CNS

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglora ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Smartphone e ricetrasmittente. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 2) Gestione elettronica bacheche chiavi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Defibrillatore automatico presso le portinerie. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Scooter transpallet e vetture elettrici. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Totem informativi. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Metal detector. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglora è ritenuta valutabile. Pt. 2

C1 p.ti 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt)

- 1) Erogazione del servizio di reception tramite BOT. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Video reception da remoto. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 3) Personale con conoscenza lingue straniere. Per consistenza numerica attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Sistema di quantificazione flusso di utenza. Per consistenza numerica, attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Sistema automatizzato controllo parcheggi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Sistema controllo processo e Analisi customer satisfaction. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 7) Masterizzazione delle chiavi. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C2 p.ti 4

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

C1) PRESTAZIONI LEGATE ALLE DOTAZIONI TECNOLOGICHE CHE IL CONCORRENTE E' IN GRADO DI EROGARE CON PRECISA INDICAZIONE DELL'UBICAZIONE – MAX 6 PT (per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 6 pt)

- 1) Applicazione mobile "One Safe". Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Portiere virtuale. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

- 3) Analizzatore posta. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 4) Soluzione "chiavi sicure". Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 5) Progetto "parcheggio sicuro". Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 6) Rilievo strutturale tramite drone . Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.

C1 p.ti 6

C2) ALTRE PRESTAZIONI CHE IL CONCORRENTE SI IMPEGNA AD EROGARE SUL PIANO DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE E DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO – MAX 4 PT per ciascuna miglioria ritenuta valutabile verrà attribuito un punteggio di 2 pt fino ad un massimo di 4 pt

- 1) Servizi migliorativi delle prescrizioni capitolari. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e l'applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2
- 2) Potenziamento della formazione specialistica. Miglioria non valutabile nel contesto di riferimento.
- 3) Adesione a criteri di sostenibilità ambientale nell'erogazione del servizio. Per attinenza ed efficacia, contestualizzazione con l'ambiente di riferimento e applicabilità nella realtà universitaria, la miglioria è ritenuta valutabile. Pt. 2

C2 p.ti 4

D) ASPETTI SOCIALI (MAX 10 PT)

REAR

Dall'esame della relazione tecnica del concorrente emerge l'impegno all'assunzione dei lavoratori nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 4 del CCNL di categoria, con il mantenimento di diritti anzianità di servizio, regime giuridico, condizioni retributive di provenienza e sede territoriale: non emergono salienti profili di miglioramento delle condizioni di legge e di capitolato d'appalto.

Apprezzabile l'impegno di offrire ai lavoratori con contratto a termine un prolungamento del contratto che consenta la permanenza di due mesi dalla partenza del nuovo appalto.

La commissione valuta comunque positivamente la avvenuta redazione del piano di riassorbimento del personale in modalità analitica, da cui emerge la capacità di offrire 18 nuove assunzioni più 21 operatori che saranno impiegati a chiamata.

R.T.I. ITALPOL/EVOLVE

Dall'esame della relazione tecnica del concorrente emergono alcuni apprezzabili aspetti migliorativi rispetto agli obblighi previsti dal CCNL di categoria tra cui:

- Assunzione del personale senza periodo di prova;
- Mantenimento del monte ore contrattuale;
- Mantenimento degli attuali livelli di inquadramento.

Apprezzabile l'impegno all'assorbimento del 100% del personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.

BIBLOS

Il concorrente, nel rispetto della clausola sociale, si impegna a riassumere tutti gli addetti attualmente impiegati presso i dipartimenti dell'Università di Firenze, assicurando le medesime condizioni contrattuali ed economiche già in essere e intervenendo ove siano migliorabili.

Si apprezza l'impegno a tutelare il benessere e la qualità del lavoro degli addetti e la conciliazione lavoro-vita privata: organizzazione di eventi motivazionali; tutela degli studenti-lavoratori; flessibilità e modularità dell'orario di lavoro in funzione di protezione della maternità, con prevalenza di turni mattutini per donne con figli di età inferiore ai 6 anni; impegno a stipulare convenzioni con asili nido.

Si apprezza una certa attenzione ai casi di malattia con disapplicazione del licenziamento post periodo di comporto e l'offerta, in caso di patologie acute o croniche, di convenzioni con strutture specialistiche per visite e prestazioni integrative di riabilitazione, mirate al recupero funzionale e sociale.

Il concorrente si impegna a bandire una Borsa di studio universitaria per agevolare gli studenti lavoratori e/o i figli dei dipendenti.

SICURITALIA

Dall'esame della relazione risulta che il concorrente si impegna ad assorbire la totalità del personale impiegato sulla commessa (operai e impiegati) garantendo l'applicazione integrale del CCNL Multiservizi, le stesse condizioni retributive di provenienza inclusi gli scatti di

anzianità e l'anzianità forfettaria di settore per gli operai, con mantenimento della sede territoriale attuale di ogni operatore impiegato sulla commessa.

Si apprezza una serie di azioni migliorative esemplificative per favorire il lavoratore e creare un ambiente di lavoro sereno e produttivo con un programma di welfare aziendale personalizzato per il personale operante nel presente appalto comprendente, tra gli altri:

- Assistenza sanitaria integrativa;
- Iniziative per la Famiglia;
- Convenzioni con Istituti di Credito e Società Assicurative;
- Piano Primi Anni per agevolare le Famiglie con figli piccoli;
- Agevolazioni per l'utilizzo dei trasporti pubblici (contributi per abbonamenti e biglietti, etc.) ai lavoratori

Il concorrente dimostra di avere effettuato una accurata analisi della situazione del personale a mezzo tabella analitica e dichiarata costituzione di task force per configurazione Servizi, oltre ad una funzione di Work Counseling come riferimento informativo e di orientamento per i lavoratori:

Il concorrente dimostra di avere compiuto una accurata analisi e valutazione dell'attività da porre in essere in caso di aggiudicazione per il rispetto della clausola sociale con previsione di un progetto implementativo del Piano di Assorbimento, prevedendo una serie di misure a supporto dei lavoratori tra le quali:

- Colloquio singolo di pre-valutazione e di orientamento del personale;
- Presenza di uno psicologo allo scopo di supportare il lavoratore nel percorso di integrazione e permanenza sul posto di lavoro;
- Piano di ricollocamento "a km zero";
- Affiancamento sul campo con personale dell'Offerente (Tutor Aziendale).

R.T.I. CMF/COLSER

Il concorrente, oltre al rispetto della clausola sociale come da contratto collettivo e da CSA, prevede in caso di aggiudicazione l'attivazione di una "Area Tecnica Funzionale" per instradare le procedure interne di avviamento del servizio.

Dalla relazione emerge una certa attenzione alla gestione del fenomeno del turn over del personale, ed in generale alla gestione del personale attraverso l'approntamento di un servizio interno, che esplica la propria attività in sinergia con la prevista attività di formazione del personale.

Complessivamente le proposte relative agli aspetti sociali dell'appalto, pur nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore e dalla regolamentazione di capitolato, non appaiono particolarmente migliorative.

R.T.I. GSA S.p.A./GSA S.C. a r.l.

Il concorrente, secondo quanto previsto, assorbirà nel proprio organico tutto il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente (c.d. "clausola sociale"), garantendo l'applicazione dei CCNL di settore comparativamente più rappresentativi, ed in particolare l'applicazione a tutto il personale già impiegato nel Lotto, e a quello eventuale di nuova assunzione, del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/Multiservizi, considerato l'unico in grado di mantenere livelli retributivi in linea con quelli attualmente praticati nell'appalto, che consente maggiori garanzie di continuità del servizio e la minimizzazione del rischio sciopero, garantendo dunque la massima affidabilità nella gestione complessiva del servizio.

Il concorrente garantisce: l'assunzione in subentro dei lavoratori in aspettativa ai sensi dell'art. 31, L. n. 300/1970 e dei lavoratori assunti con contratto a termine che saranno assunti fino alla scadenza del rapporto originariamente determinato, fatta salva la disponibilità del RTI alla successiva stabilizzazione dei lavoratori nell'appalto qualora le esigenze di organico lo richiedano; la computazione per intero del periodo di apprendistato già svolto presso l'azienda cessante

Relativamente all'inquadramento e al trattamento economico previsto per il personale oggetto di riassorbimento, il concorrente garantisce:

- Mantenimento del numero di unità lavorative attuali;
- Mantenimento delle qualifiche e dei livelli di inquadramento attuali;
- Mantenimento dell'orario contrattuale individuale;
- Pieno riconoscimento dell'anzianità di settore.

Si apprezza la accurata analisi del numero dei lavoratori che beneficeranno della clausola sociale, con il relativo inquadramento, riportata in un prospetto analitico.

E' proposta una valida strategia di limitazione del turnover a mezzo alcune azioni strategiche tra cui si evidenziano:

- individuazione di operatori (titolari e sostituti) residenti nelle zone limitrofe all'appalto;
- programmazione del lavoro razionale e flessibile;
- definizione di un organico che comprende un numero di operatori tale da assicurare a ciascuno la possibilità di usufruire dei riposi e dei giorni di ferie previsti contrattualmente nonché di strumenti quali la banca ore, la flessibilità d'orario, il part-time, il prolungamento del congedo parentale nei casi di reale necessità;
- flessibilità organizzativa;
- coinvolgimento nei processi decisionali
- iniziative di welfare aziendale, come: convenzioni con banche-assicurazioni, asilnido, palestre, cinema, teatri, esercizi commerciali, ecc.; convenzioni per servizi medici, attività sportive, baby sitting; car-pooling e car-sharing; spesa pronta con consegna in azienda; convenzioni per l'acquisto di libri e supporto per lo studio post scuola ai figli dei dipendenti;
- rilevazioni del grado di soddisfazione dei dipendenti (Employee satisfaction).

R.T.I. COSMOPOL SECURITY S.r.l./Il Globo Vigilanza S.r.l.

Dall'esame della relazione non emergono proposte di azioni particolarmente migliorative di quanto previsto dalla norme nazionali e/o di capitolato: si apprezza comunque l'impegno ad adottare in via esclusiva il contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Il concorrente si impegna inoltre, all'interno dello spazio di azione limitato dalla clausola sociale, a garantire ai lavoratori la sottoscrizione di un contratto di lavoro perfettamente corrispondente alla posizione giuridica maturata con mantenimento dei livelli di inquadramento, degli scatti di anzianità già maturati, così come derivati dall'applicazione del CCNL Multiservizi e dalla relativa contrattazione territoriale vigenti.

R.T.I. COOPSERVICE/COOPLAT

Il concorrente si limita a garantire il rispetto di quanto previsto dall'Art. 24 "Clausola sociale e altre condizioni particolari di esecuzione" del Disciplinare di Gara con l'assunzione in caso di aggiudicazione di tutti i 168 operatori alle dipendenze del/i operatore/i economico/i uscente/i alle medesime condizioni economiche e normative e garanzia dell'applicazione del medesimo CCNL (CCNL per dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi) e livelli di inquadramento, delle anzianità di servizio maturate e della categoria di inquadramento.

C.N.S.

Il concorrente propone una serie di apprezzabili proposte migliorative in ordine agli aspetti sociali dell'appalto. In particolare:

- l'analisi di dettaglio del personale assorbibile;
- l'implementazione di un piano di sviluppo del personale necessario;
- la prevista gestione operativa della clausola sociale;
- l'applicazione di strumenti contrattuali di flessibilità e l'analisi della ricollocazione del personale in eccesso presso altri contratti dell'accordo quadro.

Si apprezza inoltre l'analitico processo di assunzione e gestione di nuovo personale e la previsione di una serie di raccordi con enti terzi, con le aziende sanitarie, con i centri per l'impiego – cpi, con l'associazionismo locale e singoli cittadini.

Il concorrente propone una serie di convincenti soluzioni per garantire la continuità del rapporto di lavoro a favore dei soggetti svantaggiati.

CONSORZIO LEONARDO SERVIZI

La proposta del concorrente contiene alcuni minimi elementi migliorativi riguardo alle modalità di azione della clausola sociale per l'appalto in oggetto.

Nello specifico, in relazione tecnica è ravvisabile uno studio sufficientemente articolato sul tema del mantenimento dei livelli occupazionali nella gestione del cambio appalto, in conformità alla disciplina normativa vigente e a quanto richiesto dallo specifico Accordo Quadro.

Apprezzabili le proposte in tema di assorbimento del personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore uscente con riconoscimento della qualifica e l'inquadramento nella categoria corrispondente alla mansione svolta e alla posizione organizzativa che sarà ricoperta presso la subentrante, con conferma del CCNL per le Imprese esercenti Servizi di Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi.

La Commissione ha così concluso le attività di valutazione qualitativa delle offerte di gara, con gli esiti riportati nel prospetto allegato, che dettaglia i punteggi assegnati a ciascuna ditta concorrente in relazione a ciascun criterio di aggiudicazione, secondo le modalità previste nel Disciplinare di gara.

I lavori terminano alle ore 18 del 16.10.2020.

Letto, confermato e sottoscritto.

Avv. Riccardo Randisi - Presidente _____

Dr. Andrea Ciulli - Commissario _____

Dr. Giuseppe Cioffi - Commissario _____

Dott.ssa Francesca Bellezzi - Segretario _____

LOTTO 1

PUNTEGGIO TOTALE OFFERTA TECNICA :80 PUNTI

CRITERIO A: SISTEMA ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO (MAX 40 PT)



CRITERIO A1	CONCORRENTI	Comm. 1 Randi:	Comm. 2 Cioffi	Comm. 3 Ciulli	MEDIA	Media Arrotondata	media più alta	Coeff. Coeff.	Coeff. Arrotondato	Punteggi o MAX	Punteggio Attribuito	
	Biblos società cooperativa universitaria	N .A1	0,6	0,5	0,6	0,56666667	0,5670	0,9	0,63	0,63	8	5,04
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A1	0,4	0,5	0,5	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	8	4,15
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A1.	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	8	8,00
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A1.	0,6	0,7	0,7	0,6667	0,6670	0,9	0,7411	0,741	8	5,93
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A1	0,7	0,6	0,7	0,66666667	0,6670	0,9	0,7411	0,741	8	5,93
	RTI -GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A1	0,5	0,5	0,4	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	8	4,15
	RTI - ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE	N .A1	0,6	0,5	0,6	0,56666667	0,5670	0,9	0,63	0,63	8	5,04
	SICURITALIA GROUP SERVICE	N.A1	0,5	0,5	0,4	0,4667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	8	4,15
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N.A1	0,7	0,6	0,7	0,6667	0,6670	0,9	0,7411	0,741	8	5,93
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N.A1	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	8	8,00
CRITERIO A2												
	Biblos società cooperativa universitaria	N .A2	0,5	0,5	0,4	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	10	5,19
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A2	0,4	0,4	0,3	0,36666667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	10	4,08
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A2.	0,4	0,3	0,4	0,366667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	10	4,08
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A2	0,5	0,6	0,5	0,5333	0,5330	0,9	0,5922	0,592	10	5,92
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A2	0,6	0,5	0,5	0,53333333	0,5330	0,9	0,5922	0,592	10	5,92
	RTI -GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A2	0,5	0,4	0,5	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	10	5,19
	RTI - ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE	N .A2	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	10	10,00
	SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A2	0,7	0,7	0,8	0,7333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	10	8,14
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A2	0,6	0,7	0,6	0,6333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	10	7,03
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A2	0,6	0,5	0,5	0,5333	0,5330	0,9	0,5922	0,592	10	5,92
CRITERIO A3.1												
	Biblos società cooperativa universitaria	N .A3.1	0,6	0,6	0,7	0,63333333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	5	3,52
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A3.1	0,8	0,7	0,7	0,73333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	5	4,07
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A3.1	0,4	0,4	0,4	0,400000	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A3.1	0,7	0,8	0,7	0,7333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	5	4,07
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A3.1	0,7	0,7	0,8	0,73333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	5	4,07
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A3.1	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22

	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A3.1	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	N .A3.1	0,4	0,5	0,5	0,4667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	5	2,60
	SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A3.1	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
	Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A3.1	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
CRITERIO A3.2	Biblos società cooperativa universitaria	N .A3.2	0,6	0,6	0,5	0,56666667	0,5670	0,9	0,63	0,63	5	3,15
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A3.2	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A3.2	0,4	0,4	0,4	0,400000	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A3.2	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A3.2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2000	0,9	0,2222	0,222	5	1,11
	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A3.2	0,4	0,5	0,5	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	5	2,60
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	N .A3.2	0,4	0,4	0,4	0,4000	0,4000	0,9	0,4444	0,444	5	2,22
	SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A3.2	0,5	0,6	0,6	0,5667	0,5670	0,9	0,63	0,63	5	3,15
	Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A3.2	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
CRITERIO A3.3	Biblos società cooperativa universitaria	N .A3.3	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A3.3	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A3.3	0,2	0,2	0,2	0,200000	0,2000	0,9	0,2222	0,222	5	1,11
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A3.3	0,6	0,6	0,5	0,5667	0,5670	0,9	0,63	0,63	5	3,15
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A3.3	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A3.3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2000	0,9	0,2222	0,222	5	1,11
	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A3.3	0,5	0,5	0,4	0,46666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	5	2,60
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	N .A3.3	0,3	0,3	0,2	0,2667	0,2670	0,9	0,2967	0,297	5	1,49
	SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A3.3	0,7	0,6	0,6	0,6333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	5	3,52
	Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A3.3	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	5	5,00
CRITERIO A.4	Biblos società cooperativa universitaria	N .A4	0,4	0,3	0,3	0,33333333	0,3330	0,9	0,37	0,37	3	1,11
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A4	0,6	0,7	0,6	0,63333333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	3	2,11
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A4	0,9	0,9	0,9	0,900000	0,9000	0,9	1	1	3	3,00
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A4	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	3	3,00
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A4	0,6	0,7	0,6	0,63333333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	3	2,11
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A4	0,4	0,3	0,3	0,33333333	0,3330	0,9	0,37	0,37	3	1,11

	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A4	0,6	0,7	0,6	0,633333333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	3	2,11
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE - SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A4	0,7	0,6	0,6	0,6333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	3	2,11
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A4	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	3	3,00
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A4	0,6	0,7	0,6	0,6333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	3	2,11
CRITERIO A.5	Biblos società cooperativa universitaria	N .A5	0,4	0,3	0,4	0,366666667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	4	1,63
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	N .A5	0,7	0,8	0,7	0,733333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	4	3,26
	RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .A5	0,7	0,7	0,8	0,733333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	4	3,26
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .A5	0,7	0,8	0,7	0,7333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	4	3,26
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .A5	0,7	0,7	0,8	0,733333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	4	3,26
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .A5	0,3	0,4	0,4	0,366666667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	4	1,63
	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .A5	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9	1	1	4	4,00
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE - SICURITALIA GROUP SERVICE	N .A5	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	4	4,00
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A5	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	4	4,00
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .A5	0,7	0,8	0,7	0,7333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	4	3,26

CRITERIO B: FORMAZIONE E VERIFICA DEL PERSONALE(MAX 20PT)

CRITERIO B.1	Biblos società cooperativa universitaria	N .B1	0,8	0,8	0,7	0,766666667	0,7670	0,9	0,8522	0,852	12	10,22	
	CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	N.B1	0,8	0,7	0,8	0,766666667	0,7670	0,9	0,8522	0,852	12	10,22	
	RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .B1	0,9	0,9	0,9	0,900000	0,9000	0,9	1	1	12	12,00	
	REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .B1	0,8	0,8	0,7	0,7667	0,7670	0,9	0,8522	0,852	12	10,22	
	RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .B1	0,8	0,8	0,7	0,766666667	0,7670	0,9	0,8522	0,852	12	10,22	
	RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .B1	0,4	0,3	0,3	0,333333333	0,3330	0,9	0,37	0,37	12	4,44	
	RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .B1	0,6	0,6	0,5	0,566666667	0,5670	0,9	0,63	0,63	12	7,56	
	RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE - SICURITALIA GROUP SERVICE	N .B1	0,6	0,6	0,5	0,5667	0,5670	0,9	0,63	0,63	12	7,56	
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .B1	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	12	12,00	
	Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .B1	0,8	0,7	0,8	0,7667	0,7670	0,9	0,8522	0,852	12	10,22	
	CRITERIO B.2	Biblos società cooperativa universitaria	N .B2	0,5	0,6	0,5	0,533333333	0,5330	0,9	0,5922	0,592	8	4,74
		CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	N.B2	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7000	0,9	0,7778	0,778	8	6,22
RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -		N .B2	0,8	0,8	0,8	0,800000	0,8000	0,9	0,8889	0,889	8	7,11	
REAR SOCIETA' COOPERATIVA		N .B2	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	8	8,00	
RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -		N .B2	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7000	0,9	0,7778	0,778	8	6,22	
RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -		N .B2	0,4	0,4	0,3	0,366666667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	8	3,26	
RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -		N .B2	0,5	0,5	0,4	0,466666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	8	4,15	
RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -		N .B2	0,7	0,7	0,8	0,7333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	8	6,51	

SICURITALIA GROUP SERVICE	N .B2	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	8	8,00
Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .B2	0,8	0,8	0,8	0,8000	0,8000	0,9	0,8889	0,889	8	7,11

CRITERIO D: ASPETTI SOCIALI (MAX 10 PT)

Biblos società cooperativa universitaria	N .D	0,8	0,7	0,7	0,733333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	10	8,14
CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	N.D	0,8	0,7	0,7	0,733333333	0,7330	0,9	0,8144	0,814	10	8,14
RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	N .D	0,4	0,3	0,4	0,366667	0,3670	0,9	0,4078	0,408	10	4,08
REAR SOCIETA' COOPERATIVA	N .D	0,7	0,6	0,6	0,6333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	10	7,03
RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	N .D	0,6	0,6	0,5	0,566666667	0,5670	0,9	0,63	0,63	10	6,30
RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	N .D	0,5	0,5	0,4	0,466666667	0,4670	0,9	0,5189	0,519	10	5,19
RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	N .D	0,7	0,6	0,6	0,633333333	0,6330	0,9	0,7033	0,703	10	7,03
RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	N .D	0,6	0,6	0,5	0,5667	0,5670	0,9	0,63	0,63	10	6,30
SICURITALIA GROUP SERVICE	N .D	0,9	0,9	0,9	0,9000	0,9000	0,9	1	1	10	10,00
Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	N .D	0,6	0,5	0,6	0,5667	0,5670	0,9	0,63	0,63	10	6,30

CRITERIO C: MIGLIORIE E/O SERVIZI AGGIUNTIVI AL CAPITOLATO (MAX 10 PUNTI TABELLARI)

CRITERIO C1 PUNTI TABELLARI (MAX 6PT)

TOTALE

Biblos società cooperativa universitaria	6
CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	6
RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	6
REAR SOCIETA' COOPERATIVA	6
RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	6
RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	6
RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	6
RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	6
SICURITALIA GROUP SERVICE	6
Conorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	6

CRITERIO C2 PUNTI TABELLARI (MAX 4PT)

TOTALE

Biblos società cooperativa universitaria	4
CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	4
RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	4
REAR SOCIETA' COOPERATIVA	4
RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	4
RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	4
RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	4
RTI - ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	4
SICURITALIA GROUP SERVICE	4
Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	4

CONCORRENTI	PUNTEGGIO TOTALE OFFERTA TECNICA	RIPAR.
Biblos società cooperativa universitaria	57,74	64,49
CNS Consorzio Nazionale Servizi società cooperativa	59,48	66,43
RTI - Coopservice S. Coop. p. A. - COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO L.A.T. -	57,08	63,75
REAR SOCIETA' COOPERATIVA	62,80	70,14
RTI - CONSORZIO STABILE CMF - CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L. -	61,25	68,41
RTI -Cosmopol Security Srl - IL GLOBO VIGILANZA S.R.L. -	39,42	44,03
RTI GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SPA - GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA -	60,08	67,11
RTI - ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI S.R.L. - EVOLVE CONSORZIO STABILE -	55,07	61,51
SICURITALIA GROUP SERVICE	71,62	80,00
Consortio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile	67,92	75,87

71,623



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO, MEDIANTE ACCORDO QUADRO, SERVIZI DI AUSILIARATO PER LE STRUTTURE DI ATENEO (PORTIERATO, RECEPTION E ASSISTENZA NELLE AULE). LOTTO 1 – CIG 796130116C.

**VERBALE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE
SEDUTA PUBBLICA TELEMATICA DI APERTURA DELLE OFFERTE ECONOMICHE**

Addì 23 ottobre 2020 alle ore 09:00 in seduta telematica attraverso la piattaforma Google Meet, si riunisce la Commissione giudicatrice delle offerte della gara in epigrafe, nominata con Determinazione n. 158 del 5.2.2020 nella seguente composizione, per l’apertura (in seduta pubblica formalmente convocata tramite START) delle offerte economiche delle imprese concorrenti al Lotto n. 1 della gara in oggetto:

- - Presidente Riccardo Randisi (Dirigente ESTAR)
- - Commissario Giuseppe Cioffi (Funzionario ARDSU Toscana)
- - Commissario Andrea Ciulli (Funzionario Univ. Firenze)
- - Segretario Verbalizzante Francesca Bellezzi (Area Servizi Generali – Univ. Firenze)

Sono inoltre presenti telematicamente:

- la sig.ra Elisa Baldan, per GSA spa, giusta delega agli atti del procedimento;
- il sig Iacopo Innocenti, per Cooplat;
- la sig.ra Elisa Nicolini, per Coopservice, giusta delega agli atti del procedimento;
- la sig.ra Rossella Serù, per CNS;
- i sig.ri Graziani e Fonduti, per CMF;
- il sig. Toni Munafò, legale rappresentante della Rear Società Cooperativa;
- il sig. Gianluca Spiniello, per Cosmopol Security;
- la sig.ra Antonella Mati, per il Consorzio Leonardo Servizi.

E’ presente inoltre il Dott. Gabriele La Mantia, dipendente afferente alla Centrale Acquisti dell’Università degli Studi di Firenze a supporto dei lavori della Commissione.

I presenti vengono informati che la seduta verrà registrata attraverso la piattaforma Meet, al solo scopo di ausilio alla verbalizzazione delle operazioni.



La Commissione giudicatrice, richiamati gli atti di gara ed il precedente Verbale di valutazione qualitativa delle offerte tecniche ed assegnazione dei relativi punteggi, trasmesso prima dell'inizio della seduta odierna ai concorrenti attraverso la piattaforma telematica Start completo dei relativi allegati, alle ore 9:15 procede all'inserimento dei punteggi tecnici assegnati ai concorrenti nel sistema telematico di gara.

Sulla base dei punteggi tecnici conseguiti dalle singole imprese, è stato effettuato un troncamento alla seconda cifra decimale degli stessi, in quanto il sistema Start ammette solo due cifre decimali. Pertanto i punteggi finali relativi all'offerta tecnica, che vengono inseriti manualmente prima dell'apertura delle offerte economiche, risultano i seguenti:

Concorrente	Punteggio offerta tecnica
Rear Soc. Coop.	70,14
Rti Italtel Servizi Fiduciari - Evolve Consorzio Stabile	61,51
Biblos Societa' Cooperativa Universitaria	64,49
Sicuritalia Group Service	80
Rti Cmf - Colser	68,41
Rti Gsa Spa - Gsa Scarl	67,11
Rti Cosmopol Security S.R.L. --- Il Globo Vigilanza S.R.L.	44,03
Rti COOPSERVICE Scpa e COOPLAT	63,75
Cns - Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop.	66,43
Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Soc. Coop.	75,87

Alle ore 9,20 si procede all'apertura delle offerte economiche, seguendo l'ordine di presentazione delle offerte riportato nel Sistema Start.

La Commissione procede preliminarmente alla verifica della regolarità amministrativa delle offerte economiche, che appaiono correttamente formulate e sottoscritte, anche in ordine alla corretta indicazione degli oneri di sicurezza e delle quote di manodopera.

La classifica finale, generata dal sistema Start alle ore 9,35 risulta essere la seguente:

	Punteggio tecnico	Punteggio economico	Offerta economica	Punteggio complessivo
	80,00 Totale	12,13 Totale	€ 17.453.128,89	92,13
SICURITALIA GROUP SERVICE			Ribasso percentual e10,96 %	



RTI CMF - Colser	68,41 Totale	20,00 Totale	€ 16.062.363,85 Offerta anomala * Ribasso percentuale e 18,06 %	88,41
Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Soc. Coop.	75,87 Totale	12,24 Totale	€ 17.433.540,65 Ribasso percentuale e 11,06 %	88,1 1
RTI GSA SPA - GSA SCARL	67,11 Totale	19,51 Totale	€ 16.148.552,11 Offerta anomala * Ribasso percentuale e 17,62 %	86,6 2
CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.	66,43 Totale	17,77 Totale	€ 16.456.087,48 Offerta anomala * Ribasso percentuale e 16,05 %	84,2 0
REAR SOC. COOP.	70,14 Totale	9,81 Totale	€ 17.864.481,93 Ribasso percentuale e 8,86 %	79,9 5
RTI COOPSERVICE SCpA E COOPLAT	63,75 Totale	13,85 Totale	€ 17.149.511,17 Ribasso percentuale e 12,51 %	77,6 0
BIBLOS SOCIETA' COOPERATIVA UNIVERSITARIA	64,49 Totale	11,05 Totale	€ 17.645.093,64 Ribasso percentuale e 9,98 %	75,54



RTI ITALPOL SERVIZI FIDUCIARI - EVOLVE CONSORZIO STABILE	61,51 Totale	12,53 Totale	€ 17.382.611,23 Ribasso percentual e11,32 %	74,0 4
Rti Cosmopol Security s.r.l. --- Il Globo Vigilanza s.r.l.	44,03 Totale	13,45 Totale	€ 17.220.028,84 Ribasso percentual e12,15 %	57,4 8

Si dà atto che la gara viene aggiudicata, in via provvisoria e con le riserve di legge, alla ditta Sicuritalia Group Service, che ha offerto un ribasso percentuale del 10,96%, con complessivi pt. 92,13 derivanti dalla somma del punteggio tecnico totale (80) e del punteggio economico totale (12,13). L'offerta non risulta essere anomala, ai sensi dell'art. 97, c. 3, del d.lgs. n. 50/2016.

La Commissione giudicatrice, terminati i lavori, rimette gli atti ed i verbali di gara al RUP per i conseguenti adempimenti propedeutici alla definizione della procedura di affidamento.

La seduta pubblica si conclude alle ore 9,40 del 23 ottobre 2020.

Letto, confermato e sottoscritto.

- - Presidente Riccardo Randisi (Dirigente ESTAR)
- - Commissario Giuseppe Cioffi (Funzionario ARDSU Toscana)
- - Commissario Andrea Ciulli (Funzionario Univ. Firenze)
- - Segretario Verbalizzante Francesca Bellezzi (Area Servizi Generali – Univ. Firenze)

Offerta Economica

Il sottoscritto NICOLA BARONI, nella sua qualità di Legale rappresentante, autorizzato a rappresentare legalmente SICURITALIA GROUP SERVICE, con sede legale in Como ,VIA BELVEDERE, 2/A;

In merito al lotto denominato "Lotto 1 - Servizi di ausiliario per le strutture di Ateneo (portierato, reception e assistenza nelle aule); CPV 98341120" relativo alla gara "G001_2019 - Servizi di ausiliario, pulizie, assistenza biblioteche" formula la seguente offerta economica:

Ribasso percentuale sull'importo a base di gara: 10,96 %

Importo offerto al netto dell'IVA: 17.441.368,89 Euro

di cui oneri di sicurezza afferenti l'impresa al netto dell'IVA: Euro 90.814,80

di cui costi di manodopera al netto dell'IVA: Euro 16.652.298,16

Oltre a oneri di sicurezza al netto dell'IVA di: Euro 11.760,00

Importo finale totale offerto al netto dell'IVA: Euro 17.453.128,89

Il sottoscritto dichiara inoltre:

- di aver giudicato i prezzi offerti nel loro complesso remunerativi;
- di aver preso esatta conoscenza della natura dell'appalto e di ogni circostanza particolare e generale che possa aver influito sulla determinazione dell'offerta;
- di mantenere valida l'offerta per 180 giorni a decorrere dalla data di scadenza per la presentazione della medesima o per il diverso termine previsto dal bando o, in assenza dello stesso, nella lettera d'invito a gara;
- di aver tenuto conto, nella formulazione dell'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle disposizioni in materia di condizioni di lavoro.

lì 14/11/2019