



Comune di Parma

SETTORE CITTADINANZA ATTIVA E SERVIZI PER IL CITTADINO

PROCEDURA DI GARA APERTA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E PRIMA ACCOGLIENZA PER LA DURATA DI 3 ANNI, CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO TRIENNALE E PROROGA SEMESTRALE.

CUI S00162210348202400003

Elementi essenziali della procedura da approvarsi con decisione a contrarre

La procedura sarà di tipo aperto, sopra soglia comunitaria, ex art. 71 del d.lgs. 36/2023 (d'ora innanzi Codice), da esperirsi tramite il sistema per gli acquisti telematici della Regione Emilia-Romagna denominato SATER.

L'appalto è costituito da un unico lotto, in quanto trattasi di un servizio continuativo da effettuarsi con gestione unitaria.

È previsto il sopralluogo facoltativo alla struttura oggetto della presente procedura.

I requisiti speciali ex art. 100 del D.lgs. 36/2023 sono i seguenti:

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Ogni singolo concorrente, all'atto dell'offerta, deve risultare iscritto ad almeno uno dei seguenti registri/albi:

a) Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice;

b) per le società cooperative, l'iscrizione all'Albo tenuto dal Ministero preposto, ai sensi del D.M. del 23/06/2004 e s.m.i. da cui risulti che l'oggetto sociale dell'operatore economico sia coerente con quello oggetto della presente gara;

c) per gli Enti del Terzo Settore, Iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui all'art. 45 del Codice del Terzo settore e/o iscrizione presso registri/albi di competenza riconosciuti da amministrazioni pubbliche, per attività pertinenti, anche se non coincidenti, con

quelle oggetto del presente appalto in conformità alla propria natura giuridica, in attuazione del regime transitorio previsto dall'art. 101, co.2, del D.lgs. 117/2017 e s.m.i.

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

d) Fatturato globale maturato nel triennio precedente alla data di indizione della procedura, almeno pari a € 6.000.000,00 (IVA esclusa).

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

e) Esecuzione negli ultimi tre anni precedenti alla data di indizione della presente procedura, di servizi analoghi a quello oggetto della presente gara, di importo minimo pari a € 3.000.000,00 (iva esclusa).

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'affidamento avviene con applicazione del criterio dell'offerta economicamente vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	90
Offerta economica	10
TOTALE	100

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

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

L'offerta tecnica sarà valutata in base ai seguenti criteri:

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
			1.1	La Commissione giudicherà l'approccio metodologico volto a garantire l'integrazione tra i servizi oggetto dell'appalto e tra questi e servizi dell'Ente, in particolare i Servizi Demografici e le attività di sportello.	14		

1	PROGETTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE RISORSE UMANE DEDICATE AI VARI SERVIZI	56		<p>Saranno giudicate favorevolmente le offerte che specificheranno le modalità operative di integrazione tra i servizi per la gestione del Punto Informazioni e dell'Urp, i servizi per l'aggiornamento del sito web istituzionale e dell'archivio informazioni KB (Knowledge Base) e i servizi per la gestione delle segnalazioni, nonché le modalità di integrazione riferite alle attività di cui all'art. 2.2.2 lett. e) del capitolato speciale descrittivo e prestazionale.</p>			
			1.2	<p>La Commissione giudicherà le strategie e le modalità operative volte a garantire il coordinamento del personale impiegato nell'appalto e il raccordo con il personale dell'Ente.</p> <p>Saranno giudicate favorevolmente le offerte che specificheranno le azioni operative volte a garantire la continuità dei servizi, assicurando la flessibilità organizzativa e la capacità di far fronte ad esigenze sopravvenute o imprevedibili dell'Ente.</p>	14		
			1.3	<p>La Commissione giudicherà le modalità di sostituzione del personale assente, valutando le tempistiche di sostituzione degli addetti in caso di malattie, infortuni e altri casi di assenze non programmate.</p> <p>La Commissione valuterà in particolare i tempi di sostituzione in riferimento alle specifiche tipologie di servizio.</p>	10		
			1.4	<p>Misure per il contenimento del turn over: la Commissione giudicherà favorevolmente la</p>	8		

				<p>molteplicità di azioni previste per favorire la stabilità del personale e le modalità di inserimento e affiancamento di nuovo personale.</p>			
			1.5	<p>Misure per la qualificazione e la formazione del personale, con particolare riferimento al piano annuale di formazione di cui al art. 5.10 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.</p> <p>La Commissione giudicherà favorevolmente la qualità dei percorsi formativi considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - completezza del piano formativo; - comprovata qualifica degli enti di formazione e dei formatori; - attinenza delle tematiche all'oggetto dell'appalto (es. Urp, gestione dei canali di comunicazione, rapporto con il cittadino, amministrazione digitale, Servizi demografici...); - organizzazione di corsi che, senza oneri aggiuntivi per il Comune, prevedano la partecipazione di dipendenti comunali. 	10		
2	QUALITA' DEL SERVIZIO	20	2.1	<p>Si chiede di esplicitare le procedure interne di coordinamento, di controllo e di supervisione del servizio, anche in termini di verifica del comportamento degli addetti ai servizi, di analisi dei disservizi e di procedure di attivazione delle misure correttive.</p> <p>La Commissione valuterà positivamente la previsione di metodi di</p>	8		

				<p>coordinamento anche con l'Amministrazione e la capacità di fornire periodicamente un report in formato digitale delle attività svolte, delle criticità riscontrate e delle soluzioni adottate.</p>			
			2.2	<p>Metodologia di monitoraggio dei servizi: la Commissione valuterà l'offerta di strumenti a supporto dell'attività di monitoraggio dei servizi e di reportistica, al fine di migliorare, razionalizzare ed integrare la comunicazione tra Amministrazione, fornitore e personale addetto.</p>	6		
			2.3	<p>Realizzazione di customer satisfaction: la Commissione valuterà la previsione di sistemi di rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione dei servizi e le modalità di restituzione, privilegiando le proposte che comporteranno l'utilizzo di strumentazioni digitali la cui fornitura resterà a carico dell'aggiudicatario.</p>	6		
3	<p>PROPOSTA MIGLIORATIVE, METODI E STRUMENTI INNOVATIVI DI GESTIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO, SENZA ONERI AGGIUNTIVI PER L'AMMINISTRAZIONE</p>	14	3.1	<p>Numero complessivo di ore aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal Capitolato speciale descrittivo e prestazionale, con precisazione della categoria di personale da cui sono svolte.</p> <p>Il punteggio sarà assegnato rapportando il numero ore offerte con la migliore offerta ricevuta.</p>		6	
			3.2	<p>Proposte di supporto nell'organizzazione di iniziative dell'Amministrazione (ad esempio Open Day rivolti alla cittadinanza, apertura</p>	6		

				<p>nuovi servizi, digitalizzazione di procedure...).</p> <p>La Commissione apprezzerà in particolare le proposte di assistenza nell'organizzazione di iniziative pubbliche che agevolino l'esecuzione delle stesse anche attraverso strumenti digitali.</p>			
			3.3	<p>Certificazione delle parità di genere di cui all'articolo 46-bis del decreto legislativo n.196/2006 (Codice delle pari Opportunità): in caso di possesso della certificazione verrà attribuito coefficiente 1. Coefficiente 0 verrà attribuito al concorrente privo di certificazione. Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi ordinari verrà attribuito il coefficiente in proporzione alla quota di esecuzione di ciascuna impresa del RTI. In caso di consorzi di cui all'art. 67, comma 2, lett. c) e d) del Codice, il coefficiente massimo verrà attribuito anche nel caso in cui sia/siano la/le consorziata/e esecutrice/i ad essere in possesso della Certificazione richiesta. La comprova del requisito è fornita mediante produzione di copia scansionata del certificato.</p>			2
TOTALE		90			82	6	2

Si precisa che nella relazione tecnica non dovranno essere inseriti elementi di tipo economico.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI DELL'OFFERTA TECNICA

Ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della

tabella, è attribuito un coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario, secondo i seguenti parametri:

Giudizio	Coefficienti	
non valutabile	0	contenuti assenti
del tutto inadeguata	0,10	i contenuti oggetto di valutazione vengono semplicemente richiamati
inconsistente	0,20	indicato qualche contenuto, ma non articolato e/o qualitativamente inconsistente
gravemente insufficiente	0,30	contenuti limitati, scarsamente articolati e/o quantitativamente inconsistenti
insufficiente	0,40	contenuti limitati, articolati in modo frammentario e/o quantitativamente poco consistenti
scarsa	0,50	contenuti modesti, con articolazione non ancora sufficiente e/o quantitativamente poco consistenti
sufficiente	0,60	contenuti pertinenti, anche se essenziali, descritti in modo abbastanza chiaro e ordinato ma quantitativamente poco consistenti
discreta	0,70	contenuti pertinenti, descritti in modo chiaro e abbastanza articolato e/o quantitativamente abbastanza consistenti
buona	0,80	contenuti esaurienti, descritti in modo chiaro e articolato e/o quantitativamente abbastanza consistenti
molto buona	0,90	contenuti esaurienti e approfonditi, descritti in modo chiaro e completo e/o quantitativamente consistenti
ottima	1	contenuti esaurienti e approfonditi, descritti in modo chiaro, completo e dettagliato e/o quantitativamente molto consistenti

Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente ad ogni concorrente per ogni sub-criterio, verrà calcolata la media dei coefficienti attribuiti; successivamente verrà attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e infine verranno di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

I coefficienti (medie definitive) come sopra calcolati verranno moltiplicati per i punteggi massimi previsti e la somma dei punteggi ottenuti determinerà il punteggio totale assegnato ai vari elementi dell'offerta tecnica.

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato dopo l'operazione di riparametrazione, relativa ai criteri discrezionali, descritto in precedenza.

A ciascuno degli elementi quantitativi cui è assegnato un punteggio nella colonna "Q" della tabella, è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, sulla base del metodo indicato nella tabella di cui sopra.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto (coefficiente 0 o coefficiente 1).

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 60 punti.

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula non lineare denominata dal Sistema SATER "Ribasso massimo non lineare":

$$10 \cdot (R_i / R_{max})^x$$

R_i = ribasso offerto dal concorrente

R_{max} = ribasso massimo offerto in sede di gara

Con $X = 0,30$