

REDAZIONE E VALUTAZIONE OFFERTA

L'aggiudicazione è effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016 secondo gli elementi di valutazione e relativi punteggi massimi ad essi attribuibili come specificati nel prosieguo.

La valutazione verrà effettuata da una Commissione nominata ai sensi dell'art. 216 comma 12

Gli elementi di valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sono i seguenti:

A) Offerta tecnica – Relazione tecnica**(max punti 77)**

Per la redazione dell'offerta tecnica il concorrente dovrà caricare nella sezione dedicata del portale una relazione tecnica, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante con numero massimo di 20 facciate (esclusi copertina, indice, eventuali curriculum professionali e certificazioni di qualità dell'impresa inseriti), formato A4 dattiloscritte in formato Arial testo 10, interlinea singola, max 50 righe, suddivisa nei sottoparagrafi sottospecificati; la relazione potrà altresì essere corredata da un numero massimo di 4 allegati (esclusi eventuali curriculum vitae e certificazioni di qualità), ove ritenuti conferenti e compatibili.

Qualsiasi allegato dovrà essere facilmente riconducibile all'elemento cui si riferisce, fermo restando che, data la sua funzione esplicativa ed illustrativa di quanto dichiarato nella Relazione dal concorrente, la Commissione provvederà alla sua consultazione qualora ritenuto opportuno sulla base del proprio giudizio.

Si precisa che la determinazione del sopra indicato numero di pagine viene ritenuta congrua ai fini di un'esauriente esposizione; il superamento del sopradetto limite non comporterà l'esclusione dalla gara ma comporterà la mancata valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio da parte della Commissione Giudicatrice delle parti eccedenti i limiti indicati

Nella valutazione si terrà conto della completezza, chiarezza espositiva e concretezza del contenuto della relazione al fine di poter individuare univocamente tutti gli aspetti che formano oggetto di valutazione

Nel caso di RTI non ancora costituito, la relazione dovrà essere sottoscritta digitalmente dal titolare/legale rappresentante di ciascuna impresa partecipante al raggruppamento.

Il contenuto della relazione dovrà seguire le indicazioni sotto riportate con riferimento a ciascun paragrafo oggetto di valutazione:

L'offerta tecnica formulata dal Concorrente costituisce obbligazione contrattuale e dovrà essere formulata del rispetto di quanto prescritto nel Capitolato Speciale d'appalto i cui contenuti costituiscono caratteristiche tecniche minime inderogabili del servizio.

1) Gestione del servizio**(max punti 36)****1.1 Modalità di gestione del servizio****(max punti 8)**

Descrizione delle modalità operative del servizio nel rispetto delle prescrizioni minime di capitolato con particolare riferimento alle modalità di rilevazione (anche in un ambito di ambienti confinati DPR 177/2011) dei dati adottate nel pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato.

Dovranno essere descritte le procedure aziendali per la gestione della comunicazione interna dei carichi di lavoro e delle letture effettuate tra le squadre in campo, il back office e il Referente aziendale-Responsabile del servizio fino al ritorno dei dati alla SA ai fini della verifica del rispetto delle prescrizioni contrattuali.

1.2 Impatto per i clienti finali del servizio**(max punti 7)**

Dovrà essere descritta l'organizzazione ritenuta più idonea ad assolvere al servizio di informazione preliminare agli utenti finali (art. 9.3 del capitolato speciale d'appalto) nel pieno rispetto delle modalità previste dal Capitolato e dalla **Delibera Arera n. 218/2016/R/IDR del 05/05/2016 e ss.mm.ii.**

Verranno valutate le misure adottate per garantire l'informazione, la sicurezza e il minor disagio all'utenza attraverso anche eventuali canali dedicati (a titolo esemplificativo: numero verde dedicato, web-chat, ...).

La SA valuterà positivamente il servizio reso con condizioni di massima efficacia e di minimo disturbo nel contattare la Clientela, nonché il maggior grado di chiarezza nelle comunicazioni: verranno valutati i contenuti minimi dei messaggi nonché la modalità di gestione dei ripassi per la raccolta delle letture.

Il servizio dovrà essere svolto in completa autonomia, fatte salve alcune condizioni di natura comportamentale imposte dal capitolato speciale d'appalto (in particolare all'art. 11), per salvaguardare l'immagine della SA nei riguardi della Clientela.

1.3 Operazioni di controllo per garantire la qualità e la continuità del servizio**(max punti 6)**

Dovranno essere descritte le procedure di verifica che la ditta intende porre in essere per garantire la qualità del servizio (esattezza letture e rispetto/miglioramento tempi esecuzione), eventuali soluzioni da adottare in caso di guasti/problematiche di processo, di personale e/o in caso di temporanee condizioni meteo avverse, al fine di garantire la continuità del servizio e la conservazione dei dati (cd. *Disaster recovery*), il rispetto dei tempi ed il minor disagio all'utenza dimostrando l'elasticità organizzativa e tecnica dell'Operatore Economico. Verrà altresì valutata la modalità di gestione di eventuali picchi di lettura.

1.4 Migliorie proposte nella gestione del servizio**(max punti 6)**

Analisi descrittiva e dettagliata di misure proposte ai fini del miglioramento dell'efficienza e qualità del servizio prestato rispetto a quanto già previsto dal Capitolato; fermo restando che tutti gli eventuali oneri economici dalle stesse derivanti rimangono ad esclusivo carico del

concorrente che ne deve avere tenuto conto nella formulazione della propria offerta economica.

Le misure proposte verranno valutate sotto l'aspetto dell'effettiva incidenza sul miglioramento del servizio e della loro concreta realizzabilità atte ad offrire servizi tecnologicamente evoluti per l'utenza.

Verranno valutate le soluzioni finalizzate ad un aumento delle letture rilevate.

1.5 Sicurezza

(max punti 5)

Il concorrente dovrà illustrare la gestione operativa proposta in relazione agli aspetti di sicurezza in senso generale e della relativa organizzazione (anche in un ambito di ambienti confinati DPR 177/2011). La valutazione sarà effettuata in base al livello di approfondimento e di accuratezza riguardante gli aspetti gestionali e organizzativi legati alla sicurezza sia dei lavoratori che del servizio richiesto, oltre a proposte di miglioramento relativamente alla sicurezza dei lavoratori, ed alla sicurezza dei dati sensibili gestiti.

Verranno privilegiate le proposte che descrivono in maniera dettagliata i dispositivi specifici utilizzati per la sicurezza.

1.6 Riferenze

(max punti 4)

Verrà valutata l'esperienza maturata negli ultimi 10 anni nell'ambito del servizio di lettura contatori dell'acqua (è considerato valido anche il servizio di lettura contatori gas), la tipologia di clienti e la loro dimensione. Potranno essere allegate delle referenze redatte da altre Stazioni Appaltanti.

2)Struttura organizzativa

(max punti 20)

2.1 Personale dedicato all'appalto

(max punti 8)

Il concorrente, nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 14 del Capitolato Speciale di Appalto in relazione alla dotazione di personale richiesta per l'esecuzione del servizio, dovrà descrivere la struttura operativa di cui intende avvalersi nella conduzione dell'appalto soffermandosi in particolare sulla dotazione di personale letturista rispetto al servizio proposto (numero, inquadramento e l'esperienza delle figure professionali interessate, elenco nominativo degli operatori eventualmente già individuati).

Verranno privilegiate le proposte che individuano dotazioni di personale adeguate e complete rispetto alle esigenze esplicitate nel CSA, caratterizzate da un'adeguata qualificazione professionale delle risorse impiegate (valutando titolo di studio, aggiornamento formativo e anni di esperienza nel ruolo).

2.2 Responsabile Servizio – referente aziendale

(max punti 6)

Il concorrente dovrà delineare la figura del responsabile del servizio di cui intende avvalersi nella conduzione dell'appalto dando conto della formazione, delle esperienze più significative maturate nella descritta qualità (a tal fine vanno indicati per ciascuna referenza l'oggetto, la stazione appaltante, l'importo dei servizi e il periodo di esecuzione) con particolare riferimento ad appalti aventi ad oggetto servizi analoghi a quelli oggetto di affidamento.

Verranno privilegiate le proposte che contemplano figure professionali con adeguate esperienze (con particolare riferimento a servizi analoghi) formazione ed aggiornamento professionale.

2.3 Formazione del personale

(max punti 6)

Per il personale letturista verranno valutate le metodologie, i contenuti ed il numero di ore dedicate a ciascun lavoratore per l'addestramento, differenziando fra addestramento iniziale e di mantenimento e fra addestramento tecnico e sulla sicurezza.

3)Strumentazione utilizzata per lo svolgimento del servizio

(max punti 12)

3.1 Caratteristiche tecniche degli strumenti elettronici

(max punti 6)

Il concorrente deve descrivere la tipologia dei terminali portatili in dotazione (marca, modello, data di acquisto, ecc...) ai propri operatori utilizzati per il rilievo, la verifica, il controllo e la validazione delle letture, la qualità delle fotoletture e rilevazione coordinate planimetriche nonché l'eventuale possesso di strumenti per il controllo automatico delle letture

Dovrà essere descritta la modalità di gestione della manutenzione, indicando la suddivisione tra gli operatori impiegati, la dotazione proposta dovrà in ogni caso risultare idoneamente dimensionata rispetto alle caratteristiche del presente appalto.

Dovranno essere inseriti i modelli che il concorrente intende effettivamente mettere a disposizione nella conduzione dell'appalto, con caratteristiche adeguate al servizio da svolgere. La disponibilità degli strumenti costituisce condizione di esecuzione dell'appalto; le indicazioni circa la disponibilità dei mezzi saranno oggetto di costante verifica in corso di esecuzione da parte della stazione appaltante nei confronti del concorrente aggiudicatario.

Nel caso di raggruppamento di concorrenti (ATI o consorzi) dovrà essere chiaramente indicata la ripartizione tra i soggetti partecipanti al raggruppamento degli strumenti costituenti la dotazione proposta.

Verranno privilegiate le proposte quantitativamente adeguate e complete, comprendenti mezzi tecnicamente performanti e con caratteristiche di elevata riduzione di impatto ambientale; verranno penalizzate indicazioni generiche o non univoche e non verranno valorizzate dotazioni inutilmente sovradimensionate e/o non aderenti alle caratteristiche dell'appalto.

3.2 Informazioni sul software

(max punti 6)

Il concorrente deve descrivere, nel rispetto delle indicazioni di cui al capitolato speciale di appalto, le caratteristiche tecniche e le funzionalità del software utilizzato.

Verrà valutata positivamente la presenza di un portale web per lo scambio dei dati, la verifica dell'avanzamento delle attività, il periodo di mantenimento dei dati on line e la durata della storicizzazione dei dati.

Verrà altresì valutato il livello di sicurezza logica e fisica garantita nei locali e sui server deputati alla conservazione delle informazioni raccolte nei tentativi di lettura e del sito internet (*Disaster recovery*).
Gli strumenti informatici ed i relativi programmi indicati in sede di gara saranno sottoposti a controlli da parte della Stazione Appaltante come previsto dall'art. 9.2 CSA.

4) Possesso certificazioni

(max punti 9)

4.1 UNI EN ISO 45001 (Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro)

(punti 3)

4.2 UNI EN ISO 14001 (Sistema di gestione ambientale)

(punti 3)

4.3 SA 8000 (Sistema di certificazione etica di responsabilità sociale)

(punti 3)

L'attribuzione dei punteggi sopraelencati conseguirà alla dichiarazione del concorrente circa il possesso della relativa certificazione in corso di validità al momento della presentazione dell'offerta allegandone copia in calce alla relazione tecnica.

Si precisa che, in caso di raggruppamento temporaneo di imprese, la certificazione dichiarata in sede di gara, per essere considerata valida ai fini dell'assegnazione del relativo punteggio, dovrà essere posseduta da tutte le imprese raggruppate; in caso di consorzio, la certificazione dichiarata in sede di gara dovrà essere posseduta dal consorzio o da tutte le imprese consorziate che saranno indicate come esecutrici.

Il concorrente, in conformità, dovrà dichiarare di essere in possesso di "Certificazione di Responsabilità Sociale SA 8000" rilasciato da organismi accreditati, ai sensi dell'art. 87 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

B) Offerta economica – Ribasso offerto

(max punti 23)

Il concorrente deve compilare, firmare digitalmente e caricare nell'apposita sezione della Busta Economica il modello "Allegato 6.1 e/o 6.2 – Offerta economica" per ciascuno dei lotti cui si partecipa.

Il modello dovrà essere firmato digitalmente dal titolare o legale rappresentante dell'impresa.

Nel caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di impresa, l'Allegato modello per offerta - deve essere sottoscritto da tutti i soggetti costituenti il raggruppamento.

Il concorrente dovrà indicare nel modello anche l'importo degli **oneri di sicurezza** da rischio specifico Aziendale e quantificare i **costi della manodopera** relativamente all'appalto in oggetto.

L'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuata utilizzando il metodo aggregativo-compensatore, applicando la seguente formula:

$$C_{(a)} = \sum n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C_{(a)}$ = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei criteri;

W_i = è il peso o punteggio attribuito al criterio (i) individuato;

$V_{(a)_i}$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al criterio (i), variabile tra zero e uno;

$\sum n$ = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati:

Per quanto riguarda l'offerta tecnica

- con riferimento a ciascuno dei criteri di valutazione discrezionale di cui ai punti 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 – 2.1, 2.2, 2.3 – 3.1, 3.2 i coefficienti $V(a)_i$ verranno determinati con le seguenti modalità:

- Per ciascun elemento di valutazione ogni Commissario provvederà ad attribuire discrezionalmente un coefficiente variabile tra zero e uno
- Una volta attribuiti discrezionalmente dai singoli Commissari i singoli coefficienti verrà calcolata la media risultante dagli stessi
- Calcolata la media dei coefficienti, la media più alta verrà riportata a uno mentre le altre medie risultanti inferiori verranno riparametrate a detta media massima
- Ricavate le medie definitive, le stesse verranno moltiplicate per il fattore ponderale previsto per il criterio in esame costituendo il punteggio definitivo ottenuto dal concorrente in relazione al criterio di valutazione considerato.

Ai fini sopraindicati i coefficienti attribuibili discrezionalmente da ciascun Commissario sono i seguenti precisando che potranno essere attribuiti coefficienti intermedi al fine di differenziare le posizioni dei concorrenti

VALUTAZIONE	COEFFICIENTE
Ottimo/Con elementi di eccellenza	1,00
Buono/Con elementi di elevata qualità	0,80
Discreto / Più che adeguato	0,60
Sufficiente / Adeguato	0,40
Scarso / Parzialmente adeguato	0,20
Insufficiente / Del tutto inadeguato	0,00

Si precisa che verrà attribuito un coefficiente pari a 0 a soluzioni non pertinenti rispetto ai criteri di valutazione o contenenti descrizioni del tutto generiche o prive di elementi di aderenza alle caratteristiche dell'appalto.

- con riferimento a ciascuno dei criteri di valutazione vincolati di cui ai punti 4.1, 4.2, 4.3 il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Tutti i calcoli per l'attribuzione dei punteggi relativi ai parametri sopraindicati verranno contabilizzati fino alla seconda cifra decimale approssimata all'unità superiore ove la terza cifra sia superiore a 5.

La somma dei valori ottenuti descritto per ciascun criterio di valutazione costituirà il punteggio attribuito all'offerta tecnica del concorrente; non verranno effettuate ulteriori riparametrazioni.

Per quanto riguarda l'offerta economica

I coefficienti variabili tra zero e uno saranno determinati attraverso l'applicazione della seguente formula lineare:

$$V_{(a)i} = R_i / R_{\max} \text{ dove}$$

R_i = ribasso proposto nell' i -esima offerta
 R_{\max} = massimo ribasso offerto

Tutte le cifre, ivi inclusi il valore espressi in termini percentuali, dovranno contenere due cifre decimali dopo la virgola.