



consip

## ALLEGATO 2

### OFFERTA TECNICA



## ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La Busta “B - Offerta Tecnica” dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, la Relazione Tecnica in originale, in lingua italiana, conforme al fac-simile di seguito riportato.

La presenza nella documentazione contenuta nella “Busta B - Offerta Tecnica” di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico relativo all’offerta costituisce causa di esclusione dalla gara. La Relazione Tecnica dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall’italiano i surrichiamati documenti dovranno essere corredati da traduzione giurata.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell’ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell’impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di consorzio costituito (di qualsiasi natura) dal legale rappresentante/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;
- nel caso di R.T.I. o di consorzio di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

Si precisa, altresì, che, in conformità a quanto espressamente previsto nel Disciplinare di gara, se la Relazione Tecnica è presentata su supporto ottico (Cd rom), questa deve essere, a pena di esclusione, sottoscritta, ai sensi e per gli effetti dell’art. 23, D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., con firma digitale del:

- legale rappresentante/procuratore speciale dell’impresa nel caso di impresa singola;
- legale rappresentante/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio, nel caso di R.T.I. o di consorzi (di qualsiasi natura) costituiti;
- legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande nel caso di R.T.I. o di consorzio di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi.

Alla Relazione Tecnica in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf “).

Rimane inteso che qualora le copie della Relazione Tecnica vengano prodotte su formato elettronico non modificabile esse non dovranno essere firmate digitalmente.



In caso di discordanza tra l'originale e le copie, anche se prodotte su formato elettronico, a prevalere sarà, in ogni caso, quanto riportato sull'originale.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere per il lotto di riferimento i seguenti contenuti:

#### **1) Sistema organizzativo per l'esecuzione del servizio**

- 1.1 Progetti per il miglioramento e l'ottimizzazione del servizio per le scuole
- 1.2 Organizzazione per la gestione della Convenzione

#### **2) Metodologie tecnico operative**

- 2.1 Servizi di governo
- 2.2 Servizi Operativi

#### **3) Sicurezza, emergenze e tipo di macchine**

- 3.1 Procedure inerenti la gestione della sicurezza D.Lgs.81/2008
- 3.2 Procedure per la gestione delle emergenze
- 3.3 Tipologie di macchine

#### **4) Documentazione coperta da riservatezza**

La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

Nella Busta "B - Offerta Tecnica" potrà essere inserita ogni altra documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare: tale documentazione non deve ritenersi sostitutiva di parti della Relazione Tecnica.



## SCHEMA DI RISPOSTA

### RELAZIONE TECNICA

PER GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 163/2006 E S.M.I., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA ED ALTRI SERVIZI TESI AL MANTENIMENTO DEL DECORO E DELLA FUNZIONALITÀ DEGLI IMMOBILI, PER GLI ISTITUTI SCOLASTICI DI OGNI ORDINE E GRADO E PER I CENTRI DI FORMAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

**PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DELL'OFFERENTE** (compresa, in caso di RTI/ConSORZI, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

### OFFERTA TECNICA

#### 1 SISTEMA ORGANIZZATIVO PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

##### 1.1 PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO E L'OTTIMIZZAZIONE DEL SERVIZIO PER LE SCUOLE

###### 1.1.1 CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA "RELAZIONE INIZIALE"

- 1.1.1.1 Impostazione, struttura e contenuti della "Relazione Iniziale".
- 1.1.1.2 Descrizione degli scenari, con identificazione delle problematiche/anomalie e individuazione degli obiettivi da perseguire in fase di avvio.
- 1.1.1.3 Soluzioni che s'intendono attuare in fase di avvio del contratto per il perseguimento degli obiettivi fissati.

###### 1.1.2 CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA "RELAZIONE INTERMEDIA"

- 1.1.2.1 Impostazione, struttura e contenuti della "Relazione Intermedia".
- 1.1.2.2 Descrizione degli scenari che si possono verificare, nonché degli obiettivi da perseguire dopo 18 mesi dalla data di sottoscrizione della Convenzione.
- 1.1.2.3 Soluzioni che s'intendono attuare dopo 18 mesi dalla data di sottoscrizione della Convenzione e fino al termine del contratto per il perseguimento degli obiettivi fissati.

###### 1.1.3 CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA "RELAZIONE FINALE"



- 1.1.3.1 Impostazione, struttura e contenuti della "Relazione Finale".
- 1.1.3.2 Indicazione e descrizione dei dati, delle analisi quantitative, degli indicatori di riferimento che verranno utilizzati per la redazione della Relazione Finale

1.1.4 CRITERI E MODALITÀ DI CONFRONTO ED INTERFACCIAMENTO CON TUTTE LE PARTI INTERESSATE ALL'ATTUAZIONE DEI PIANI DI MIGLIORAMENTO

1.1.5 INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI, DEGLI STRUMENTI E DELLE MODALITÀ CON CUI L'AMMINISTRAZIONE POTRÀ CONTROLLARE L'ATTUAZIONE DEI PIANI DI MIGLIORAMENTO

1.2 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE

1.2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA CHE L'OFFERENTE SI IMPEGNA A REALIZZARE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI IN CONVENZIONE

1.2.2 MODALITÀ CON CUI L'OFFERENTE INTENDE GESTIRE LA FASE DI AVVIO DELLA CONVENZIONE

- 1.2.2.1 Organizzazione e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali.
- 1.2.2.2 Strumenti e procedure per eseguire i rilievi previsti durante la fase di sopralluogo.
- 1.2.2.3 Organizzazione e procedure per poter definire i Piani Dettagliati delle Attività.

1.2.3 PERCORSI FORMATIVI CHE L'OFFERENTE INTENDE IMPLEMENTARE PER L'AMPLIAMENTO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE MULTI SERVIZIO

**2 METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE**

2.1 SERVIZI DI GOVERNO

2.1.1 MODALITÀ E PROCEDURE DI COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

- 2.1.1.1 Modalità di acquisizione dati, rilievo, censimento.
- 2.1.1.2 Grado di dettaglio dell'Anagrafica Tecnica.
- 2.1.1.3 Modalità di aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica.

2.1.2 MODALITÀ E PROCEDURE DI PREVENTIVAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

- 2.1.2.1 Programma Operativo delle Attività.
- 2.1.2.2 Verbale di controllo.



### **2.1.3 CARATTERISTICHE E MODALITÀ OPERATIVE DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER**

- 2.1.3.1 Modalità di raccolta e registrazione dati del Call center.
- 2.1.3.2 Criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute al Call Center.
- 2.1.3.3 Procedure e modalità di comunicazione delle segnalazioni alle unità competenti.

## **2.2 SERVIZI OPERATIVI**

- 2.2.1 PROCEDURE E MODALITÀ OPERATIVE PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI
- 2.2.2 PROCEDURE DI COORDINAMENTO E CONTROLLO
- 2.2.3 PROCEDURE DI VERIFICA DEI LIVELLI DI SERVIZIO
- 2.2.4 PROCEDURE INERENTI LE MISURE DI GESTIONE/TUTELA AMBIENTALE
- 2.2.5 PROGRAMMA FORMATIVO RELATIVO ALLE MISURE DI GESTIONE/TUTELA AMBIENTALE
- 2.2.6 PROCEDURE ED AZIONI VOLTE A MIGLIORARE IL LIVELLO DI SERVIZIO
- 2.2.7 PROGRAMMA DI SENSIBILIZZAZIONE DESTINATO AGLI STUDENTI

## **3 SICUREZZA, EMERGENZE E TIPO DI MACCHINE**

- 3.1 PROCEDURE INERENTI LA GESTIONE DELLA SICUREZZA D.LGS.81/2008
- 3.2 PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE
- 3.3 TIPOLOGIE DI MACCHINE

## **4 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.