



**POLITECNICO
MILANO 1863**

CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA, IGIENE AMBIENTALE E AUSILIARIATO NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (APPENDICE) – ALLEGATO F - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

.....

LOTTO 1 - CAMPUS CITTÀ STUDI, POLO DI CREMONA, POLO DI MANTOVA E POLO DI PIACENZA - CIG BC2F4D7580

LOTTO 2 - CAMPUS BOVISA, POLO DI COMO, POLO DI LECCO - CIG BC2F4D8653

.....

ALLEGATO F

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

22.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base della valutazione dei seguenti "Ambiti di Valutazione", definiti all'interno dell'Appendice 1 al Capitolato d'Oneri bando istitutivo:

Tabella 16

AMBITI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	26
B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO	51
C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE	8
D. SOSTENIBILITA' SOCIALE	10

La valutazione sarà effettuata sulla base dei "Criteri" e "Sub-Criteri di Valutazione" elencati nella sottostante "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica".

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa che nella colonna "Modalità di valutazione":

- con la lettera "Q" vengono indicati i "Sub-Criteri Quantitativi", i cui punteggi saranno attribuiti automaticamente, mediante applicazione di una formula matematica;
- con la lettera "T" vengono indicati i "Sub-Criteri Tabellari" presenti sulla piattaforma, il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto;
- con la lettera "D" vengono indicati i "Sub-Criteri Discrezionali", i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

Tabella 17

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO						
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione	Punti Max
A.1	CERTIFICAZIONI	6	A.1.1	Certificazione UNI EN ISO 9001 Gestione della qualità	T	1
			A.1.2	Certificazione UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale/EMAS	T	1
			A.1.3	Certificazione ISO45001 Gestione della Sicurezza	T	1
			A.1.4	Certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale	T	1
			A.1.5	Utilizzo esclusivo di prodotti detergenti certificati Ecolabel UE	T	1

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

			A.1.6	Certificazione UNI/PdR 125:2022 Parità di genere			T	1	
A.2	QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	12	A.2.1	Adeguatezza della struttura organizzativa			D	12	
A.3	MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE	8	A.3.1	Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore			D	8	
			Totale						26
		B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO							
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione			Modalità di valutazione	Punti Max	
B.1	QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO	16	B.1.1	Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività: sviluppo di progetti su un numero rappresentativo di edifici campione			D	10	
			B.1.2	Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia in relazione alla pulizia dei bagni, delle aree microonde e delle zone ristoro e la gestione del conferimento rifiuti			D	6	
B.2	QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	17	B.2.1	Migliorie a titolo gratuito			D	5	
			B.2.2	Sviluppo di progetti innovativi	11	B.2.2.1	Progetto 1: Comunicazione strutturata dei servizi erogati all'utenza	D	2
						B.2.2.2	Progetto 2: Pulizia servizi igienici pubblici ad elevata affluenza (aree omogenee tipo 3 e 3b)	D	2
						B.2.2.3	Progetto 3: Gestione sostenibile della	D	2

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

							raccolta differenziata		
						B.2.2.4	Progetto 4: Innovazione Tecnologica nei Servizi di Pulizia	D	2
						B.2.2.5	Progetto 5: Sviluppo di un sistema di monitoraggio condiviso dei servizi erogati	D	2
						B.2.2.6	Ulteriori progettualità	D	1
				B.2.3	Piano integrato di gestione delle emergenze e delle esigenze specialistiche			D	1
B.3	SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO E DEL SERVIZIO	18	B.3.1	Monitoraggio del servizio a canone del presidio			D	14	
			B.3.2	Modalità di erogazione della customer satisfaction rivolta all'utenza			D	4	
			Totale						51
		C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE							
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione			Modalità di valutazione	Punti Max	
C.1	SOLUZIONI TECNICHE	4	C.1.1	Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute			D	4	
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	4	C.2.1	Soluzioni organizzative per la riduzione dei consumi e di risorse con particolare focus sulla raccolta differenziata			D	4	
			Totale						8

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

D. SOSTENIBILITA' SOCIALE								
N°	Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione			Modalità di valutazione	Punti Max
D.1	SOSTENIBILITA' SOCIALE	10	D.1.1	Politiche di sostenibilità sociale e benessere del personale			D	10
Totale								10

Il concorrente è **escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a **50 punti** in relazione ai seguenti criteri (la cui somma dei punteggi massimi è pari a 73 punti):

1. A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa
2. A.3.1 Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore
3. B.1.1 Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività: sviluppo di progetti su un numero rappresentativo di edifici campione
4. B.1.2 Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia in relazione alla pulizia dei bagni, delle aree microonde e delle zone ristoro e la gestione del conferimento rifiuti
5. B.2.3 Piano integrato di gestione delle emergenze e delle esigenze specialistiche
6. B.3.1 Monitoraggio del servizio a canone del presidio
7. B.3.2 Modalità di erogazione della customer satisfaction rivolta all'utenza
8. C.1.1. Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute
9. C.2.1 Soluzioni organizzative per la riduzione dei consumi e di risorse con particolare focus sulla raccolta differenziata
10. D.1.1 Politiche di sostenibilità sociale e benessere del personale

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al successivo par. 22.3.

I seguenti criteri si applicano sia al Lotto 1 che al Lotto 2.

Criteri tabellari

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.

In sede di offerta per ognuna delle certificazioni possedute, dovrà essere caricata copia della certificazione in corso di validità nello slot denominato "Elementi a comprova dei criteri tabellari".

Il mancato caricamento della certificazione comporterà la non attribuzione del punteggio.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Per i criteri di valutazione di natura tabellare che prevedono l'attribuzione di un punteggio in relazione al possesso di specifiche certificazioni, in caso di partecipazione in forma aggregata (quali, a titolo esemplificativo, raggruppamenti temporanei di imprese, consorzi ordinari e GEIE), il relativo punteggio sarà attribuito esclusivamente qualora tutte le imprese componenti il soggetto aggregato siano in possesso della certificazione richiesta, in corso di validità alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

In mancanza del possesso della certificazione da parte anche di una sola delle imprese componenti l'aggregazione, il punteggio previsto per il relativo criterio non sarà attribuito.

In caso di partecipazione di un consorzio stabile, il punteggio sarà attribuito qualora la certificazione richiesta sia posseduta dalla consorziata designata per l'esecuzione delle prestazioni cui il criterio premiale si riferisce, purché la certificazione sia in corso di validità alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

A.1. CERTIFICAZIONI

A.1.1 - Certificazione UNI EN ISO 9001 Gestione della qualità

Possesso della certificazione ISO 9001 Gestione della qualità in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: copia della certificazione in corso di validità

A.1.2 - Certificazione UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale/EMAS

Possesso della certificazione ISO 14001 Gestione ambientale o Registrazione EMAS in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: copia della certificazione in corso di validità

A.1.3 - Certificazione ISO45001 Gestione della Sicurezza

Possesso della certificazione ISO45001 Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: copia della certificazione in corso di validità

A.1.4 - Certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

Possesso della certificazione SA 8000 Responsabilità sociale in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato SAAS (Social accountability accreditation services)/SAI o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: copia della certificazione in corso di validità

A.1.5 - Utilizzo esclusivo di prodotti detergenti certificati Ecolabel UE

Utilizzo, per l'intera durata dell'appalto, esclusivamente di prodotti detergenti e per l'igiene ambientale muniti di licenza d'uso del marchio Ecolabel UE in corso di validità, rilasciata ai sensi del Regolamento (CE) n. 66/2010.

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: Il concorrente allega l'elenco dei prodotti che si impegna ad utilizzare nell'esecuzione del servizio con indicazione del relativo numero di licenza Ecolabel UE (comprova comune alla verifica del criterio C.1).

A.1.6 - Certificazione UNI/PdR 125:2022 Parità di genere

Possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022 "Linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere" in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato SAAS (Social accountability accreditation services)/SAI o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Opzione di risposta	Punteggio
sì	1 punto
no	0 punti

Comprova: copia della certificazione in corso di validità

Criteri discrezionali

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

La Commissione provvederà a valutare i singoli elementi dell'Offerta tecnica di ciascun concorrente sulla base dei criteri qui sotto specificati utilizzando le motivazioni di seguito elencate:

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

A.2 QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa

L'operatore economico dovrà descrivere l'organigramma previsto per il presente appalto, nel quale siano evidenziate le **figure tecnico-gestionali dedicate alla commessa**, quali il Gestore del Servizio, i Site Manager, i Capi Squadra e altre eventuali figure equivalenti, nonché le **strutture aziendali di supporto**, quali ad esempio e a titolo non esaustivo l'RSPP, l'ufficio tecnico, l'ufficio formazione, l'ufficio qualità e l'ufficio logistica, il contact center di secondo livello con personale che gestisce i ticket sul sistema informativo messo a disposizione dalla Stazione appaltante.

Con riferimento alle **figure di governo dell'appalto**, e in particolare al Gestore del Servizio e ai Site Manager (o figure equivalenti), dovranno essere allegati i relativi **curricula vitae**, sottoscritti dagli interessati, dai quali risultino in modo chiaro il percorso formativo, le qualifiche professionali e le esperienze maturate in servizi analoghi, con specifica evidenza delle attività svolte e delle responsabilità ricoperte. La **qualità**, l'**attinenza** e la **durata dell'esperienza professionale** saranno oggetto di specifica valutazione.

I curricula vitae dovranno essere allegati nell'apposita sezione del sistema denominata "A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa – curricula vitae".

Sarà valutata positivamente la presentazione di un organigramma **chiaro, completo e specifico**.

Con riferimento alle **figure tecnico-gestionali**, la Stazione appaltante attribuirà rilievo alla **qualità**, all'**adeguatezza** e al **livello di impiego delle risorse professionali** proposte.

In tale ambito, sarà oggetto di valutazione premiale la previsione di **risorse professionali ulteriori, qualificate e specificamente dedicate all'appalto**, in quanto indice di un effettivo potenziamento organizzativo e gestionale del servizio, nonché di un miglioramento delle performance attese.

Resta in ogni caso fermo il rispetto della clausola sociale di cui all'art. 57 del D.Lgs. 36/2023, finalizzata alla tutela della stabilità occupazionale del personale impiegato nel precedente affidamento. Pertanto, l'eventuale introduzione di nuove risorse non potrà in alcun modo pregiudicare l'assorbimento prioritario del personale uscente, nei limiti di compatibilità con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative del servizio. La valutazione premiale sarà quindi attribuita esclusivamente nei casi in cui il concorrente dimostri, con adeguato livello di dettaglio e coerenza, che l'inserimento di nuove figure professionali si configura **come elemento aggiuntivo e migliorativo rispetto agli obblighi derivanti dalla clausola sociale, contribuendo in modo misurabile all'innalzamento degli standard qualitativi del servizio**.

Sarà altresì valutato positivamente un **organigramma costruito in modo coerente con la realtà del patrimonio immobiliare oggetto del servizio**, che riporti analiticamente il **numero di addetti previsti per**

ciascun edificio e per ogni area esterna dei campus, le relative **ore giornaliere**, la **fascia oraria di attività di ciascuno** e le **attrezzature e i macchinari dedicati**, con indicazione delle tipologie e delle quantità per ciascun edificio e area esterna.

In aggiunta, sarà valutata in modo particolarmente favorevole la chiara definizione delle **aree di competenza** delle figure operative di governo del servizio, indicando per ciascuna di esse l'**estensione dell'ambito gestionale e decisionale**. A titolo indicativo, sarà apprezzata l'indicazione di un Gestore del Servizio competente su tutte le sedi oggetto dell'appalto, con ruolo di referente unico per la Stazione Appaltante e con potere decisionale tecnico ed economico; di Site Manager responsabili di sedi complesse come interi campus o poli territoriali; e di Capi Squadra che sovrintendano a gruppi di edifici loro assegnati, garantendo coordinamento e supervisione delle attività operative.

Saranno altresì valutate positivamente la descrizione di procedure di **supervisione costante** e di metodi strutturati di **controllo della qualità del servizio**, la **reperibilità del personale tecnico gestionale e degli operatori** chiamati ad intervenire con mezzi e attrezzature adeguate, nonché l'illustrazione delle **modalità di gestione delle assenze** del personale e delle **azioni finalizzate a ridurre il tasso di assenteismo**.

A.2 MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE

A.3.1 Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore

Il concorrente dovrà descrivere in modo distinto e puntuale:

- le **modalità organizzative e i contenuti della formazione minima obbligatoria prevista dal Capitolato tecnico**, indicando per ciascun servizio (pulizie e portierato) i percorsi formativi, il numero di ore, i destinatari, le modalità di erogazione e la relativa programmazione;
- le **eventuali attività formative aggiuntive e migliorative rispetto ai requisiti minimi richiesti**, specificando contenuti, obiettivi, durata, periodicità e modalità di verifica dell'efficacia della formazione.

Saranno valutate positivamente le proposte caratterizzate da **chiarezza espositiva**, **dettaglio** dei percorsi formativi, puntuale **calendarizzazione** delle attività, individuazione dei corsi previsti **per ciascun servizio** e presenza di sistemi di **tracciabilità e monitoraggio** della partecipazione del personale.

Le proposte dovranno essere **concrete, realisticamente attuabili e oggettivamente verificabili** in fase di esecuzione del contratto. Non saranno valutati impegni formulati in termini generici, privi di contenuti definiti, di indicazione delle ore di formazione o di una programmazione adeguatamente dettagliata.

Saranno valutate positivamente le proposte che dimostrino un'**organizzazione efficace e strutturata della formazione e dell'informazione** del personale impiegato nel presente appalto, comprendente sia le **norme di sicurezza e igiene**, sia le **attività e le metodologie specifiche previste per l'esecuzione del servizio**. Particolarmente apprezzabile sarà un **piano formativo digitale**, articolato, calendarizzato e **condiviso con la Stazione Appaltante**, in grado di garantire la tracciabilità della partecipazione del personale e il mantenimento nel tempo delle competenze necessarie. Saranno inoltre valutati favorevolmente i sistemi di aggiornamento periodico e le iniziative informative finalizzate a migliorare la

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

qualità delle prestazioni, la sicurezza, la corretta gestione dei rifiuti, dei prodotti e delle attrezzature, nonché la consapevolezza ambientale del personale.

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO

B.1 QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO

B.1.1 Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività: sviluppo di progetti su un numero rappresentativo di edifici campione

Il concorrente dovrà formulare tre proposte che presentino un **piano di lavoro** chiaro, completo e dettagliato, calibrato su edifici campione rappresentativi del Politecnico:

LOTTO 1: Edificio 1, Edificio 3, Edificio 11

LOTTO 2: Edificio B1, Edificio B2, Edificio B6

I tre edifici campione saranno oggetto di sopralluogo preliminare obbligatorio.

Il concorrente è tenuto a redigere, per i 3 (tre) edifici indicati del lotto per cui partecipa, il Programma Operativo delle Attività in modo dettagliato ed analitico all'interno delle diverse aree omogenee e per ogni singolo vano oggetto del contratto, specificando:

- le Attività di Base;
- le Attività pianificate proposte;
- le Attività Straordinarie proposte.

Il piano dovrà esplicitare in modo puntuale i principi organizzativi e metodologici adottati per l'esecuzione delle prestazioni, illustrando per ciascuna area omogenea:

- le attività previste o la proposta di attività distinte per aree omogenee;
- le rispettive frequenze di esecuzione o la pianificazione delle stesse, specificando il giorno o i giorni della settimana in cui è programmato l'intervento distinte per aree omogenee;
- la fascia oraria di svolgimento delle attività;
- gli addetti impiegati per ciascun edificio e il numero di ore attribuite a ciascuna risorsa;
- la quantità e la tipologia di attrezzature e macchinari utilizzati.

Per agevolare la predisposizione del progetto, oltre al sopralluogo, ritenuto fondamentale per l'elaborazione del POA, l'Operatore Economico potrà consultare l'allegato K al Capitolato d'onori "Informazioni edifici oggetto di sopralluogo" contenente l'anagrafica tecnica dei tre edifici per ciascun lotto.

Tale documento riporta, per ciascun edificio:

- i metri quadrati distinti per area omogenea oggetto del servizio;
- il numero totale di vani per ciascuna area omogenea;
- un valore indicativo del numero di utenti ospitati (esempio 0-100; 100-150; ecc.).

Nel rispetto del principio del risultato e considerando che la Stazione Appaltante intende avvalersi della professionalità tecnico-gestionale dell'Operatore Economico, quest'ultimo - perseguendo l'obiettivo del

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

risultato - potrà diversificare, aggiungere attività e incrementarne le frequenze all'interno di una medesima area omogenea, in modo mirato rispetto a quanto rilevato durante il sopralluogo garantendo l'ottimizzazione delle risorse e un servizio calibrato sulle reali necessità.

In nessun caso, tuttavia, sarà possibile ridurre le attività e le frequenze minime obbligatorie fissate in modo prescrittivo dalla Stazione Appaltante e dovranno essere rispettate tutte le disposizioni previste dal Capitolato tecnico.

La proposta dovrà essere formulata anche con riferimento alle condizioni di accessibilità e fruibilità degli spazi.

Con riferimento ai tre edifici campione, il concorrente dovrà inoltre dimostrare la coerenza tra le risorse impiegate (numero di addetti), il monte ore giornaliero complessivo, le dotazioni strumentali (macchinari e attrezzature) e le frequenze di intervento, in relazione alle superfici e alle caratteristiche funzionali degli immobili.

Le logiche progettuali applicabili possono essere molteplici; per chiarire il principio alla base della diversificazione del servizio, si riporta di seguito un esempio meramente illustrativo fra le diverse logiche possibili.

Esempio 1

Con riferimento all'area omogenea "Tipo 1 - Uffici", l'operatore economico potrebbe articolare il Piano Operativo delle Attività prevedendo una differenziazione degli interventi e delle relative frequenze in funzione della quantità di postazioni presenti nei singoli vani.

In generale, un ufficio singolo presenta un livello di ordine più elevato e una produzione di sporco minore rispetto a un ufficio con più postazioni o, ancor più, rispetto a un open space caratterizzato da un'elevata densità di utilizzatori.

In quest'ottica, all'interno della medesima area omogenea si potrebbe adottare il seguente criterio esemplificativo:

- Ufficio con 1 postazione di lavoro: livello di servizio minimo;
- Ufficio con fino a 6 postazioni di lavoro: livello di servizio medio;
- Ufficio con oltre 6 postazioni di lavoro: livello di servizio alto.

Tale autonomia progettuale e gestionale è finalizzata ad assicurare un livello di servizio ottimale, adeguato alle caratteristiche di ciascuno spazio e al numero di postazioni presenti.

Esempio 2

Con riferimento all'area omogenea "Tipo 2 - Connettivi", distinguendo nel Programma Operativo delle Attività due differenti livelli di servizio sulla base della rispettiva sotto-classificazione:

- Connettivi di aree pubbliche ad elevata affluenza: richiedono un numero maggiore di attività e frequenze di intervento più elevate;
- Connettivi di aree non pubbliche: richiedono le stesse tipologie di attività, ma a frequenza inferiore.

I parametri utilizzati (a.e. rapporto tra superficie in mq e risorse impiegate, monte ore, macchinari e frequenze ecc.) dovranno essere assunti come **riferimento metodologico e organizzativo** per l'intero patrimonio oggetto dell'appalto. Il concorrente dovrà pertanto **esplicitare i criteri di riparametrazione adottati** per estendere in modo coerente ed omogeneo il modello organizzativo proposto per gli edifici campione ai restanti edifici e aree dell'appalto, garantendo il mantenimento di **analoghi standard prestazionali** in termini di **qualità ed efficienza del servizio**.

Particolare attenzione dovrà essere riservata alle **modalità di informazione e comunicazione con gli utenti**, anche mediante l'utilizzo della **Carta dei Servizi**, al fine di rendere chiare e trasparenti le attività previste, le tempistiche e le responsabilità del personale operativo

La capacità del piano di lavoro di coniugare efficienza operativa e qualità del servizio sarà valutata anche in relazione alla **solidità e trasparenza del modello di riparametrazione proposto**, nonché alla sua **effettiva applicabilità su scala complessiva**.

Sarà valutato in modo particolarmente favorevole l'impiego di un **sistema informativo/software gestionale** dedicato alla pianificazione, gestione e monitoraggio del piano di lavoro, che consenta la digitalizzazione delle attività, la registrazione in tempo reale dell'avvenuta esecuzione delle prestazioni e la contestuale condivisione con la Stazione appaltante dello stato di avanzamento delle attività previste.

Costituiranno ulteriori elementi positivi la dimostrazione di **flessibilità nella gestione delle risorse e degli interventi**, la **capacità di adattamento a esigenze straordinarie o variabili**, la **chiarezza dei flussi comunicativi** tra operatore economico e Stazione appaltante, nonché la **coerenza tra le modalità operative descritte e le migliori pratiche di settore** in materia di sicurezza, qualità e sostenibilità ambientale.

B.1.2 Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di Pulizia in relazione alla pulizia dei bagni, delle aree microonde e delle zone ristoro e la gestione del conferimento rifiuti

L'operatore economico dovrà presentare una **progettazione** approfondita, strutturata e pienamente rispondente alle esigenze del servizio a canone, con riferimenti

1. alle **attività relative alla pulizia e igienizzazione dei bagni**,
2. alla **cura delle aree microonde e degli spazi di ristoro**,
3. all'**organizzazione della gestione e del conferimento dei rifiuti**.

La progettazione dovrà evidenziare in modo chiaro e dettagliato le **modalità operative**, gli **standard di qualità adottati** e la capacità dell'Operatore economico di garantire **continuità, tempestività ed elevati livelli igienico-sanitari** nelle aree maggiormente critiche sotto il profilo dell'affluenza e dell'utilizzo.

Per quanto riguarda i bagni, sarà valutata positivamente la progettazione delle frequenze di intervento, distinguendo tra **attività programmate** e **operazioni di mantenimento giornaliero**, nonché le **tecniche** e i **prodotti** utilizzati per assicurare una sanificazione efficace delle superfici di contatto. Sarà valutata positivamente una **chiara organizzazione dei passaggi** nelle diverse fasce orarie, calibrata sui flussi di utilizzo, con particolare attenzione alla **reintegrazione dei materiali di consumo**, alla **gestione degli odori** e all'adozione di metodologie che garantiscano **costanza del decoro e delle condizioni igieniche** per tutta la durata del servizio.

Relativamente alle aree microonde e alle zone ristoro, sarà valutata positivamente la proposta che illustra i **metodi di pulizia e igienizzazione di superfici, apparecchiature e arredi**, evidenziando la capacità di intervenire con frequenza adeguata a prevenire accumuli di sporco, residui alimentari e degrado degli spazi comuni.

Per ciò che concerne la gestione e il conferimento dei rifiuti, la progettazione dovrà descrivere un sistema organizzato, efficiente e conforme alle normative vigenti, esplicitando le **modalità di raccolta**,

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

sostituzione dei sacchi, trasporto interno e conferimento nelle aree ecologiche dedicate. Sarà valutata positivamente la capacità di gestire correttamente la separazione delle diverse frazioni, di prevenire accumuli nelle zone a maggiore utilizzo, di garantire la pulizia dei contenitori e di assicurare un flusso continuo e ordinato dei materiali verso i punti di raccolta finale. Particolare attenzione sarà posta alla capacità di **integrare criteri di sostenibilità ambientale**, alla **formazione** del personale sulle corrette procedure e all'adozione di **attrezzature** adeguate e idonee al contesto operativo.

B.2 QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI

B.2.1. Migliorie a titolo gratuito

Il concorrente dovrà illustrare le offerte migliorative, **presentate a titolo gratuito**, che prevedano l'introduzione di attrezzature, macchinari e soluzioni tecnologiche ulteriori rispetto ai requisiti minimi previsti dal capitolato, purché idonee a **incrementare l'efficienza operativa**, la **qualità delle prestazioni erogate** e il **livello di sicurezza degli operatori**. Le proposte dovranno illustrare in maniera puntuale e analitica il valore aggiunto generato dalle dotazioni migliorative offerte, evidenziandone l'effettiva utilità nell'ambito delle attività oggetto dell'appalto e la loro integrazione nei processi operativi.

Resta inteso che un'offerta migliorativa non potrà essere oggetto di adeguata valutazione qualora presentata in forma generica o priva di elementi tecnici sufficientemente determinati. Le soluzioni proposte dovranno pertanto essere descritte in modo **completo, dettagliato e coerente**.

A titolo esemplificativo, si riportano alcuni elementi utili a definire la completezza delle proposte migliorative:

- Qualora l'operatore economico intendesse offrire, a titolo gratuito, un servizio aggiuntivo di fornitura di **materiale aggiuntivo** (a titolo esemplificativo e non esaustivo zerbini antipolvere presso gli accessi principali degli edifici), dovrà indicare le quantità fornite, le dimensioni, le caratteristiche tecniche del prodotto e la specifica utilità attesa in termini di riduzione dello sporco e miglioramento delle condizioni igieniche degli spazi
- Qualora l'operatore economico intendesse mettere a disposizione, a titolo gratuito, una **piattaforma di lavoro elevabile (PLE)** oltre a quella prevista nell'elenco macchinari e attrezzature già compensata nell'importo del canone e disponibile in modalità continuativa nelle sedi oggetto dell'appalto, dovrà specificarne in modo puntuale la tipologia e le caratteristiche tecniche, quali, a titolo esemplificativo, l'altezza operativa, la portata, i dispositivi di sicurezza integrati e le eventuali certificazioni. Dovrà inoltre essere chiarito se la PLE sarà resa disponibile secondo necessità, previa richiesta della Stazione appaltante, oppure se sarà stabilmente allocata presso le sedi oggetto dell'appalto.

Le migliorie offerte ai sensi del presente criterio si **intendono integralmente ricomprese nell'offerta dell'operatore economico e non daranno luogo ad alcun corrispettivo, rimborso o compenso aggiuntivo** a carico della Stazione Appaltante.

Resta fermo che, qualora si proceda alla verifica della congruità dell'offerta, l'operatore economico dovrà essere in grado di dimostrare la sostenibilità e l'effettiva realizzabilità delle migliori proposte, fornendo la relativa quantificazione economica e ogni altro elemento giustificativo utile. Tale quantificazione ha finalità esclusivamente dimostrative ai fini della verifica di congruità e non comporta in alcun modo il riconoscimento di corrispettivi ulteriori rispetto a quelli contrattualmente previsti.

B.2.2. Sviluppo di cinque progetti innovativi

Il concorrente dovrà sviluppare le progettualità individuate dalla Stazione appaltante e descritte nei paragrafi successivi, elaborando per ciascuna una proposta progettuale chiara, puntuale e dettagliata. Potrà inoltre proporre ulteriori progettualità di propria iniziativa, purché coerenti con l'oggetto dell'appalto e finalizzate al miglioramento dei servizi erogati.

Ciascun progetto dovrà essere illustrato in un paragrafo autonomo, con esposizione ordinata e di agevole lettura. Saranno apprezzate proposte caratterizzate da chiarezza espositiva, concretezza, contenuto innovativo e utilità per la Stazione Appaltante, evitando descrizioni generiche, ridondanti o meramente descrittive.

Costituiranno elemento di particolare pregio le proposte specificamente sviluppate in funzione delle caratteristiche, delle esigenze organizzative e delle peculiarità degli spazi e delle attività del Politecnico di Milano. Saranno pertanto maggiormente apprezzati i progetti che dimostrino un'effettiva conoscenza del contesto oggetto dell'appalto e che risultino concretamente calibrati sulle esigenze dell'Ateneo, rispetto a soluzioni standardizzate o genericamente replicabili in contesti differenti.

I progetti proposti costituiscono opzioni contrattuali attivabili a richiesta della Stazione appaltante, che ne valuterà discrezionalmente l'interesse e l'opportunità nel corso dell'esecuzione del contratto. La presentazione della proposta non attribuisce all'operatore economico alcun diritto all'attivazione dei progetti né alla corresponsione dei relativi importi, potendo la Stazione appaltante decidere di non attivare alcun progetto per tutta la durata contrattuale. L'importo per il corrispettivo dei progetti sarà a valere sull'"Importo a consumo".

La valorizzazione economica di ciascun progetto dovrà essere indicata esclusivamente nell'offerta economica, con separata evidenza del corrispettivo previsto per la prima annualità e del corrispettivo previsto per le annualità successive.

A titolo esemplificativo:

- qualora il progetto preveda un corrispettivo a tantum, l'operatore economico dovrà valorizzare il costo relativo alla sola prima annualità e indicare un corrispettivo pari a 0 per le annualità successive;
- qualora il progetto preveda costi di avviamento nella prima annualità e successivi costi di mantenimento, l'operatore economico dovrà indicare distintamente il corrispettivo previsto per la prima annualità e quello previsto per ciascuna annualità successiva;
- qualora il progetto preveda un canone annuo costante, il medesimo corrispettivo dovrà essere indicato sia per la prima annualità sia per le annualità successive.

Nella formulazione delle proposte progettuali, l'operatore economico dovrà tenere conto che l'importo massimo complessivamente attivabile dalla Stazione Appaltante è pari a € 500.000,00 annui, oltre IVA di legge.

Pertanto, i progetti proposti dovranno risultare economicamente coerenti con tale limite, anche in considerazione della possibilità che la Stazione Appaltante attivi contemporaneamente più interventi, fermo restando il rispetto del predetto plafond annuo complessivo.

Nella valutazione di congruità dell'offerta verrà richiesto di dimostrare la sostenibilità e l'effettiva realizzabilità dei progetti proposti in relazione all'importo indicato in offerta economica.

B.2.2.1 Progetto 1: Comunicazione strutturata dei servizi erogati all'utenza

Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto, illustrando le modalità con cui intende comunicare all'utenza, con congruo preavviso, in modo chiaro e trasparente, i servizi erogati, siano essi ordinari, programmati o straordinari, evidenziando gli standard di qualità garantiti dall'Ateneo. Dovranno essere descritti:

- il piano comunicativo;
- i canali e gli strumenti utilizzati;
- le eventuali soluzioni digitali proposte;
- le modalità di raccolta dei feedback e gli strumenti previsti per la misurazione dell'efficacia delle azioni intraprese.

Saranno valutati positivamente

- i progetti che dimostrino efficacia, completezza e coerenza della strategia comunicativa proposta;
- un piano comunicativo strutturato e coerente;
- l'uso di canali e strumenti differenziati in funzione dei diversi contesti e target di riferimento;
- l'adozione di soluzioni digitali innovative quali, a titolo esemplificativo, la Carta dei Servizi digitale e sistemi interattivi per la fruizione immediata delle informazioni;
- campagne informative integrate, strumenti di feedback, continuità e costanza delle comunicazioni;
- la capacità di misurare l'efficacia delle azioni intraprese in termini di percezione e soddisfazione dell'utenza.

B.2.2.2 Progetto 2: Pulizia servizi igienici pubblici ad elevata affluenza (aree omogenee tipo 3 e 3b)

Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto per la **gestione delle attività di pulizia e sanificazione dei servizi igienici presenti negli edifici in cui siano presenti bagni appartenenti alle aree omogenee tipo 3 e 3b**, illustrando in particolare:

- la pianificazione degli interventi;
- l'organizzazione operativa;
- le soluzioni logistiche e tecnologiche adottate;
- le modalità di monitoraggio e controllo delle attività.;
- la progettazione basata su un'analisi degli spazi, del numero di utenti e delle fasce orarie di maggiore utilizzo;

- eventuali soluzioni digitali previste per la condivisione con la Stazione appaltante delle informazioni relative agli interventi eseguiti, alle attività di controllo e alla relativa reportistica.

Saranno valutati positivamente i progetti che

- evidenzino una pianificazione chiara, completa e calibrata sulle caratteristiche dei singoli edifici, finalizzata a garantire un livello ottimale di pulizia e sanificazione dei servizi igienici, con particolare attenzione alle aree ad alta affluenza;
- soluzioni organizzative, logistiche e tecnologiche in grado di assicurare continuità, efficacia e tempestività del servizio, l'impiego di attrezzature e sistemi innovativi, l'attenzione alla percezione dell'utenza, la prevenzione del degrado, l'adozione di metodologie sicure e sostenibili e un approccio proattivo e strutturato al mantenimento degli standard igienico-sanitari;
- progetti che prevedano sistemi digitali capaci di condividere in tempo reale con la Stazione appaltante gli interventi eseguiti, garantendo tracciabilità delle attività e reportistica completa, comprensiva della documentazione fotografica delle fasi operative;
- la chiarezza delle informazioni rese disponibili, la facilità di consultazione, l'affidabilità del sistema e la sua capacità di supportare il monitoraggio e il controllo della qualità delle attività svolte.

B.2.2.3 Progetto 3: Gestione sostenibile della raccolta differenziata

Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto per la gestione della raccolta differenziata presso le sedi dell'Ateneo, illustrando in particolare:

Nell'attribuzione del punteggio saranno particolarmente apprezzati:

- progetti caratterizzati da un approccio innovativo, integrato e data-driven alla gestione della raccolta differenziata, fondati su un'analisi approfondita dei flussi di persone e delle modalità di utilizzo degli spazi universitari, sia interni sia esterni agli edifici;
- proposte capaci di distinguere i diversi target di utenza presenti nelle sedi dell'Ateneo (studenti, personale docente, personale tecnico-amministrativo, visitatori, utenti occasionali, fornitori, ecc.), correlando l'organizzazione del servizio alle specifiche modalità di fruizione degli ambienti, alle attività prevalenti svolte, ai livelli di affluenza, ai percorsi abituali di transito, ai principali punti di aggregazione e alle relazioni funzionali tra gli edifici e gli spazi comuni;
- soluzioni progettuali che traducano tale analisi nella definizione ottimizzata del numero, del dimensionamento e della collocazione delle isole ecologiche e dei punti di raccolta differenziata, al fine di massimizzarne accessibilità, fruibilità, efficacia operativa e capacità di incentivare comportamenti virtuosi da parte dell'utenza;
- qualità del livello di innovazione dei sistemi proposti per la comunicazione, la sensibilizzazione e il coinvolgimento degli utenti, quali, a titolo esemplificativo, sistemi digitali di segnalazione e monitoraggio, sensoristica, strumenti di rilevazione dei conferimenti, dashboard informative, campagne di comunicazione mirate, sistemi premianti, strumenti interattivi e ulteriori tecnologie finalizzate a incrementare la qualità e la quantità della raccolta differenziata;
- proposte che descrivano in maniera dettagliata e strutturata l'intero ciclo operativo della gestione dei rifiuti, dalla fase di raccolta presso gli spazi universitari fino al conferimento finale presso le aree di stoccaggio, evidenziando modalità organizzative, procedure operative, sistemi di tracciabilità, controllo qualitativo e quantitativo dei rifiuti raccolti, gestione logistica dei flussi, frequenze di svuotamento e misure adottate per garantire efficienza, sostenibilità ambientale, decoro e minimizzazione delle interferenze con le attività istituzionali dell'Ateneo;

- l'adozione di strumenti tecnologici avanzati per il monitoraggio delle performance ambientali, la produzione di reportistica periodica, l'analisi dei dati raccolti e l'individuazione di azioni di miglioramento continuo finalizzate all'incremento dei livelli di raccolta differenziata e alla riduzione dell'impatto ambientale complessivo del servizio;
- il grado di personalizzazione della proposta rispetto alle caratteristiche del Politecnico di Milano, con particolare riferimento alla configurazione dei campus, alla presenza di edifici con destinazioni d'uso differenti, alla distribuzione degli spazi comuni e all'andamento dei flussi di utenza nel corso dell'anno accademico.

B.2.2.4 Progetto 4: Innovazione Tecnologica nei Servizi di Pulizia

Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto per l'innovazione tecnologica dei servizi di pulizia, illustrando in particolare:

- descrizione puntuale delle tecnologie adottate – quali robot lavapavimenti, moto spazzatrici a guida autonoma, carrelli intelligenti o soluzioni equivalenti – evidenziandone i vantaggi in termini di continuità del servizio, tracciabilità delle attività;
- ottimizzazione dei costi;
- sicurezza degli operatori e riduzione dell'impatto ambientale;
- definizione chiara del ruolo del personale, articolato in attività di supervisione, manutenzione e rifornimento dei macchinari robotici

Nell'attribuzione del punteggio saranno particolarmente apprezzati:

- progetti che dimostrino un approccio realmente innovativo all'erogazione dei servizi di pulizia, basato su tecnologie robotiche e automatizzate in grado di incrementare l'efficienza operativa e gli standard igienico-sanitari;
- la capacità di individuare con precisione gli spazi e le aree tipo oggetto del servizio, in cui tali tecnologie risultano applicabili, distinguendo correttamente tra ambienti interni ed esterni e specificando superfici, resa oraria, autonomia operativa e condizioni d'uso dei macchinari proposti;
- la predisposizione di percorsi formativi specifici volti a garantire l'utilizzo corretto ed efficiente delle tecnologie introdotte;
- proposte che dimostrino un'integrazione coerente delle soluzioni robotiche nel modello organizzativo complessivo, assicurando affidabilità, scalabilità e continuità operativa.

B.2.2.5 Progetto 5: Sviluppo di un sistema di monitoraggio condiviso dei servizi erogati

Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto per sviluppare un sistema di monitoraggio condiviso dei servizi erogati.

Nell'attribuzione del punteggio saranno particolarmente apprezzati:

- progetti che adottano soluzioni tecnologiche avanzate in grado di garantire una tracciabilità puntuale, continua e verificabile delle attività svolte nei singoli ambienti. Particolare apprezzamento sarà riservato ai sistemi capaci di rilevare automaticamente e in tempo reale il passaggio delle attrezzature e/o macchinari di pulizia all'interno di ciascun vano, integrando tali informazioni con le attività registrate come eseguite dagli operatori tramite dispositivi mobili dedicati;

- l'adozione di sistemi informativi e software gestionali dedicati alla pianificazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione delle attività previste dal Piano Operativo, idonei a garantire la completa tracciabilità delle prestazioni eseguite;
- soluzioni che consentano alla Stazione appaltante di visualizzare in tempo reale, mediante dashboard dedicate e strumenti digitali di monitoraggio, lo stato di avanzamento delle attività dichiarate ed eseguite dagli operatori, assicurando elevati livelli di trasparenza, controllo operativo, verifica delle prestazioni e condivisione delle informazioni;
- sistemi che garantiscono la produzione di report completi, esportabili e corredati da evidenze fotografiche, oltre alla presenza di notifiche automatiche in caso di anomalie o mancati interventi;
- trasparenza del flusso informativo, sicurezza e integrità dei dati raccolti, la capacità della piattaforma di integrarsi con altri sistemi gestionali dell'Ateneo e la previsione di un adeguato percorso formativo per operatori e personale amministrativo, finalizzato ad assicurare un utilizzo efficace e consapevole dello strumento;
- tempistiche di sviluppo del sistema di monitoraggio condiviso, nonché la sua messa in produzione a decorrere dalla data di eventuale approvazione del progetto.

B.2.2.6 Ulteriori progettualità

Il concorrente potrà presentare ulteriori progettualità rispetto ai cinque progetti richiesti dal presente criterio, purché coerenti con l'oggetto dell'appalto e adeguatamente descritte sotto il profilo tecnico organizzativo.

Saranno valutate positivamente le ulteriori progettualità che dimostrino concreta utilità per l'Amministrazione, effettiva realizzabilità, contenuto innovativo e capacità di apportare un valore aggiunto ai servizi oggetto dell'appalto. Costituiranno elemento di particolare apprezzamento le proposte specificamente sviluppate in funzione delle caratteristiche, delle esigenze organizzative e delle peculiarità del Politecnico di Milano.

B.2.3 Piano integrato di gestione delle emergenze e delle esigenze specialistiche

Il concorrente dovrà descrivere un piano integrato per la gestione delle seguenti esigenze operative:

- emergenza neve;
- emergenza allagamenti;
- raccolta, conferimento e smaltimento delle foglie;
- raccolta dei rifiuti abbandonati (RAU) e conferimento presso le aree di stoccaggio;
- emergenza pandemica;
- mitigazione del rischio Legionella.

Per ciascun ambito dovranno essere descritte le modalità organizzative e operative previste, le procedure di attivazione, le risorse impiegate, le tempistiche di intervento e gli eventuali strumenti tecnologici di supporto.

Saranno valutati positivamente i progetti che dimostrino efficacia, completezza, tempestività di attivazione, capacità di prevenzione e mitigazione del rischio, adeguatezza delle risorse impiegate e

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

integrazione con le esigenze organizzative dell'Ateneo. Saranno inoltre particolarmente apprezzate le soluzioni innovative, l'utilizzo di sistemi digitali di monitoraggio e gestione delle attività e il grado di personalizzazione delle procedure rispetto alle caratteristiche del Politecnico di Milano. Le attività disciplinate dal presente progetto saranno attivate esclusivamente qualora se ne manifesti la necessità in relazione alle circostanze concretamente verificatesi nel corso dell'esecuzione del contratto. Le stesse non saranno remunerate separatamente né dovranno essere oggetto di valorizzazione economica nell'offerta economica, **intendendosi integralmente compensate nell'ambito del canone relativo alle Attività Ordinarie di Base dei servizi di pulizia**. Pertanto, il concorrente dovrà sviluppare la proposta progettuale senza indicare alcun corrispettivo economico associato.

B.3 SISTEMA DI CONTROLLO DEL LIVELLO E DEL SERVIZIO

B.3.1 Monitoraggio del servizio a canone del presidio

Si richiede al concorrente di descrivere le modalità di monitoraggio del servizio di presidio di pulizia (attività ordinare di base con pagamento a canone) come descritto nel capitolato tecnico allegato alla lettera di invito.

Saranno valutati positivamente i progetti che evidenzino l'adozione di modelli strutturati ed efficaci per il **monitoraggio continuativo del servizio**, supportati da **strumenti** idonei a verificare puntualmente l'esecuzione delle attività e il **rispetto degli standard qualitativi contrattuali**. Costituiranno elementi qualificanti l'impiego di **sistemi digitali** per la tracciabilità delle prestazioni, **check-list informatizzate**, **reportistica documentale e fotografica**, nonché l'esecuzione di **audit periodici**, unitamente alla capacità di garantire una chiara, sistematica e tempestiva **condivisione** delle informazioni con la Stazione Appaltante.

Saranno altresì valorizzate le soluzioni in grado di assicurare l'**individuazione tempestiva delle criticità**, la **prevenzione del decadimento delle condizioni igienico-sanitarie**, l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse e il supporto all'attivazione di interventi proattivi orientati al miglioramento continuo del servizio, nel rispetto dei principi di efficacia, continuità e adeguata rispondenza alle esigenze dell'utenza.

B.3.2 Modalità di erogazione della customer satisfaction rivolta all'utenza

Il concorrente dovrà descrivere sistemi strutturati, innovativi e continuativi di rilevazione della **customer satisfaction**, finalizzati al **monitoraggio** dell'esperienza degli utenti e della **qualità percepita** dei servizi erogati. La somministrazione della customer satisfaction si intende compresa nei servizi gestionali descritti nel capitolato tecnico allegato alla lettera di invito e pertanto remunerata attraverso il canone corrisposto per le attività ordinarie di base.

Saranno apprezzate le soluzioni basate su **strumenti digitali** evoluti, piattaforme interattive, sistemi di raccolta feedback in tempo reale, tecnologie innovative idonee a favorire la partecipazione attiva dell'utenza.

Sarà attribuito particolare rilievo alle **modalità di progettazione e somministrazione** delle attività di customer satisfaction, con specifico riferimento alla capacità dell'Operatore economico di differenziare

strumenti, linguaggi, canali e modalità di interazione in funzione dei diversi target di utenza presenti nell'Ateneo (studenti, personale docente, personale tecnico-amministrativo, visitatori, ospiti, ecc.), garantendo elevati livelli di accessibilità, semplicità e immediatezza di utilizzo.

Saranno particolarmente apprezzate le soluzioni progettate secondo **logiche “smart”**, non invasive e a minimo impatto sull'esperienza dell'utente, capaci di ridurre al minimo l'onere richiesto per la compilazione o il rilascio del feedback, anche mediante strumenti intuitivi, automatizzati o integrati nei normali processi di fruizione degli spazi e dei servizi, preservando al contempo affidabilità, significatività e qualità del dato raccolto.

Saranno infine valutate positivamente le proposte che prevedano sistemi di **condivisione dinamica** dei risultati con la Stazione Appaltante mediante dashboard dedicate, report periodici e strumenti di monitoraggio in tempo reale.

C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE

C.1 SOLUZIONI TECNICHE

C.1.1 Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute

Saranno oggetto di valutazione le caratteristiche qualitative, prestazionali e ambientali i **prodotti**, delle **attrezzature** e delle **metodologie operative** impiegate nell'esecuzione del servizio.

In tale ambito, assumerà rilievo la proposta di utilizzo di detergenti, disinfettanti e materiali di consumo a ridotto impatto ambientale, conformi ai criteri ambientali minimi (CAM) vigenti, nonché dotati di certificazioni riconosciute a livello europeo o internazionale. Resta esclusa dal presente criterio la valutazione del possesso della certificazione Ecolabel UE, in quanto già oggetto di specifica valutazione tabellare nell'ambito del criterio A.1.5.

Sarà inoltre valorizzata l'introduzione di **tecnologie innovative** idonee a ridurre i consumi di acqua ed energia, limitare le emissioni e ottimizzare l'efficacia degli interventi di pulizia, anche attraverso sistemi automatizzati o digitalizzati.

In una prospettiva maggiormente evoluta, la Stazione appaltante attribuirà punteggio premiale alle offerte che dimostrino l'adozione di un approccio basato sull'analisi del ciclo di vita (**Life Cycle Assessment – LCA**), finalizzato a valutare e minimizzare gli impatti ambientali complessivi dei prodotti e dei processi lungo l'intero ciclo di vita, dalla produzione allo smaltimento, con evidenza documentale dei benefici conseguibili in termini di riduzione dell'impronta ambientale.

Saranno altresì apprezzate soluzioni tecniche atte a **contenere l'esposizione a sostanze chimiche pericolose**, a migliorare la **qualità dell'aria indoor** e a garantire elevati standard di **sicurezza** igienico-sanitaria.

Comprova: Il concorrente allega:

- Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi agli Immobili” in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”, del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare;

- l’Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante “Criteri ambientali minimi per l’affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”, del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica;
- Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici e Biocidi da utilizzare nel Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione.

C.2 SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

C.2.1 Soluzioni organizzative per la riduzione dei consumi e di risorse con particolare focus sulla raccolta differenziata

La valutazione riguarderà l’assetto gestionale e le modalità operative proposte per l’erogazione del servizio in coerenza con gli **obiettivi di sostenibilità e tutela della salute**.

In particolare, saranno considerate le procedure organizzative finalizzate alla **riduzione dei rischi** per gli operatori e per gli utenti, quali, a titolo esemplificativo, la pianificazione degli interventi in orari e modalità tali da minimizzare le interferenze, l’adozione di protocolli operativi standardizzati per l’utilizzo sicuro dei prodotti, nonché sistemi di formazione continua e aggiornamento del personale sui temi della sicurezza, dell’uso responsabile delle risorse e della gestione dei rifiuti.

Costituirà elemento qualificante la presenza di **sistemi strutturati di monitoraggio e controllo delle performance ambientali e di sicurezza**, con indicatori misurabili (KPI) e reportistica periodica condivisa con la Stazione appaltante. Saranno inoltre valutate positivamente soluzioni organizzative che prevedano **modelli di miglioramento continuo**, nonché l’impiego di **strumenti digitali** per la tracciabilità delle attività e la gestione proattiva delle criticità, in un’ottica di trasparenza, prevenzione e costante ottimizzazione del servizio

D. SOSTENIBILITA’ SOCIALE

D.1 SOSTENIBILITA’ SOCIALE

D.1.1 Politiche di sostenibilità sociale e benessere del personale

L’operatore economico dovrà illustrare le iniziative e le politiche adottate per promuovere la sostenibilità sociale all’interno dell’organizzazione, con particolare attenzione alla **stabilità occupazionale**, alla **parità di genere** e al **benessere del personale impiegato nell’appalto**. La proposta dovrà descrivere le **modalità di tutela dei posti di lavoro**, gli **strumenti di conciliazione tra vita professionale e privata** e le **politiche di valorizzazione del personale**, inclusi eventuali benefit quali buoni pasto, piani di welfare aziendale, incentivi e altre misure finalizzate a migliorare la qualità della vita lavorativa.

Saranno valutate positivamente le proposte che dimostrino un impegno concreto in tali ambiti e che siano dettagliatamente illustrate in modo chiaro e inequivocabile, evidenziando le iniziative, gli strumenti e i

benefit offerti. Particolare rilevanza sarà attribuita alle politiche che promuovono equità, inclusione e pari opportunità, alla trasparenza nella gestione delle carriere e a misure che rafforzino motivazione, coesione e soddisfazione del personale, contribuendo al contempo a garantire un servizio stabile, efficiente e di qualità.

Saranno valutate positivamente azioni volte a incentivare la **mobilità sostenibile dei dipendenti** per il tragitto casa-lavoro, a mero titolo esemplificativo: convenzioni con società di trasporti pubblici sugli abbonamenti, agevolazioni sulle tariffe e-bike. Nella relazione tecnica l'operatore economico dovrà descrivere puntualmente il tipo di iniziative che già mette in atto o ha intenzione di attivare dando evidenza della convenienza per i dipendenti e dell'impatto sulla sostenibilità ambientale.