

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA, IGIENE AMBIENTALE E AUSILIARIATO

Lotto 1 sede Milano città studi; Poli territoriali di Piacenza, Cremona e Mantova - CIG BC2F4D7580

Lotto 2 sede Milano Bovisa; Poli Territoriali Lecco e Como -CIG BC2F4D8653

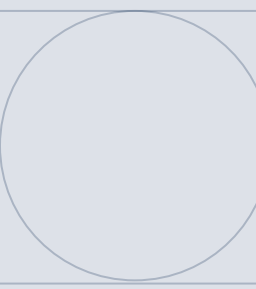


AGIS – Servizio Logistica Gestione Spazi

RUP: *Giacomo Rossello*

DEC lotto 1: *Veronica D'Arrico*

DEC lotto 2 : *Roberto Castelli*

A thin, light blue circle is positioned in the upper left corner of the slide, partially overlapping the horizontal and vertical grid lines.

Aspetti amministrativi

01



DISCLAIMER



Il webinar è organizzato dalla Stazione Appaltante con finalità esclusivamente illustrative e divulgative, al fine di fornire una presentazione generale della filosofia, degli obiettivi e delle principali caratteristiche tecniche dell'Appalto Specifico.



Il webinar non costituisce parte della documentazione di gara, non integra né modifica in alcun modo la lex specialis e non può essere considerato fonte di interpretazione autentica delle disposizioni della procedura.



In caso di difformità, incongruenza o contrasto tra quanto illustrato nel corso del webinar e la documentazione di gara, prevalgono esclusivamente le disposizioni contenute nella documentazione dell'Appalto Specifico.



Nel corso del webinar i partecipanti potranno formulare richieste di chiarimento esclusivamente mediante la chat della piattaforma. Tali richieste saranno raccolte dalla Stazione Appaltante e saranno oggetto di riscontro esclusivamente in forma scritta, secondo le modalità e nei termini previsti dalla documentazione di gara per la risposta ai chiarimenti.



La partecipazione al webinar è facoltativa e la mancata partecipazione non comporta alcun effetto sulla possibilità di presentare offerta né costituisce elemento di valutazione della stessa.



OGGETTO DELLA GARA

affidamento di servizi di pulizia, igiene ambientale e ausiliario.

01



LOTTO DI GARA

La gara è suddivisa in due lotti disgiunti:

- **Lotto 1** – Città Studi
- **Lotto 2** – Bovisa

02



DIVIETO DI PARTECIPAZIONE A PIÙ LOTTI

Ogni operatore economico può presentare offerta per un solo lotto:
chi partecipa ad un lotto non può partecipare all'altro.

03



OFFERTE SU ENTRAMBI I LOTTI

Nel caso in cui un operatore economico presenti offerta per entrambi i lotti,
sarà ritenuta valida e ammessa esclusivamente l'offerta riferita al
Lotto 1 – Città Studi.

04



AMMISSIONE ALLE CATEGORIE DEL SDA



1 1. Operatore economico singolo

Alla data di invio della lettera di invito deve essere ammesso alle seguenti categorie dello SDA:

- **Categoria 1** – Pulizia e igiene ambientale
- **Categoria 4** – Portierato, reception e servizi ausiliari



2 2. RTI, Consorzi ordinari, Aggregazioni senza soggettività giuridica e Consorzi ex art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), D.Lgs. 36/2023

Tutte le imprese partecipanti (ivi comprese le consorziate esecutrici):

- devono essere state ammesse e invitate allo SDA;
- possono essere ammesse anche disgiuntamente al complesso delle categorie oggetto dell'Appalto Specifico, secondo quanto previsto dal par. 6.1.2 del Capitolato d'onori del Bando istitutivo.



Avvalimento e requisiti prestati da consorziate non esecutrici

L'avvalimento (o il ricorso ai requisiti di consorziate non esecutrici) è ammesso solo se l'impresa ausiliaria/consorziata:

- è già ammessa allo SDA; oppure
- ha presentato domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte.



Se l'ammissione non è ancora intervenuta al momento della presentazione dell'offerta, deve essere allegata alla documentazione amministrativa **copia della domanda di ammissione** presentata a Consip.



REQUISITI DI PARTECIPAZIONE



Requisiti di idoneità professionale

Lotto 1 e Lotto 2

- Iscrizione nel Registro delle Imprese o all'Albo delle Imprese artigiane di cui alla Legge n. 82/1994 e al D.M. n. 274/1997, ovvero in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato membro dell'Unione europea, con appartenenza almeno alla fascia di classificazione "G", in relazione ai servizi di pulizia o igiene ambientale.
- Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della categoria merceologica, in relazione ai servizi di portierato/reception e agli altri servizi ausiliari.



Requisiti di capacità economico-finanziaria

LOTTO	Fatturato globale minimo richiesto
Lotto 1	€ 6.507.364,00 IVA esclusa*
Lotto 2	€ 5.869.299,00 IVA esclusa*

*Maturato nei tre migliori anni degli ultimi cinque anni solari precedenti alla data di invio della lettera di invito



REQUISITO DI ESECUZIONE

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali – Categoria 1, Sottocategoria D1



Attenzione:

- Il requisito non può essere oggetto di avvalimento.
- Impegno dichiarato nella dichiarazione aggiuntiva alla domanda di partecipazione (Modello 1).
- L'iscrizione deve essere valida alla data di avvio del servizio.
- In caso di subappalto del servizio di gestione dei rifiuti, il requisito deve essere posseduto dall'impresa che eseguirà il servizio.



CRITERI DI VALUTAZIONE

Tutti i criteri di valutazione di cui all'Allegato F sono riferiti ad entrambi i lotti.



**Offerta
economicamente
più vantaggiosa**

Offerta	Punteggio massimo
Offerta tecnica	95
Offerta economica	5



Soglia di sbarramento:

- è prevista una soglia di sbarramento pari a **50 punti**, calcolata prima della riparametrazione.
- La soglia è riferita ai criteri discrezionali elencati nell'Allegato F (pag. 5).
- Il mancato raggiungimento della soglia comporta la non ammissione alla valutazione dell'offerta economica.



CCNL

CCNL individuato dalla Stazione Appaltante

CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi –
Codice CNEL **K511**



Compilazione del Modello 10 e della piattaforma

Modello 10		Caratteristica E6	Caratteristica E8
1	Opzione 1 Applicazione del CCNL K511	Indicare K511	Selezionare: "L'operatore economico applica il CCNL indicato dalla Stazione Appaltante"
2	Opzione 2 Applicazione ordinaria di altro CCNL con impegno ad applicare il K511 per l'appalto	Indicare K511	Selezionare: "L'operatore economico normalmente non applica il CCNL indicato dalla Stazione Appaltante, ma si impegna ad applicarlo per l'appalto in oggetto"
3	Opzione 3 Applicazione di un diverso CCNL equivalente	Indicare il codice CNEL del CCNL applicato	Selezionare: "L'operatore economico applica un CCNL diverso da quello indicato dalla Stazione Appaltante, ma attesta che garantisce le stesse tutele economiche e normative "



Attenzione: Per l'**opzione 3** deve essere allegato il **testo del CCNL** dichiarato.



Offerta economica

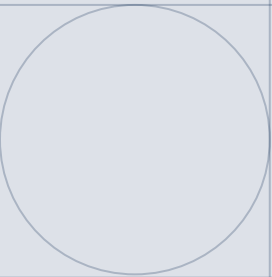


Compilazione del file

La compilazione dei modelli B1 e B2 deve avvenire esclusivamente secondo quanto previsto nell'Allegato L – "Istruzioni per la compilazione del foglio di offerta economica".



Si invitano gli operatori economici a **leggere attentamente l'Allegato L** prima della compilazione dell'offerta economica.



Descrizione del contratto

02

SISTEMA TRADIZIONALE

GARA STANDARD

Offerte tecniche standardizzate e replicate
in diversi enti pubblici



ENTE PUBBLICO



ENTE PUBBLICO



ENTE PUBBLICO



Offerte standardizzate
e poco personalizzate



Focus
sul prezzo



Soluzioni poco
aderenti ai bisogni
reali



Approccio passante:
minimo impegno,
massimo risultato



Non premiamo chi copia un progetto
(Sistema tradizionale)



NUOVO MODELLO DI GARA

ORIENTATO AL RISULTATO

Valore, qualità, risultati misurabili



**CONOSCENZA
DEL CONTESTO**
e delle esigenze
specifiche
dell'Ateneo



**PROGETTUALITÀ
PERSONALIZZATA
E MISURABILE**
soluzioni efficaci
e sostenibili



**COMPETENZE
DELL'OPERATORE
AL CENTRO**
esperienza,
professionalità
e capacità
organizzativa



**INVESTIMENTO
DELL'OPERATORE**
risorse proprie,
team dedicato,
impegno reale
sul servizio



**RISULTATI
MISURABILI**
valutazione basata
sulle performance
e sulla soddisfazione
dell'utenza



**premiato solo chi dimostra
di saper migliorare il servizio**
(Nuovo modello orientato al risultato)



Dalla procedura di gara standard alla procedura di gara orientata al risultato

Non acquistiamo ore di lavoro.
Acquistiamo risultati misurabili.

Non valutiamo la qualità delle persone.
Valutiamo la qualità del servizio.

Un nuovo modello contrattuale **orientato ai risultati**, che premia la **qualità progettuale**, valorizza l'autonomia dell'operatore e misura le **performance** attraverso la **soddisfazione degli utenti**.

La qualità percepita dagli utenti diventa il vero indicatore di successo del contratto.

Da un modello prescrittivo: "Esegui quanto richiesto"

A un modello prestazionale: "Raggiungi il livello di servizio atteso"



Primato della qualità progettuale

95% qualità progettuale | 5% offerta economica

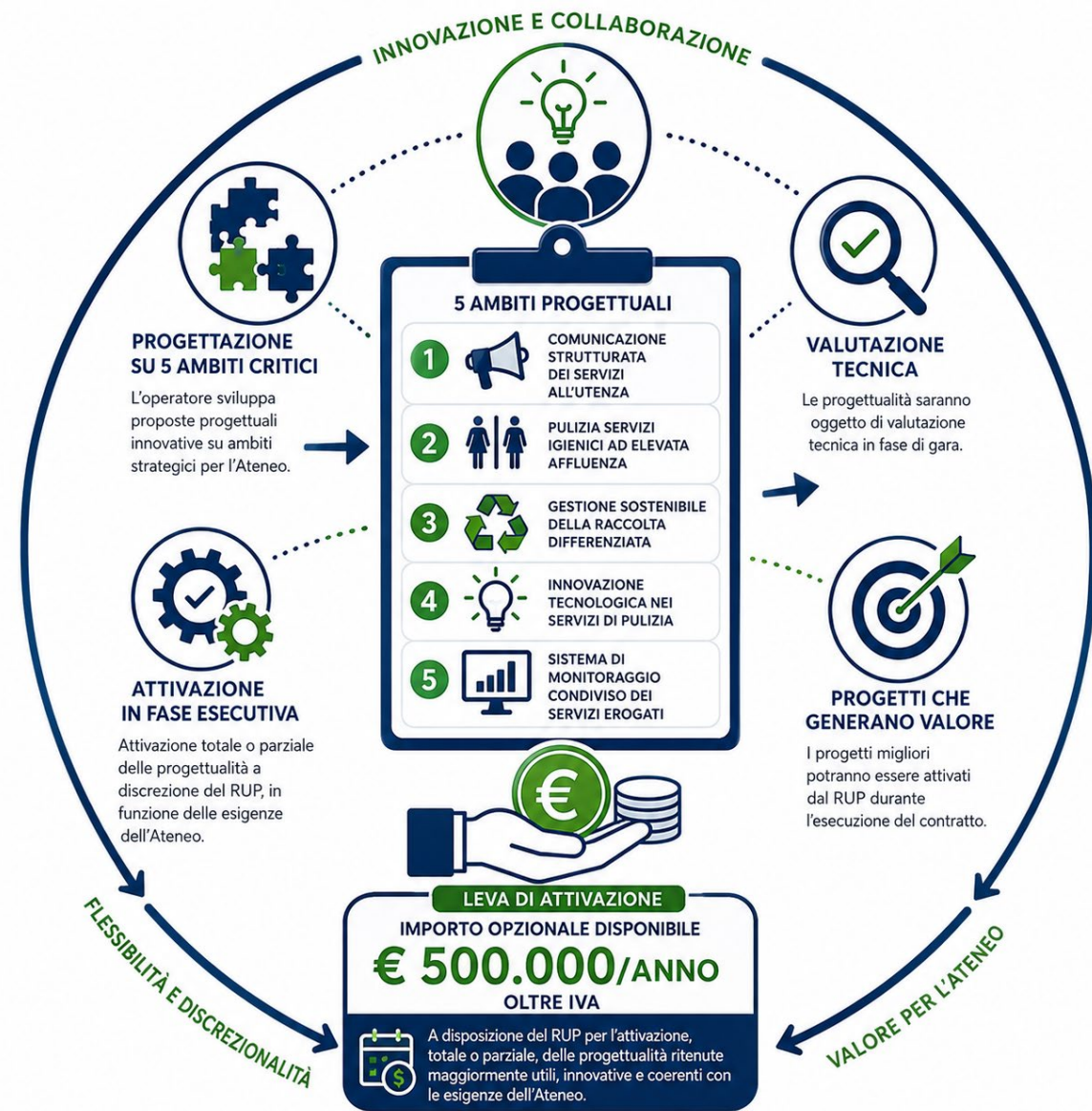
La qualità progettuale guida la selezione dell'offerta

Obiettivi:

- privilegiare soluzioni efficaci e contestualizzate;
- ridurre l'impatto dei ribassi economici distorsivi;
- valorizzare innovazione, organizzazione e capacità progettuale;
- selezionare operatori in grado di generare valore per l'Ateneo.

Progettazione Piani Operativi Obbligatori

- Gestione emergenze neve
- Gestione emergenze allagamenti
- Gestione raccolta e smaltimento foglie
- Gestione raccolta e conferimento rifiuti (RAU)
- Gestione emergenze pandemiche
- Mitigazione del rischio Legionella



Progetti opzionali ad alto valore aggiunto

L'operatore economico è chiamato a **sviluppare 5 progettualità strategiche**, oggetto di specifica valutazione tecnica in sede di gara.

I progetti ritenuti di alto valore aggiunto, potranno essere **attivati dal RUP durante l'esecuzione del contratto**, in funzione delle esigenze dell'Ateneo.

Progetti

1. Comunicazione strutturata dei servizi erogati all'utenza;
2. Pulizia dei servizi igienici ad elevata affluenza;
3. Gestione sostenibile della raccolta differenziata;
4. Innovazione tecnologica nei servizi di pulizia;
5. Sistema condiviso di monitoraggio delle performance;

Ulteriori eventuali progetti proposti volontariamente dall'Operatore Economico.

Budget opzionale di € 500.000/anno oltre IVA per finanziare i progetti a maggior valore aggiunto.

Non si valutano solo idee: si finanziano e si realizzano i progetti che generano valore per l'Ateneo.



CRITERIO B.2.2 – SVILUPPO DI PROGETTI INNOVATIVI

Natura dei progetti



- I progetti costituiscono **opzioni contrattuali**, attivabili esclusivamente a discrezione della Stazione Appaltante.
- La presentazione della proposta **non attribuisce alcun diritto** all'attivazione dei progetti né alla corresponsione dei relativi importi.
- L'importo massimo complessivamente attivabile è pari a **€ 500.000,00/anno** oltre IVA.
- I relativi corrispettivi gravano sull'**Importo a consumo**.



Valorizzazione economica

Per ciascun progetto dovranno essere indicati:

- il corrispettivo della **prima annualità**;
- il corrispettivo delle **annualità successive**.



Le modalità di compilazione e l'interpretazione delle voci "**prima annualità**" e "**annualità successive**" sono riportate nell'Allegato L – "**Istruzioni per la compilazione del foglio di offerta economica**".



Gli importi dei progetti **non concorrono** alla determinazione del valore offerto da inserire a sistema ai fini dell'attribuzione del punteggio economico.



Controllo e Misurazione delle Performance

Carta dei Servizi Dinamica

- Aggiornata in funzione dell'evoluzione del servizio.
- Comunicata a tutta l'utenza per rendere trasparenti standard e prestazioni attese.

Controllo Continuo

- 24 audit ufficiali annui in contraddittorio.
- Ispezioni aggiuntive senza limiti, su iniziativa del DEC.

Valutazione del Servizio

- Verifica costante della qualità erogata e percepita.
- Customer Satisfaction e audit come strumenti di misurazione delle performance.

Un contratto trasparente, controllato e misurabile. La Stazione Appaltante trasferisce autonomia gestionale all'Operatore Economico, che assume la piena responsabilità del risultato.



AUTONOMIA DELL'OPERATORE ECONOMICO

AI FINI DEL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO ATTESO

FREQUENZE MINIME A GARANZIA



Il set minimo di
attività e frequenze
definito dalla
Stazione Appaltante
rappresenta
il punto di partenza,
non il traguardo.

L'AUTONOMIA DELL'OPERATORE ECONOMICO È IL VALORE AGGIUNTO DELL'APPALTO

L'Operatore Economico è pienamente **LIBERO**
di organizzare il servizio come ritiene più efficace.



- ✓ incrementare le frequenze;
- ✓ ridistribuire le risorse;
- ✓ integrare attività innovative;
- ✓ ottimizzare il modello organizzativo.



OBIETTIVO COMUNE: MASSIMIZZARE IL RISULTATO

Un servizio su misura, costruito sulla professionalità dell'Operatore,
per soddisfare le aspettative della Stazione Appaltante e dei suoi utenti.



DAL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ AL CONTROLLO DEL RISULTATO

L'Amministrazione verifica il
raggiungimento degli obiettivi e dei
risultati complessivi, lasciando
all'Operatore la libertà e la
responsabilità di scegliere come
organizzare al meglio il servizio.



PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Un documento dinamico, fondato su metodo e progettualità

POA DETTAGLIATO PER I TRE EDIFICI OGGETTO DI SOPRALLUOGO

Per ciascun edificio l'Operatore Economico dovrà elaborare un POA completo e dettagliato, dal quale emerga una metodologia progettuale chiara, coerente e replicabile, idonea a costituire le linee guida per la redazione dei POA di tutti gli altri edifici dell'appalto.



Attività
pianificate



Attività e
frequenze per
ogni area
omogenea



Numero di
addetti
assegnati
all'edificio



Ore impiegate
da ciascun
operatore
per attività



Monte ore
mensile
complessivo



Quantità e
tipologia di
macchinari e
attrezzature

UN PIANO VIVO, ORIENTATO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il POA non è statico: si evolve nel tempo in base ai risultati e ai feedback,
per garantire un miglioramento costante delle performance.



Analisi e
rilevazione



Valutazione
delle performance



Ascolto degli
utenti



Adeguamento
del POA



Miglioramento
continuo dei
risultati



PIÙ PROFESSIONALITÀ, PIÙ VALORE, PIÙ RISULTATI

L'autonomia organizzativa dell'Operatore Economico è la leva per costruire
un servizio efficace, efficiente e orientato alla soddisfazione di tutti.



CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE

Rilevazione annuale tra dicembre e febbraio somministrata a tutte le categorie di utenti del Politecnico (studenti, personale tecnico-amministrativo, personale docente, assegnisti e dottorandi) per misurare in modo oggettivo e continuativo la qualità percepita del servizio di pulizia.

Le Customer Satisfaction sono distinte per lotto.

CATEGORIE DI UTENZA E PESI

Studenti

40%

PTA
Personale Tecnico
Amministrativo

25%

PD
Personale
Docente

25%

Assegnisti

5%

Dottorandi

5%



INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO

Media ponderata dei punteggi medi delle singole categorie moltiplicati per i relativi pesi.

SCALA DI VALUTAZIONE E SISTEMA BONUS/MALUS – SINTESI

RISOLUZIONE	APPLICAZIONE MALUS	APPLICAZIONE MALUS	NESSUNA APPLICAZIONE	APPLICAZIONE BONUS	APPLICAZIONE BONUS
0,1 – 2,0	2,1 – 2,9	3,0 – 3,4	3,5 – 4,0	4,1 – 4,9	5,0 – 6,0
SCARSO	INSUFFICIENTE	MEDIOCRE	ADEGUATO	BUONO	ECCELLENTE



Punteggio ≤ 2,0 costituisce soglia di grave inadempimento con avvio della procedura di **risoluzione contrattuale**.



Malus applicabile per valori inferiori a 3,5, proporzionale al punteggio rilevato.



Bonus applicabile esclusivamente per valori superiori a 4,0, proporzionale al punteggio conseguito.

TABELLA BONUS/MALUS CUSTOMER SATISFACTION

Punteggio medio	Livello di servizio	Bonus/Malus Customer	Note
0,1 – 2,0	Scarso	-15%	Soglia critica: risoluzione contrattuale
2,1 – 2,2	Insufficiente	-15%	Malus
2,3 – 2,4	Insufficiente	-13%	Malus
2,5 – 2,6	Insufficiente	-11%	Malus
2,7 – 2,8	Insufficiente	-9%	Malus
2,9 – 3,0	Insufficiente	-8%	Malus
3,1 – 3,2	Mediocre	-7%	Malus
3,3	Mediocre	-6%	Malus
3,4	Mediocre	-5%	Malus
3,5 – 4,0	Adeguito	0%	Nessun Bonus/Malus
4,1	Buono	+5%	Bonus
4,2	Buono	+6%	Bonus
4,3 – 4,4	Buono	+7%	Bonus
4,5 – 4,6	Buono	+8%	Bonus
4,7 – 4,8	Buono	+9%	Bonus
4,9 – 5,0	Buono	+11%	Bonus
5,1 – 5,5	Eccezionale	+13%	Bonus
5,6 – 6,0	Eccezionale	+15%	Bonus

AUDIT MENSILI IN CONTRADDITTORIO (24 AUDIT/ANNO)



- 24 audit obbligatori all'anno (2 audit ogni mese) svolti in contraddittorio tra Fornitore e Stazione Appaltante (DEC o suo delegato).
- Aree campione selezionate.
- Verifica oggettiva delle condizioni di pulizia tramite check-list dedicate.
- Somministrazione di brevi questionari ("micro-customer") agli utenti delle aree valutate.
- Gli audit non effettuati saranno recuperati in data decisa dal DEC.

PRINCIPIO DI CALCOLO DEL BONUS/MALUS COMPLESSIVO

1. CUSTOMER ANNUALE

Bonus/Malus principale secondo la tabella (punteggio 1 – 6 → %)

+

2. 24 AUDIT ANNUALI

Media del Livello di Servizio di pulizia (LSp) valore da -10% a +10%

=

BONUS/MALUS COMPLESSIVO

Applicato sull'importo del canone annuo del servizio pulizie



Gli audit non sostituiscono la Customer annuale ma la correggono in misura proporzionale, entro un limite massimo del ±10%.



Monitoraggio continuo
Intercetta precocemente le criticità.



Correzione gestionale
Gli esiti degli audit attivano interventi migliorativi che influenzano il risultato annuale.



Allineamento percezioni
Le micro-customer anticipano l'opinione degli utenti e riducono il divario tra quotidiano e annuale.



IN SINTESI: I PUNTI DI FORZA DEL NUOVO APPALTO

Un modello che valorizza risultati, qualità e innovazione



1

PRINCIPIO DI RISULTATO

Non acquistiamo ore, acquistiamo **risultati misurabili**.

La qualità percepita dagli utenti è il vero indicatore di successo del contratto.



2

PRIMATO DELLA QUALITÀ PROGETTUALE

La **qualità progettuale** guida la **selezione dell'offerta**;

Progettazione di **qualità** al centro **della progettazione** (95% del punteggio).



3

AUTONOMIA DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'Operatore è **libero di organizzare** il servizio per raggiungere e **superare gli standard**.

Flessibilità nell'impiego di risorse, frequenze e organizzazione.



4

RIMODULAZIONE DEI SERVIZI TRIMESTRALMENTE

Ogni trimestre, sulla base degli audit, l'Operatore può **rimodulare e migliorare il servizio**.

Miglioramento continuo senza mai ridurre le **frequenze minime garantite**.



5

CUSTOMER E AUDIT PER IL BONUS/MALUS

Customer Satisfaction annuale (media ponderata su tutte le categorie di utenza).

24 audit annuali in contraddittorio per **misurare e migliorare ogni giorno**.



6

PROGETTI OPZIONALI DI ALTO VALORE

Fino a € 500.000/anno oltre IVA per attivare progetti **innovativi e strategici**.

Soluzioni che generano valore concreto per l'Ateneo e per i suoi utenti.



STANDARD GARANTITI
Livelli minimi di servizio sempre assicurati



TRASPARENZA E CONTROLLO
Verifiche continue e monitoraggio costante



QUALITÀ PERCEPITA AL CENTRO
Gli utenti sono protagonisti della valutazione



SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE
Scelte responsabili e tecnologie al servizio della qualità



PREMIALITÀ CONCRETA
Il miglioramento del servizio si traduce in valore e riconoscimenti



Abbiamo progettato un contratto che **premia la capacità di generare valore**.
Ora tocca a voi **dimostrare di saper fare la differenza**.



Buon lavoro!



Grazie per l'attenzione