



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

Allegato 6)

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO,  
CON UN UNICO OPERATORE,  
PER IL SERVIZIO DI PRESTITO, RESTITUZIONE E  
QUICK REFERENCE PER LE BIBLIOTECHE  
DELL'ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITA' DI BOLOGNA  
CIG n. 8812586805**

**Criteria di valutazione dell'Offerta Tecnica e punteggi**

| <b>Criteria e Sub-criteria di valutazione</b>                              | <b>Modalità di attribuzione del punteggio</b>  | <b>Punti max D</b> | <b>Punti max Q</b> | <b>Punti max T</b> |
|--|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>1. MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b><br><i>(max 31 punti)</i> |  |                    |                    |                    |
| 1.1 Struttura organizzativa dedicata alla gestione del servizio            | Il concorrente dovrà fornire una descrizione dettagliata e allo stesso tempo concisa della struttura organizzativa, presentando altresì l'organigramma e il funzionigramma, che intende dedicare all'esecuzione del servizio, entro i vincoli previsti dal Capitolato tecnico.<br>Saranno valutate l'adeguatezza e coerenza della struttura organizzativa proposta in funzione dei compiti, dei livelli di responsabilità delle figure coinvolte e della articolazione | 8                  |                    |                    |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione  | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|---|---|-------------|-------------|-------------|
|   | territoriale del servizio, al fine di assicurare flessibilità, efficacia e continuità nello svolgimento del servizio, nonché tempestività nell'affrontare eventuali situazioni di emergenza e imprevisti tenuto anche conto della complessità dell'appalto.   |             |             |             |
| 1.2 Organizzazione del lavoro, procedure di coordinamento e controllo all'interno della struttura organizzativa dedicata alla gestione del servizio | L'offerente dovrà descrivere nel dettaglio le modalità di gestione del servizio con particolare riferimento all'organizzazione del lavoro e alle procedure di coordinamento e controllo all'interno della struttura organizzativa dedicata alla gestione, illustrando: <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di gestione dei turni, al fine di garantire la piena copertura del servizio ed assicurare al personale tempi di recupero psicofisico adeguati;</li><li>- strategie per ovviare alle assenze di personale per ferie, malattie, riposi, congedi, al fine di garantire la continuità nell'erogazione del servizio e la flessibilità organizzativa, nonché garantire la gestione simultanea su più sedi, secondo l'articolazione territoriale multicampus delle Biblioteche;</li><li>- modalità e tempistiche di assegnazione alla struttura, in caso di reclutamento di nuovo personale per richieste di fabbisogno aggiuntive rispetto a quelle stimate da parte delle varie sedi;</li><li>- strategie per il contenimento del turn-over nell'ottica di garantire la stabilità dei gruppi di lavoro dedicati al servizio;</li><li>- procedure di coordinamento (verticale ed orizzontale) tra le diverse figure professionali impiegate nell'esecuzione</li></ul> | 16,5        |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERISTA’ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione  | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|---|---|-------------|-------------|-------------|
|   | <p>del servizio, al fine di garantire l’ordinato ed efficiente svolgimento delle prestazioni;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strategie volte a garantire l’omogeneità del servizio, al fine di offrire uno standard qualitativo elevato delle prestazioni presso tutte le sedi in cui le attività si svolgeranno;</li> <li>- procedure di controllo, finalizzate ad un’efficiente gestione del servizio con particolare riferimento alla periodicità e al tipo di verifiche qualitative ed organizzative previste, al fine di garantire la qualità del servizio.</li> </ul> <p>La Commissione, tenuto conto del fabbisogno espresso dall’Università, valuterà coerenza e adeguatezza della proposta unitamente ad efficienza ed efficacia rispetto agli obiettivi del progetto.</p> |             |             |             |
| <p>1.3 Tempistica di adeguamento in caso di variazioni (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale<br/><i>(migliorativa rispetto ai 5 gg naturali e consecutivi max previsti dal par. 4.1 del Capitolato tecnico)</i></p> | <p>Il punteggio verrà attribuito come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nessuna offerta di riduzione della tempistica massima di adeguamento: 0 punti</li> <li>- Adeguamento entro 4 gg dalla richiesta: 1,5 punti</li> <li>- Adeguamento entro 3 gg dalla richiesta: 3</li> <li>- Adeguamento entro 2 gg dalla richiesta: 4,5 punti</li> </ul>   |             |             | 4,5         |
| <p>1.4 Gestione della comunicazione nel corso dell’espletamento del servizio</p>  | <p>Il concorrente dovrà illustrare le soluzioni comunicative (nel rispetto delle caratteristiche minime previste dal Capitolato</p>   | 2           |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione                                    | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|---|---|-------------|-------------|-------------|
|   | <p>tecnico) che intende adottare per garantire un elevato livello qualitativo del servizio, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modalità e tempistiche di coinvolgimento degli stakeholder del servizio (con particolare riferimento al RUP e al DEC) nei processi decisionali in tutti i casi non espressamente disciplinati dal Capitolato tecnico e/o dalla normativa vigente;</li> <li>- modalità e tempistiche di condivisione delle informazioni rilevanti con il RUP, il DEC, i Direttori operativi e i Responsabili delle Biblioteche;</li> <li>- modalità e tempistiche di gestione delle relazioni con i Responsabili delle biblioteche.</li> </ul> <p>La Commissione valorizzerà le proposte che garantiscono la trasparenza e l'immediatezza nell'accesso alle informazioni, nonché l'uso di strumenti affidabili che favoriscano la condivisione fra i soggetti coinvolti.</p> |             |             |             |
| <p><b>2. PERSONALE DEDICATO AL SERVIZIO</b><br/>(max 24 punti)</p>      |   |             |             |             |
| <p>2.1 Formazione e aggiornamento del personale addetto al servizio</p> | <p>Il concorrente dovrà fornire una descrizione sintetica del piano di formazione e aggiornamento, per ciascun anno di vigenza contrattuale, rivolto al personale addetto al servizio, relativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agli aspetti professionalizzanti, tecnici e trasversali (<i>soft skills</i>) più adeguati al servizio da espletare,</li> <li>- alla sicurezza nell'ambito lavorativo,</li> </ul>  | <p>10</p>   |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--------------------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
|                                      | <p>- alla conoscenza della lingua inglese,</p> <p>in aggiunta alla formazione prevista come obbligatoria nel Capitolato tecnico.</p> <p>La Commissione valuterà coerenza e completezza della proposta, in funzione delle specificità del servizio e dell'estensione del piano formativo anche al personale destinato alle sostituzioni.</p> <p>Considerato che i servizi sono ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, saranno valutate con maggior favore connesse allo sviluppo delle competenze trasversali (soft skills) e proposte sintetiche, che rappresentino impegni chiari e precisi, essendo ciò funzionale ad una migliore qualità dei servizi erogati.</p> <p>Nel corso dell'esecuzione, il RUP, il DEC, i Direttori operativi effettueranno delle verifiche, anche senza preavviso, sulla formazione effettuata.</p> <p>L'appaltatore dovrà comprovare di aver adempiuto a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica esibendo le attestazioni/certificazioni rilasciate dal soggetto che ha erogato la formazione e ogni altro documento o dichiarazione ritenuto utile dal RUP e/o dal DEC ai fini della verifica di regolare esecuzione. La documentazione comprovante l'avvenuta formazione dovrà essere</p> |             |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione   | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
|  | fornita entro 10 ( <i>dieci</i> ) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del RUP e/o del DEC.  |             |             |             |
| 2.2 Numero di ore di formazione<br>(per il piano della formazione di cui al precedente criterio 2.1) | <p>Verrà valutato il numero di ore di formazione su base annuale destinate a ciascuna unità di personale che l'operatore economico intende impiegare nel servizio.</p> <p>Il punteggio (P) verrà attribuito, come di seguito riportato:</p> $P = (N1i*k1 + N2i*k2 + N3i*k3)/Nmax*Qmax$ <p>Con:</p> $Nmax = N1max*k1 + N2max*k2 + N3max*k3$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- P = punteggio attribuito al concorrente <i>i</i>-esimo per il criterio di valutazione</li> <li>- k1 = 2 (peso attribuito per il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2022)</li> <li>- k2 = 1,2 (peso attribuito per il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2023)</li> <li>- k3 = 0,6 (peso attribuito per il numero di ore di formazione erogate nel corso del 2024)</li> </ul> |             | 4           |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERISTA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione | Modalità di attribuzione del punteggio   | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--------------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|
|                                      | <p>- N1i = numero di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2022, offerto dalla ditta i-esima, (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico)</p> <p>- N2i = numero di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2023, offerto dalla ditta i-esima, (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico)</p> <p>- N3i = numero di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2024, offerto dalla ditta i-esima, (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico)</p> <p>- N1max = numero più elevato di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2022 (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico) offerto in gara dalle ditte concorrenti</p> <p>- N2max = numero più elevato di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2023 (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico) offerto in gara dalle ditte concorrenti</p> |             |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERISTA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione                    | Modalità di attribuzione del punteggio   | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|---|--|-------------|-------------|-------------|
|   | <p>- N3max = numero più elevato di ore di formazione su base annuale per unità di personale che verranno erogate nel 2024 (non considerando le ore dedicate alla formazione minima prevista al par. 11 del capitolato tecnico) offerto in gara dalle ditte concorrenti</p> <p>- Qmax = punteggio massimo attribuibile al criterio di valutazione</p> <p><i>[*il numero di ore qui offerto dovrà essere garantito per ciascuna unità di personale impiegato nell'appalto.]</i></p> <p>L'appaltatore dovrà comprovare di aver adempiuto a quanto dichiarato in sede di offerta tecnica esibendo le attestazioni/certificazioni rilasciate dal soggetto che ha erogato la formazione e ogni altro documento o dichiarazione ritenuto utile dal RUP e/o dal DEC ai fini della verifica di regolare esecuzione. La documentazione comprovante l'avvenuta formazione dovrà essere fornita entro 10 (<i>dieci</i>) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del RUP e/o del DEC.</p> |             |             |             |
| 2.3 Profilo professionale del responsabile del servizio | La Commissione valuterà il curriculum del responsabile del servizio, con particolare riferimento ad elementi quali l'esperienza professionale in ruoli analoghi a quelli descritti nel par. 10.1 del Capitolato tecnico e nell'ambito di contratti analoghi a quelli oggetto del presente appalto.   | 4           |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteria e Sub-criteria di valutazione   | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
|  | <p>Il concorrente dovrà fornire un elenco dei contratti analoghi che documenti l'esperienza professionale del responsabile del servizio corredato dall'indicazione dei soggetti committenti.</p> <p>L'eventuale CV dovrà essere presentato in forma anonima.</p>  |             |             |             |
| 2.4 Profilo professionale dei responsabili intermedi   | <p>La Commissione valuterà i curricula dei responsabili intermedi, con particolare riferimento ad elementi quali l'esperienza professionale in ruoli analoghi a quelli descritti nel par. 10.2 del Capitolato tecnico e maturati nell'ambito di contratti analoghi a quelli oggetto del presente appalto.</p> <p><u>Per ciascun responsabile intermedio</u>, il concorrente dovrà fornire un elenco dei contratti analoghi che documenti l'esperienza professionale dei responsabili intermedi corredato dall'indicazione dei soggetti committenti.</p> <p>Gli eventuali curricula dovranno essere presentati in forma anonima.</p> | 4           |             |             |
| 2.5 Strategie per il benessere lavorativo e la riduzione dello stress nel corso della vigenza contrattuale | <p>Il concorrente dovrà indicare le azioni che intende porre in essere per garantire il benessere lavorativo e la riduzione dello stress nel corso della vigenza contrattuale, nell'ottica di promuovere l'espletamento del servizio secondo elevati standard di qualità.</p> <p>La Commissione valuterà la congruità e l'efficacia delle soluzioni proposte, facendo anche riferimento alle teorie e alle soluzioni individuate dalla letteratura scientifica in ambito organizzativo e di gestione e sviluppo delle risorse umane.</p>  | 2           |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERISTA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione   | Modalità di attribuzione del punteggio   | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--|--|-------------|-------------|-------------|
|  | <p>Considerato che i servizi sono ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, saranno valutate con maggior favore proposte sintetiche che si traducano in impegni chiari e precisi, che prevedano strumenti di benessere organizzativo volti anche a favorire la conciliazione lavoro-vita privata e tutte le ulteriori condizioni volte a migliorare le condizioni del personale stesso, atteso che il suo benessere è funzionale ad una migliore qualità dei servizi erogati.</p>  |             |             |             |
| <b>3. INQUADRAMENTO CONTRATTUALE E MODALITA' DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE</b> | <p>Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione e governo dei fattori della produzione, il concorrente dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- indicare il CCNL e gli inquadramenti contrattuali che verranno applicati al personale che sarà impiegato nell'esecuzione dell'appalto, in relazione ai profili del personale dell'appaltatore, di cui alle figure indicate nei par. 10.1, 10.2, 10.3 del Capitolato. Particolare attenzione verrà prestata a riguardo degli addetti incaricati all'esecuzione del servizio di cui al par. 10.3 del Capitolato;</li><li>- indicare le modalità di riassorbimento del personale già operante alle dipendenze dei contraenti uscenti e chiarire come intende valorizzare l'esperienza professionale acquisita dal personale attualmente in servizio, sia in termini qualitativi che quantitativi;</li></ul> | 25          |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERISTA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione   | Modalità di attribuzione del punteggio   | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--|--|-------------|-------------|-------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- descrivere le tutele che saranno applicate e garantite al personale, gli strumenti di welfare aziendale messi a disposizione del personale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, assistenza sanitaria integrativa, istruzione a rimborso, <i>fringe benefit</i>.</li></ul> <p>La Commissione, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera qualificata, la quale deve peraltro interfacciarsi e rapportarsi costantemente con l'utenza esterna, valuterà la promozione e la salvaguardia dell'occupazione, con l'obiettivo di garantire un lavoro dignitoso, l'inclusione sociale e la promozione della responsabilità sociale dell'impresa, nonché una migliore qualità dei servizi erogati. In particolare, valuterà con maggior favore le offerte che:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prevedano un CCNL e livelli di inquadramento coerenti dal punto di vista sostanziale con le prestazioni oggetto del presente appalto;</li><li>- indicano impegni chiari e precisi per il più ampio riassorbimento del personale attualmente in servizio, per il mantenimento - e, meglio ancora, il miglioramento - delle condizioni retributive e per la qualificazione professionale del personale.</li></ul> |             |             |             |
| <b>4. SISTEMA INFORMATIVO PER IL MONITORAGGIO DELLE ORE SVOLTE DAL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO</b> | La Commissione valuterà le eventuali proposte di offerta relative ad un sistema informativo, da mettere a disposizione della stazione appaltante, in grado di monitorare efficacemente e tempestivamente le ore svolte dal personale addetto presso le   | 10          |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| Criteri e Sub-criteri di valutazione | Modalità di attribuzione del punteggio  | Punti max D | Punti max Q | Punti max T |
|--------------------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
|                                      | <p>varie sedi, quale elemento migliorativo rispetto al processo di monitoraggio di cui al par. 15 del Capitolato tecnico.</p> <p>La Commissione valorizzerà le proposte che consentono al RUP, al DEC, ai DO, ai Responsabili di Biblioteca e ai Referenti di sede di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- acquisire in qualsiasi momento e in modo tempestivo il numero di ore svolte da ciascun addetto presso una data sede in una determinata giornata, settimana, mese, trimestre, anno o in un dato intervallo temporale;</li><li>- effettuare delle <i>query</i>, che massimizzino le possibilità di personalizzazione dei dati/informazioni da acquisire, consentendo alla stazione appaltante di impostare parametri quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un intervallo temporale di riferimento, la sede, la Biblioteca, i nominativi del personale addetto, ecc.).</li></ul> <p>Ai fini della valutazione, i concorrenti dovranno:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- redigere un quadro riepilogativo sintetico di presentazione dello strumento offerto;</li><li>- descrivere analiticamente le funzionalità offerte dal sistema informativo proposto, le modalità di accesso al sistema e di interrogazione dei dati, i parametri che è possibile utilizzare per effettuare le <i>query</i>, il formato dei risultati, il tipo di interfaccia utilizzata;</li><li>- fornire delle immagini esemplificative (es. videate) delle funzionalità esposte;</li></ul> |             |             |             |



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITA' DI BOLOGNA  
AREA APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

| <b>Criteria e Sub-criteria di valutazione</b> | <b>Modalità di attribuzione del punteggio</b>  | <b>Punti<br/>max D</b> | <b>Punti<br/>max Q</b> | <b>Punti<br/>max T</b> |
|---|--|------------------------|------------------------|------------------------|
|   | - indicare la tempistica con la quale l'appaltatore metterà a disposizione il sistema informativo di monitoraggio a partire dall'avvio del servizio. |                        |                        |                        |