**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PRESIDIO, ACCOGLIENZA E SERVIZI ACCESSORI PER LE SEDI DEI CAMPUS DELLA ROMAGNA DELL’ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA**

**CIG: 892164565B**

**SCHEMA DI OFFERTA TECNICA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denominazione Fornitore** |  |
| **Sito web Fornitore** |  |

Nota bene: La relazione dovrà essere presentata con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, dovrà essere contenuta entro 50 (cinquanta) pagine, esclusi indice, copertina ed eventuali curricula, con carattere Times New Roman 12, interlinea singola.

**1) MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:**

* 1. Struttura organizzativa dedicata alla gestione del servizio (divisione dei compiti e dei livelli di responsabilità attribuiti alle figure coinvolte), funzionale a garantire un’organizzazione efficace e flessibile con riguardo alla gestione di eventuali situazioni impreviste, tenuto conto della dislocazione territoriale delle varie sedi in cui verrà svolto il servizio.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Soluzioni organizzative che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio, con particolare riferimento a:
* procedure di coordinamento (verticale ed orizzontale) tra le diverse figure professionali impiegate nell’esecuzione del servizio, al fine di garantire l’ordinato ed efficiente svolgimento delle prestazioni;
* modalità e tempistiche di coinvolgimento e di condivisione delle informazioni rilevanti con il Direttore dell’esecuzione e con i Direttori operativi dei singoli Campus per apprezzare la capacità del concorrente di far fronte agli imprevisti o a particolari esigenze dell’Università;
* modalità di reclutamento di nuovo personale, se necessario nel corso di esecuzione del contratto per assicurare elevati standard di servizio;
* strategie per la limitazione del turn-over nell’ottica di mantenere un’organizzazione del servizio quanto più possibile stabile;
* misure di controllo da parte dell’Appaltatore, con particolare riferimento alla tipologia di verifiche messe in atto e alla frequenza con cui verranno svolte, al fine di garantire l’efficiente svolgimento del servizio, anche favorendone il miglioramento continuo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **COMPOSIZIONE DEL TEAM:**
   1. Piano organizzativo del personale con l’indicazione di:

* numero di persone che si intende impiegare e loro collocazione presso le varie sedi per verificarne l’adeguatezza al Capitolato tecnico;
* modalità di turnazione del personale addetto e dei capisquadra al fine di assicurare la qualità del servizio, tempi di recupero psicofisico adeguati, la migliore fruizione degli spazi dell’Ateneo, la flessibilità organizzativa in caso di imprevisti e la gestione del servizio simultaneo su più sedi, tenuto conto dell’articolazione territoriale della Stazione Appaltante;
* modalità di sostituzione in caso di assenze del personale impiegato nel servizio (personale addetto, capisquadra e referente del servizio) per ferie, malattie, riposi, al fine di garantire la continuità nell’erogazione del servizio. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  1. Competenze professionali specifiche (*hard*) e manageriali (*soft*) del Referente del servizio e dei Capisquadra, ai quali saranno demandati la gestione dell’appalto e il coordinamento del personale addetto. Inoltre, la Commissione nella valutazione terrà conto dell’esperienza pregressa in termini di numero di anni e tipo di esperienza svolti in ruoli analoghi opportunamente descritti nell’offerta tecnica.

In caso di inserimento di curricula, il concorrente dovrà presentarli in forma anonima.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **MODALITÀ DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE**

Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione e governo dei fattori della produzione, il concorrente dovrà:

* indicare il CCNL che intenderà applicare in caso di aggiudicazione e gli inquadramenti contrattuali che verranno applicati al personale che sarà impiegato nell’esecuzione dell’appalto (personale addetto, capisquadra e referente del servizio);
* 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;
* 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, *fringe benefit*.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **REPERIBILITÀ DEL PERSONALE ADDETTO NELLE GIORNATE FESTIVE, DI CHIUSURE DELLE SEDI E NELLE ORE NOTTURNE.**

Possibilità che un’unità di personale sia reperibile e possa essere in servizio sui plessi entro 30 minuti dalla chiamata o da parte del personale dell’Università o da parte delle ditte che hanno in essere contratti manutentivi o di vigilanza:

* Si
* No

**5) ELASTICITÀ NELL’ADEGUAMENTO DEL SERVIZIO A SEGUITO DI RICHIESTE DI MODIFICA DA PARTE DELL’UNIVERSITÀ.**

Fatto salvo l’obbligo dell’Appaltatore di adeguarsi alle richieste di variazione del servizio non oltre 3 giorni lavorativi dalla comunicazione dell’Università, come previsto dal Capitolato, specificare se il concorrente sarà in grado di:

* adeguarsi alle richieste di variazione del servizio entro il giorno successivo dalla comunicazione dell'’Università inviata entro le ore 15 del giorno antecedente;
* di adeguarsi alle richieste di variazione del servizio entro 24 ore dalla comunicazione dell'’Università;
* di adeguarsi alle richieste di variazione del servizio entro 48 ore dalla comunicazione dell'’Università.

1. **CORSI DI FORMAZIONE IN LINGUA INGLESE**

Al fine di favorire la crescita professionale del personale impiegato nell’esecuzione dei servizi, verrà valutata l’offerta di corsi di formazione in lingua in inglese. In particolare verranno valutati:

* il numero di ore di formazione distinto anno per anno e garantito ad ogni singola unità di personale impiegata nell’esecuzione dei servizi e assunta durante tutta la durata del contratto, per verificarne l’adeguatezza;
* le modalità di erogazione dei corsi e le tempistiche entro cui il personale sarà tenuto a fruire delle ore di formazione, al fine di avere a disposizione personale sempre più formato a partire già dal primo anno di servizio.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7)** **PIATTAFORMA PER LA GESTIONE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DEI SERVIZI**

Al fine di agevolare la rendicontazione dei servizi, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, verrà valutata l’offerta di una piattaforma che consenta di:

* comunicare di volta in volta, da parte della Stazione appaltante, gli orari di apertura/chiusura e le variazioni del servizio sui vari plessi;
* consultare la reportistica mensile a consuntivo, prodotta dall’Appaltatore, relativa alle ore effettivamente svolte presso i vari plessi;
* gestire la segnalazione disservizi e/o problematiche varie;
* consultare e scaricare gli attestati di cui al punto 5.2 del Capitolato del personale addetto e dei capisquadra.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Timbro e firma del Legale Rappresentante

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_