

EQUITALIA POLIS S.P.A.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di facility management per le sedi e gli sportelli periferici dell'Agente della Riscossione per le province di Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta, Isernia, Napoli e Salerno di Equitalia Polis S.p.A.

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

EQUITALIA POLIS S.P.A.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di facility management per le sedi e gli sportelli periferici dell'Agente della Riscossione per le province di Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta, Isernia, Napoli e Salerno di Equitalia Polis S.p.A.

La relazione tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina e, **a pena di esclusione, sottoscritta nell'ultima dal legale rappresentante dell'impresa** (o da persona munita di comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella **Busta "A" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA¹**).

La Busta **"B - OFFERTA TECNICA"**, dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, **a pena di esclusione dalla gara**, una **relazione tecnica** in originale, in lingua italiana, illustrando le voci di seguito riportate con le relative modalità di espletamento del servizio, rilevanti ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico così come indicato nei criteri di aggiudicazione indicati nel paragrafo 12 del disciplinare di gara.

La relazione tecnica dovrà essere priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati nel disciplinare di gara e nel capitolato speciale d'appalto.

La suddetta **relazione tecnica, inoltre:**

- (i)** dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
 - (ii)** dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine;
 - (iii)** dovrà rispettare lo "Schema di risposta" riportato a margine del presente documento.
- Oltre alla relazione in originale dovranno essere prodotte due copie in formato cartaceo e due copie su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato "pdf").

VOCI DA ILLUSTRARE NELLA RELAZIONE TECNICA:

B.1 SISTEMA ORGANIZZATIVO

B.1.1 Sarà valutata l'organizzazione aziendale che sarà utilizzata per effettuare i servizi, le logiche e le modalità operative per la gestione e l'esecuzione contemporanea dei servizi presso le sedi /sportelli oggetto dell'appalto.

In particolare, dovrà essere descritto (anche in modo schematico) l'organigramma, suddiviso per profili professionali con responsabilità gestionali e con responsabilità esecutivo/operative relativo allo specifico servizio.

Sarà valutata la completezza e chiarezza nell'attribuzione dei compiti e responsabilità alle risorse impegnate nello svolgimento delle attività.

B.1. 2 Sarà valutata la copertura territoriale e il piano di sviluppo della struttura logistica che l'offerente intende attuare in funzione della dislocazione territoriale delle sedi/sportelli oggetto dell'appalto.

B.1. 3 Saranno valutate le procedure di coordinamento e controllo tra le diverse unità operative/funzioni centrali e periferiche della struttura organizzativa dedicata all'appalto. In particolare, saranno valutate le caratteristiche e le modalità operative di gestione del servizio di *call center*.

¹ In caso di RTI/consorzi si rinvia al paragrafo 10.2 del Disciplinare di gara

EQUITALIA POLIS S.P.A.

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di facility management per le sedi e gli sportelli periferici dell'Agente della Riscossione per le province di Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta, Isernia, Napoli e Salerno di Equitalia Polis S.p.A.

B.1. 4 Sarà valutata la capacità dell'offerente di definire sistemi di controllo interno sia per il rispetto dei tempi stabiliti nel capitolato speciale d'appalto, sia per il rispetto della qualità delle prestazioni.

B.1. 5 Saranno valutate le modalità operative che saranno adottate per le sostituzioni per ferie e malattie (metodi di rotazione e sostituzione del personale), nonché, descrizione delle metodologie d'intervento in relazione ad eventuali interventi imprevedibili ed urgenti.

B.1. 6 Saranno analizzate le modalità con cui l'offerente intende formalizzare il piano dettagliato delle attività di manutenzione programmata.

In particolare, per ogni servizio sarà valutata la completezza e l'efficacia delle informazioni, nonché il rispetto dei tempi stabiliti nel capitolato speciale d'appalto.

B.1. 7 Saranno analizzate le modalità di aggiornamento trimestrale del piano dettagliato delle attività di manutenzione programmata, con l'indicazione delle procedure di controllo delle attività, le modalità di rappresentazione dello stato di avanzamento delle stesse e delle eventuali variazioni rispetto al piano dettagliato delle attività di manutenzione programmata.

B.1. 8 Saranno valutate le procedure dell'offerente per la gestione di tutti gli aspetti di sicurezza e salute delle persone negli ambienti di lavoro connesse con l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto in osservanza al D.Lgs 81/08.

B. 2 FORMAZIONE

B. 2.1 Modalità di organizzazione e gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale. In particolare, nella relazione dovranno essere indicati i programmi di formazione e aggiornamento del personale che saranno effettuati in caso di affidamento dell'appalto.

B. 2. 2 Possesso di attestati di specializzazione ed altre qualificazioni riconosciute per gli addetti ai servizi compresi nell'appalto. Allegare per ciascun addetto copia degli attestati.

B.3 MATERIALI ED ATTREZZATURE

B. 3.1 Caratteristiche delle divise indossate dal personale nell'espletamento delle attività. La descrizione dovrà essere corredata da documentazione fotografica delle divise estive/invernali per gli addetti uomini/donne per tutti i servizi oggetto dell'appalto.

B. 3. 2 Tipologie di strumentazione adottata per l'interfaccia tra il *call center* e gli addetti all'esecuzione delle prestazioni (radio, telefoni cellulari, ecc.).

B.4 EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI RISPETTO A QUELLI MINIMI RIPORTATI NEL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO