

**Servizio di monitoraggio dell'Ente rilevatore della qualità dei servizi offerti dalle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia**

**Criteria dell'offerta economicamente più vantaggiosa**

## INDICE

1. OGGETTO PROCEDURA DI GARA .....	3
2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	3
2.1 VALUTAZIONE DELL'OFFERTA E METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI .....	3
2.1.1 Disciplina degli arrotondamenti .....	4
2.1.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo dell'offerta tecnica e dell'offerta economica ....	4
3. OFFERTA TECNICA .....	6
3.1 PRESCRIZIONI GENERALI.....	6
3.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	6
3.2.1 Presentazione delle relazioni tecniche .....	6
3.2.2 Presentazione delle dichiarazioni .....	7
3.3 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA .....	7
OT1 - Esperienza del concorrente nell'esecuzione dei servizi analoghi a quelli oggetto d'appalto.....	7
OT2 - Esperienze indagini di Ricerche di Mercato in ambito CS e CX e Clustering .....	8
OT3 – Modalità organizzative.....	8
OT4 – Ispezioni annue complessive .....	9
OT5 - Rilevazioni customer satisfaction e customer experience .....	9
OT6 - Proposta di nuovi “Customer Experience Performance Indicators” .....	10
OT7 - POSSESSO DI CERTIFICAZIONI.....	10
4.OFFERTA ECONOMICA.....	12
4.1 CRITERIO DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA .....	12

## 1. OGGETTO PROCEDURA DI GARA

Procedura per l'affidamento del servizio di monitoraggio ad Ente rilevatore della qualità (ERQ) dei servizi offerti dalle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia.

## 2. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo conformemente a quanto previsto nel Bando e Disciplinare di gara ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

### 2.1 VALUTAZIONE DELL'OFFERTA E METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI

L'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) sarà determinata, tra le offerte presentate dai Concorrenti, in base ai punteggi ottenuti sulle seguenti componenti:

- **TECNICA:** valutata tramite i criteri di valutazione individuati nel Capitolo 3.3; a ciascun criterio verrà assegnato un coefficiente  $C_{x,i}$  secondo le modalità descritte nel medesimo capitolo;
- **ECONOMICA:** valutata tramite un criterio quantitativo individuato nel Capitolo 4; al criterio verrà assegnato un coefficiente  $C_{x,i}$  secondo le modalità descritte nel medesimo capitolo.

L'attribuzione del punteggio complessivo (TECNICA + ECONOMICA) all'offerta presentata da ogni Concorrente e la determinazione della graduatoria finale avverranno utilizzando il **Metodo Aggregativo-Compensatore** e applicando la seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^n C_{x,i} \cdot P_x$$

Dove:

- $P_i$  = punteggio del Concorrente i-esimo;
- $C_{x,i}$  = coefficiente assegnato al criterio di valutazione x-esimo per il Concorrente i-esimo, **variabile tra 0 e 1** (determinato secondo i parametri esplicitati in ogni criterio di valutazione);
- $P_x$  = punteggio massimo assegnabile al criterio di valutazione x-esimo (di cui alla griglia di valutazione);
- $x = 1, 2, \dots, n$  (numero dei criteri di valutazione considerati).

L'offerta del Concorrente i-esimo sarà valutata sulla base del punteggio  $P_i$  calcolato come somma dei punteggi ottenuti nei singoli criteri e sub-criteri di valutazione di cui alla "GRIGLIA DI VALUTAZIONE".

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà quella del Concorrente che, nella graduatoria ottenuta utilizzando la formula di cui sopra, otterrà il punteggio complessivo (offerta tecnica + offerta economica)

maggiore. In caso di parità del punteggio complessivo, l'appalto sarà aggiudicato dal Concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio nell'offerta tecnica.

Il punteggio complessivo massimo conseguibile è di **100 punti** ed è ripartito secondo la seguente tabella:

RIPARTIZIONE PUNTEGGIO COMPLESSIVO OFFERTA TECNICO-ECONOMICA		
ID	COMPONENTE	PUNTI
OT	Offerta tecnica	50
OE	Offerta economica	50
	<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

### 2.1.1 Disciplina degli arrotondamenti

Si precisa che nei conteggi per l'attribuzione e calcolo di tutti i coefficienti e punteggi, si terrà conto delle prime tre cifre decimali con arrotondamento all'unità superiore qualora la quarta cifra decimale sia superiore o uguale a 5.

### 2.1.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo dell'offerta tecnica e dell'offerta economica

Il metodo di attribuzione del coefficiente varia in funzione della tipologia dei criteri:

- criteri quantitativi (Q): il coefficiente  $C_{x,i}$  è calcolato tramite l'applicazione di una formula matematica;
- criteri tabellari (T): il coefficiente  $C_{x,i}$  è attribuito secondo una scala di valori fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto;
- criteri discrezionali (D): il coefficiente  $C_{x,i}$  è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice e calcolato come media aritmetica dei coefficienti attribuiti discrezionalmente da ciascun Commissario in conformità alla tabella di seguito riportata. È facoltà dei Commissari attribuire valori intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove la valutazione non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

Giudizio	Coeff. $C_y$	Parametri Valutativi
<b>Ottimo</b>	<b>1,00</b>	Proposta molto chiara e approfondita, molto significativa e completa, articolata e perfettamente aderente ai contenuti enunciati nel criterio. È connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia e include soluzioni migliorative.
<b>Distinto</b>	<b>0,75</b>	Proposta chiara, significativa, e ben definita rispetto ai contenuti enunciati nel criterio. È connotata da concretezza, realizzabilità ed efficacia.

<b>Sufficiente</b>	<b>0,50</b>	Proposta parzialmente aderente ai contenuti enunciati nel criterio, ma in modo limitato agli elementi topici. È connotata da concretezza e realizzabilità.
<b>Scarso</b>	<b>0,25</b>	Proposta parziale e/o frammentaria, poco aderente ai contenuti enunciati nel criterio. Non è connotata da concretezza e realizzabilità.
<b>Insufficiente</b>	<b>0,00</b>	Proposta assente, non chiara, fuori tema e/o non adeguata rispetto alle prescrizioni normative, contrattuali e ai contenuti enunciati nel criterio.

### GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Nella griglia di valutazione posta di seguito è riportato l'elenco di tutti i criteri di valutazione dell'offerta, con la relativa ripartizione dei punteggi massimi **P<sub>x</sub>** e la tipologia, ossia **quantitativi (Q)**, **tabellari (T)**, **discrezionali (D)**:

n°	criterio di valutazione	punti D max	punti Q max	punti T max
OT-1	Esperienza del concorrente nell'esecuzione dei servizi analoghi	8		
OT-2	Esperienze indagini di Ricerche di Mercato in ambito CS e CX e Clustering		8	
OT-3	Modalità di svolgimento e organizzazione del servizio	8		
OT-4	Ispezioni annue complessive		7	
OT-5	Rilevazione customer satisfaction e customer experience		7	
OT-6	Proposta di nuovi "Customer Experience Performance Indicators"	7		
OT-7	Certificazioni			
OT-7.1	UNI CEI EN ISO / IEC 17020 TIPO A			1
OT-7.2	Possesso certificazione ISO 19011:2018			1
OT-7.3	Possesso di certificazione UNI/PdR 125:2022 della parità di genere ex art.46-bis D.Lgs. n. 198/2006			2
OT-7.4	Possesso certificazione ISO 37001			1
	Totale	<b>50</b>		

### 3. OFFERTA TECNICA

#### 3.1 PRESCRIZIONI GENERALI

L'offerta tecnica presentata dai Concorrenti non dovrà contenere, **a pena di esclusione**, alcuna valutazione di carattere economico né alcuna valorizzazione economica anticipatoria dei contenuti dell'offerta economica.

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli, la normativa vigente applicabile e gli standard minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale.

Tutta la documentazione allegata all'offerta tecnica **costituirà parte integrante del contratto d'appalto**, cui il Concorrente si impegna a adempiere. Qualsiasi indicazione o specificazione riportata all'interno della documentazione di cui all'offerta tecnica, dunque, avrà anche la funzione di **integrare gli oneri contrattuali dell'Appaltatore**. Quanto offerto in miglioramento costituirà nuovo standard contrattuale rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico e il mancato rispetto comporterà l'applicazione delle relative penali.

Con riferimento alle dichiarazioni, impegni, proposte, ovvero tutto quanto contenuto nell'ambito dell'offerta tecnica formulata dal Concorrente, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere all'Aggiudicatario ogni elemento ritenuto utile alla giustificazione degli stessi.

In caso di mancata produzione della documentazione richiesta o non congruità della stessa rispetto alle indicazioni riportate nel singolo criterio sarà attribuito un coefficiente pari a 0.

#### 3.2 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il Concorrente è tenuto a presentare la propria offerta tecnica in un unico documento contenente le dichiarazioni e le relazioni richieste negli specifici criteri di valutazione, che dovrà essere sottoscritto dal Legale rappresentante del Concorrente.

##### 3.2.1 Presentazione delle relazioni tecniche

Ogni relazione tecnica di cui ai criteri discrezionali inserita all'interno dell'Offerta tecnica, dovrà rispettare le seguenti indicazioni (salvo diverse modalità riportate negli specifici criteri):

- numero massimo di facciate in formato A4 pari a 4 ed eventuali allegati in formato massimo A3 il cui numero complessivo di facciate non dovrà essere superiore a 2 ;
- facciate scritte con font libero di dimensione non inferiore a 11, interlinea singola e margini 2 cm;
- eventuali cartigli e/o indici e/o documentazione presentata a comprova non concorrono al conteggio del numero massimo di facciate richiesto.

Nel caso in cui le relazioni presentate non rispettino le indicazioni e i limiti sopra indicati, la Commissione non terrà conto, ai fini della valutazione, della parte in eccesso e potrà ridurre il coefficiente assegnato discrezionalmente al criterio in base alle difformità riscontrate.

### 3.2.2 Presentazione delle dichiarazioni

Ogni dichiarazione richiesta nei criteri tabellari e/o quantitativi e inserita all'interno dell'Offerta tecnica, andrà presentata compilando lo specifico format allegato al presente documento, ove presente.

Si precisa che in caso di mancata produzione del/dei documento/i di cui sopra o non congruità dello/degli stesso/i rispetto alle indicazioni riportate nei singoli criteri sarà attribuito un coefficiente pari a 0.

## 3.3 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

### **OT1 - Esperienza del concorrente nell'esecuzione dei servizi analoghi a quelli oggetto d'appalto.**

Il Concorrente dovrà descrivere, nella relazione tecnica, l'esperienza acquisita negli ultimi 5 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando relativa all'espletamento di massimo **10** servizi di monitoraggio della qualità analoghi all'oggetto dell'appalto.

Con il termine analogo, si intende il servizio di monitoraggio e rilevazione dei KPI (indicatori di qualità), interviste telefoniche e/svolte in presenza alla clientela.

Con riferimento alle attività non ancora ultimate o avviati prima rispetto al periodo sopra indicato, il Concorrente dovrà espressamente indicare solo la quota parte del servizio eseguito.

In caso di concorrenti plurisoggettivi di cui all'art. 65, comma 2, lett. e), f), g) e h) del Codice, costituiti e/o costituendi (RTI, Consorzi ordinari di concorrenti, Reti di Imprese, GEIE) verranno valutati esclusivamente i servizi la cui quota di esecuzione del Concorrente/componente del RTI o Consorzio sia almeno pari al 60%.

Per ogni servizio presentato dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- oggetto del servizio eseguito;
- descrizione dell'effettiva attività svolta dal Concorrente ed eventuale quota di partecipazione in caso di raggruppamento o subentri nell'attività;
- grado di complessità della struttura monitorata (nr. di punti vendita)
- data del contratto e periodo temporale effettivo di espletamento delle attività;

Nel caso in cui il Concorrente indichi nella dichiarazione un numero di servizi superiore a quello richiesto, verranno considerati, ai fini dell'attribuzione del punteggio, solamente i primi n. 10 servizi descritti nella Relazione Tecnica.

Verranno presi in considerazione e valutate solo le attività la cui descrizione è completa di tutte le informazioni richieste e opportunamente comprovata da apposita documentazione da cui si possa desumere quanto dichiarato, come ad esempio:

- copia del contratto;
- copia del certificato di regolare esecuzione/verifica di conformità oppure fatture;
- stralcio di report e/o documentazione da cui si evincano le prestazione oggetto di affidamento (con riferimento alle Classi, Categorie, gradi di complessità e relativi importi oggetto dell'appalto) e le modalità di esecuzione.

La Commissione assegnerà il punteggio in funzione del:

- numero complessivo dei servizi eseguiti;
- analogia dei servizi eseguiti con quelli oggetto del presente appalto;
- grado di complessità della struttura della Committente e del monitoraggio svolto
- numerosità report indagine presentati.

### **OT2 - Esperienze indagini di Ricerche di Mercato in ambito CS e CX e Clustering**

Il concorrente dovrà dimostrare di avere know how organizzativo e tecnico e documentare, attraverso estratti di Report, i lavori di Indagini di Mercato di CX, CS e Clustering sviluppati per aziende con almeno 100 punti di vendita dislocati su tutto il territorio italiano.

Tale criterio premia la numerosità del servizio svolto negli ultimi 5 anni.

Saranno valutati ai fini del punteggio un numero massimo di 10 esperienze per clienti con almeno 100 punti vendita.

Il coefficiente sarà attribuito al Concorrente mediante l'applicazione della seguente formula:

$$C_{x,i} = \frac{N_i}{10}$$

Dove:

- $C_{x,i}$  = coefficiente assegnato al Concorrente i-esimo;
- $N_i$  = numero di ispezioni annue offerte del Concorrente i-esimo (fino ad un massimo di 10);

### **OT3 - Modalità di svolgimento e organizzazione del servizio**

Il Concorrente potrà descrivere, con apposita relazione, le modalità di svolgimento del Servizio di monitoraggio dell'Ente rilevatore della qualità dei servizi offerti dalle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia, con particolare riferimento a:

- indirizzi strategici, metodologici e organizzativi che intende adottare al fine di assolvere al meglio l'incarico, nel rispetto del dettato normativo e nell'ottica di perseguire la migliore efficienza, celerità, affidabilità e verificabilità delle attività svolte;
- flessibilità organizzativa proposta per garantire l'eventuale svolgimento di più attività in parallelo;
- le modalità e i tempi dei sistemi di rapporto con il Committente e con le figure tecnico-amministrative coinvolte.

La valutazione della proposta del Concorrente sarà effettuata tenendo in considerazione:

- efficacia delle modalità di organizzazione e svolgimento del servizio finalizzata a garantire la qualità della prestazione fornita, anche con riferimento alle eventuali proposte aggiuntive;
- efficacia della struttura organizzativa proposta per garantire flessibilità e reattività nello svolgimento delle attività ed eventualmente di più task in parallelo;
- efficacia delle modalità dei sistemi di rapporto con il Committente e con le figure tecnico-amministrative coinvolte;

#### **OT4 – Ispezioni annue complessive**

Il Concorrente, con apposita dichiarazione, tenuto conto dell'organizzazione da approntare per l'intero Contratto, potrà dichiarare l'impegno all'esecuzione di un numero aggiuntivo di ispezioni annue rispetto alle 21.000 ispezioni annuali complessive previste all'interno del Capitolato Tecnico.

Ai fini dell'assegnazione del coefficiente, verranno prese in considerazione proposte nella misura minima **superiore a 400** ispezioni di cui sopra e **nella misura massima di 1600** ispezioni.

Pertanto, alle offerte con valore indicato nella suddetta dichiarazione pari o inferiore a predetta soglia (400), sarà assegnato un coefficiente pari a 0.

Il coefficiente sarà attribuito al Concorrente mediante l'applicazione della seguente formula:

$$C_{x,i} = \frac{N_i}{1600}$$

Dove:

- $C_{x,i}$  = coefficiente assegnato al Concorrente i-esimo;
- $N_i$  = numero di ispezioni annue offerte del Concorrente i-esimo (fino ad un massimo di 1600);

#### **OT5 - Rilevazioni customer satisfaction e customer experience**

Il Concorrente, con apposita dichiarazione, tenuto conto dell'organizzazione da approntare per l'intero Contratto, potrà dichiarare l'impegno all'esecuzione di un numero aggiuntivo di indagini annuali complessive relative alla Customer Satisfaction e Customer Experience, rispetto alle 24.480 indagini annuali complessive previste all'interno del Capitolato Tecnico.

Ai fini dell'assegnazione del coefficiente, verranno prese in considerazione proposte **nella misura minima superiore a 1.200** indagini di cui sopra e fino a un **valore massimo di 3000**.

Pertanto, alle offerte con valore indicato nella suddetta dichiarazione pari o inferiore a predetta soglia, sarà assegnato un coefficiente pari a 0.

Il coefficiente sarà attribuito al Concorrente mediante l'applicazione della seguente formula:

$$C_{x,i} = \frac{N_i}{3000}$$

Dove:

- $C_{x,i}$  = coefficiente assegnato al Concorrente i-esimo;
- $N_i$  = numero di indagini annue offerte del Concorrente i-esimo (fino a un massimo di 5520);

#### **OT6 - Proposta di nuovi “Customer Experience Performance Indicators”**

Il Concorrente, con apposita relazione, potrà proporre e descrivere KPI, cosiddetti CEPI “Customer Experience Performance Indicators”, per la valutazione della soddisfazione dell'utenza aggiuntivi rispetto a quanto previsto in Capitolato. Saranno presi in considerazione fino a un massimo di 10 KPI

Ai fini dell'assegnazione del punteggio, la relazione dovrà contenere:

- Descrizione e obiettivi del KPI proposto;
- Ambito del KPI (a titolo meramente esemplificativo: Servizio al cliente)

La valutazione della proposta del Concorrente sarà effettuata tenendo in considerazione:

- Numerosità dei KPI proposti;
- Chiarezza della proposta nonché l'approfondimento e l'articolazione della stessa rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali;
- la concretezza, la realizzabilità, l'efficacia della proposta.

#### **OT7 - POSSESSO DI CERTIFICAZIONI**

Il Concorrente, ai fini dell'assegnazione dei coefficienti relativi ai seguenti sub-criteri, dovrà produrre copia delle certificazioni richieste inserendole all'interno dello “Busta di offerta tecnica”.

La certificazione in ogni caso dovrà essere in corso di validità alla data di scadenza di presentazione dell'offerta.

Sarà possibile presentare un'attestazione dell'Ente certificatore che dichiari la positiva conclusione dell'istruttoria in attesa dell'emissione del certificato.

In caso di concorrenti in forma associata di cui all'art. 65, comma 2, lett. e), f), g), h) del Codice, costituiti e/o costituenti (RTI/Consorzi Ordinari/Aggregazioni di rete/GEIE), la certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese raggruppate/consorziate/retiste.

In caso di partecipazione di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2 lettere b) e c) del Codice, la certificazione deve essere posseduta da parte del Consorzio anche per il tramite della/e consorziata/e designata/e.

In caso di partecipazione di Consorzi Stabili di cui all'art. 65, comma 2 lett. d) del Codice, anche in qualità di componente di un RTI/Consorzio Ordinario/Aggregazione di rete/GEIE, la certificazione deve essere posseduta da parte del Consorzio stabile, se partecipa tramite la propria struttura, oppure dalla/e consorziata/e indicata/e come esecutrice/i.

#### **OT 7.1 - Possesso certificazione UNI CEI EN ISO / IEC 17020 TIPO A**

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della Certificazione UNI CEI EN ISO / IEC 17020 TIPO A rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità. Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso certificazione UNI CEI EN ISO / IEC 17020 TIPO A		
PARAMETRO	NO	SI
C <sub>x,i</sub>	0,00	1,00

#### **OT 7.2 - Possesso certificazione ISO 19011:2018**

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della Certificazione ISO 19011:2018 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità. Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso certificazione ISO 19011:2018		
PARAMETRO	NO	SI
C <sub>x,i</sub>	0,00	1,00

#### **OT 7.3 Possesso di certificazione UNI/PdR 125:2022 della parità di genere ex art.46-bis D.Lgs. n. 198/2006**

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della Certificazione UNI 125/2022 della parità di genere ex art.46-bis D.Lgs. n.198/2006 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità.

Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso certificazione UNI/PdR  
125:2022 della parità di genere ex  
art.46-bis D.Lgs. n. 198/2006

PARAMETRO	NO	SI
C <sub>x,i</sub>	0,00	2,00

#### OT 7.4 Possesso di certificazione UNI/ISO 37001 per il sistema di gestione per la prevenzione della Corruzione

Il Concorrente potrà dimostrare il possesso, nelle modalità sopra indicate, della Certificazione ISO 37001 rilasciata da soggetti accreditati ed in corso di validità. Il coefficiente sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Possesso certificazione ISO 37001

PARAMETRO	NO	SI
C <sub>x,i</sub>	0,00	1,00

## 4.OFFERTA ECONOMICA

### 4.1 CRITERIO DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica è valutata sulla base del ribasso offerto dal Concorrente indicato all'interno dell'elaborato "Schema di offerta economica" allegato alla procedura di gara.

Il coefficiente C<sub>x,i</sub> attribuito all'offerta del Concorrente i-esimo è determinato mediante la seguente formula (non lineare):

$$C_{x,i} = \left( \frac{A_i}{A_{\max}} \right)^\alpha$$

Dove:

- C<sub>x,i</sub> = coefficiente attribuito all'offerta economica del Concorrente i-esimo;
- A<sub>i</sub> = ribasso percentuale offerto dal Concorrente i-esimo;
- A<sub>max</sub> = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente;
- α = coefficiente pari a **0,5**