

**LA LINEA GUIDA EUROPEA "Cleaning Best Value"**  
GUIDA PER LE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE E PRIVATE CHE AGGIUDICANO CONTRATTI PER  
SERVIZI DI PULIZIA  
*di Enzo Scudellari, coordinatore tematico Patrimoni PA net*

Di recente è stata pubblicata la guida per le amministrazioni pubbliche e private per l'affidamento tramite appalto di contratti per servizi di pulizia.

La guida (disponibile nel sito [www.cleaningbestvalue.eu](http://www.cleaningbestvalue.eu)) è stata sviluppata da EFCI (European Federation of Cleaning Industries) e da UNI Europa (la federazione europea di sindacati che comprende 7 milioni di lavoratori dei servizi), con il sostegno finanziario della Commissione europea, al fine di assistere le amministrazioni nella procedura di appalto sottolineando i vantaggi nello scegliere servizi di qualità.

Essendo stata elaborata di concerto con le parti sociali europee dell'industria dei servizi di pulizia, offre un approccio unico alla selezione del miglior valore, valorizzando l'esperienza del settore dei servizi di pulizia. Per la stessa ragione, la guida illustra come l'industria dei servizi di pulizia debba essere considerata come un partner nel processo dei servizi di fornitura.

Si intende così avviare un percorso per avere servizi di pulizia di valore, ossia prestazioni che, rifuggendo dalle secche paludose dell'elemento prezzo, siano espressione delle migliori energie di tutti i protagonisti del servizio: del committente, perfettamente edotto delle proprie esigenze; degli operatori economici stimolati alla ricerca e all'innovazione; delle maestranze, sempre più esperte e qualificate; dei fornitori, sempre più attenti all'ambiente; dei fruitori finali del servizio di pulizia, più soddisfatti e appagati.

La guida presenta un percorso metodologico di aiuto ai committenti per capire il modo per includere e misurare la qualità e gli aspetti sociali nelle loro procedure di appalto: mentre la qualità dei servizi di pulizia è determinata dal pregio tecnico e dalla capacità professionale, gli aspetti sociali includono il rispetto dei contratti collettivi e le buone condizioni di lavoro. Questi due fattori costituiscono l'elemento di criticità in questo tipo di servizio, in quanto le stazioni appaltanti spesso sottovalutano questi aspetti per privilegiare il fattore costo, aprendo così il fronte a un comportamento scorretto delle imprese sia in termini di servizio offerto che di dumping sociale. Tutto questo coerentemente con quanto previsto dalla direttiva europea sugli appalti pubblici ed in particolare con il D.Lgs. 50/2016 che ne costituisce l'applicazione a livello italiano.

La metodologia proposta si basa sul concetto di "valore": le imprese di pulizia/multiservizi/servizi integrati generano valore aggiunto per gli ambienti, gli edifici e la qualità della vita di chi ci soggiorna e lavora. Questo valore va però riparametrato sulla base del fattore costo, per cui viene adottato come concetto cardine il **miglior valore** (*best value*). Concetto che punta a definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente e che rappresenta, quindi, l'offerta economicamente più vantaggiosa.

In estrema sintesi la guida spiega come realizzare il miglior valore per i servizi di pulizia, ovvero come applicare una procedura di appalto, definire le esigenze, calcolare prezzi e costi, gestire il contratto e il personale, definire la pianificazione operativa e l'infrastruttura contrattuale.

La guida contempla tutti gli aspetti dei bandi di gara riguardanti i servizi di pulizia, dando indicazione e motivando le scelte relativamente a:

- definizione delle esigenze del committente e delle sue strutture, nonché il modo in cui deve essere organizzato un servizio di qualità.

- determinazione di una procedura di appalto che contempli tali elementi di qualità.
- criteri per raffrontare, grazie a uno strumento pratico sviluppato nel suo ambito, le offerte presentate nel bando di gara, valutandole rispetto ai criteri di qualità selezionati originariamente.
- modalità di analisi delle offerte presentate secondo criteri di qualità selezionati e realizzare la selezione dell'offerta di massima qualità, fino alla sottoscrizione dell'appalto.

La guida, inoltre, può essere utilizzata come strumento per controllare se l'appaltatore adempie ai propri obblighi per tutta la durata del contratto di appalto.

La guida è articolata in 4 sezioni:

- SEZIONE 1: PERCHÉ SCEGLIERE IL MIGLIOR VALORE?
- SEZIONE 2: COMPRENDERE LA LEGISLAZIONE EUROPEA IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI E LE RACCOMANDAZIONI DELLE PARTI SOCIALI
- SEZIONE 3: REALIZZARE IL MIGLIOR VALORE PER I VOSTRI SERVIZI DI PULIZIA
- SEZIONE 4: LINEE GUIDA DI VALUTAZIONE E STRUMENTO INTERATTIVO

Inoltre al termine è presente il paragrafo ESERCIZIARIO – TABELLE DI VALUTAZIONE.

Partendo dall'articolazione delle sezioni si può già comprendere quanta importanza venga data alla fase di individuazione, da parte del committente, del fabbisogno e delle caratteristiche di servizio attese. Tutto ciò richiede necessariamente uno sforzo iniziale di conoscenza e di scelte da effettuare, che condizioneranno in modo decisivo il servizio e, quindi, i risultati che si otterranno nella fase di esecuzione delle attività.

Questo approccio risponde pienamente a quanto già espresso anche nelle normative tecniche volontarie nel campo dei servizi (vedi ad es. le norme tecniche UNI 11136 "Global service per la manutenzione dei patrimoni immobiliari- Linee guida" e UNI 11447 "Servizi di facility management urbano - Linee guida per l'impostazione e la programmazione degli appalti") in quanto l'appalto non viene visto solo come una procedura amministrativa che porti ad una aggiudicazione 'corretta', ma come un vero progetto di servizi la cui redazione richiede l'attuazione di un insieme complesso di processi, che si preoccupano di comprendere al meglio il proprio fabbisogno e quanto ottenibile dal mercato. L'obiettivo è arrivare ad un affidamento ad un operatore economico che eroghi il miglior servizio al miglior prezzo, dotando il committente degli strumenti contrattuali per poter controllare la spesa e la qualità tecnica del servizio offerto.

Tutto questo nel pieno rispetto dei contratti collettivi e delle buone condizioni di lavoro.

### SEZIONE 1: PERCHÉ SCEGLIERE IL MIGLIOR VALORE?

La sezione funge da introduzione al concetto di "miglior valore", spiegandone l'importanza per il committente.

I servizi di pulizia professionali e di qualità sono quei servizi che consentono al committente non solo di adempiere agli obblighi legali in materia di salute, sicurezza e igiene delle strutture, ma anche di preservare le strutture in modo da ridurre al minimo la relativa manutenzione. Il concetto di "miglior valore" punta a definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente, e che rappresenta, quindi l'offerta economicamente più vantaggiosa. Viene inoltre richiamato il fatto che la qualità dei servizi di pulizia dipenda principalmente da tre fattori: personale, dirigenza e attrezzature.

La sezione delinea anche i rischi per il committente che opta per un fornitore privato di servizi di pulizia di bassa qualità: una decisione che è quasi sempre sinonimo di scelta del prezzo più basso.

## SEZIONE 2: COMPRENDERE LA LEGISLAZIONE EUROPEA IN MATERIA DI APPALTI PUBBLICI E LE RACCOMANDAZIONI DELLE PARTI SOCIALI

Come noto l'Unione europea ha sviluppato un nuovo quadro legislativo completo in materia di appalti pubblici, di cui il principale strumento giuridico è la direttiva UE sugli appalti pubblici (2014/24/UE) recepita dalla normativa nazionale con il D. Lgs. 50/2016.

La sezione delinea le ultime procedure e norme UE in materia di appalti pubblici e di pertinenza per il settore dei servizi di pulizia. Vengono inoltre formulate da parte Feni e UniEuropa, come rappresentanti del mondo delle imprese e dei lavoratori impiegati nei servizi, alcune raccomandazioni specifiche, ovviamente nel rispetto della normativa cogente.

Nella sezione vengono richiamati i punti salienti della legislazione UE:

- nelle nuove norme i criteri di aggiudicazione riguardanti la qualità si baseranno sul principio “dell’offerta economicamente più vantaggiosa” (criteri “MEAT”, articolo 67), che punta a garantire sia la qualità che il miglior valore del rapporto tra costo e benefici ponendo maggiormente in risalto gli aspetti sociali, le considerazioni ambientali o le caratteristiche innovative, pur tenendo conto del prezzo o dei costi del ciclo di vita del lavoro, dei beni o dei servizi appaltati;
- il prezzo più basso come criterio indipendente può ancora essere utilizzato; le direttive, tuttavia, chiedono però un approccio costo/efficacia, indicando la possibilità di utilizzare metodi come il costo del ciclo di vita (articolo 67 e 68);
- sono state incluse norme esplicite sull’importanza della conformità al vigente diritto sociale e del lavoro, compresi gli standard definiti nei contratti collettivi (articolo 18.2);
- le offerte anormalmente basse devono essere valutate con attenzione nella fase di aggiudicazione degli appalti; le offerte devono essere rifiutate se il prezzo anormalmente basso è riconducibile al mancato rispetto dei contratti collettivi o del diritto sociale o del lavoro (articolo 69);
- nell’aggiudicare gli appalti è possibile che l’elemento relativo al costo assuma la forma di un prezzo fisso, sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi (articolo 68).

Vengono formulate delle raccomandazioni per il committente che concernono:

- utilizzare i criteri MEAT e i criteri di qualità previsti nella legislazione, evitando di usare il prezzo come indicatore chiave per la gara di appalto;
- assicurare il rispetto del diritto del lavoro e delle norme sociali: aspetti fondamentali in un settore ad elevata intensità di manodopera;
- rifiutare le offerte anormalmente basse, che portano a una concorrenza sleale fra imprese di servizi di pulizia, cattive condizioni di lavoro per i dipendenti e addirittura dumping sociale;
- evitare le aste elettroniche nell’aggiudicare servizi di pulizia;
- una possibilità nell’aggiudicare gli appalti è far sì che l’elemento del costo assuma la forma di un prezzo fisso, con gli operatori economici che concorrono solo sulla base degli elementi di qualità;
- utilizzare i motivi di esclusione che permettono di non prendere in considerazione offerte non conformi al diritto sociale o del lavoro e ai relativi obblighi di legge.

La selezione dell'impresa deve avvenire applicando, in cascata, tre criteri:

- Criteri di esclusione; questi criteri permettono di procedere all'esclusione automatica delle procedure di appalto (Criteri di esclusione vincolanti e Criteri di esclusione facoltativi)
- Criteri di selezione; le imprese candidate possono essere tenute a dimostrare:
  - Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale
  - Capacità economica e finanziaria
  - Capacità tecnica e professionale
- Criteri di aggiudicazione: la valutazione si basa sul prezzo o costo, utilizzando l'approccio relativo al costo del ciclo di vita e il miglior rapporto qualità/prezzo che sarà valutato in base a criteri qualitativi, ambientali e/o sociali.

Ogni criterio è stato analizzato e definito puntualmente in modo da essere adottato dal committente, selezionando gli elementi che interessano da un elenco molto dettagliato presente nella sezione. Il livello di dettaglio è elevato, per cui un generico committente probabilmente è in grado di individuare tutte le condizioni che interessano per la predisposizione del progetto di appalto che intende formulare. Ovviamente tale elenco è solo un suggerimento e nulla osta l'adozione di altre condizioni ad integrazione di quelle già esemplificate nella guida.

Nell'adozione dei criteri e dei suoi elementi il committente, ovviamente, deve tenere conto di quanto previsto dalle normative cogenti, ed in particolare da quanto previsto dalle linee guida che Anac predisporrà in attuazione del D. Lgs. 50/2016.

### SEZIONE 3: REALIZZARE IL MIGLIOR VALORE PER I VOSTRI SERVIZI DI PULIZIA

La sezione 3 può essere definita come il 'cuore' della guida in quanto fornisce gli elementi per poter redigere il progetto di appalto.

La sezione è di assistenza al committente nell'individuare i corretti criteri di qualità riguardanti i servizi di pulizia, nelle fasi di selezione e aggiudicazione degli appalti. Inoltre l'adozione di quanto raccomandato è fondamentale alla fine di una corretta gestione della fase di esecuzione del contratto, in quanto fornisce le basi su cui predisporre il piano di gestione e controllo delle attività da parte del committente. Al fine dell'ottenimento della qualità nei servizi di pulizia vengono indicati i seguenti punti chiave per la predisposizione dell'appalto:

- Applicare una corretta procedura di appalto
- Capire i costi reali
- Personale di pulizia
- Gestione del contratto e pianificazione operativa
- Infrastruttura contrattuale.

Si parte dal presupposto che una corretta procedura di appalto consenta al committente di valutare dapprima le sue priorità e, successivamente, selezionare l'operatore economico che non solo offra un prezzo competitivo, ma che dimostri anche competenze e capacità per fornire un servizio che soddisfi le esigenze del committente, in base ai criteri previsti dall'offerta economicamente più vantaggiosa. Per arrivare a formulare gli elementi alla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa occorre procedere a definire chiaramente le esigenze del committente. Di fatto, è solo dopo aver valutato le proprie aspettative che il committente è in grado di indire una gara di appalto con obiettivi specifici, misurabili, realizzabili, pertinenti e temporalmente definiti (criteri SMART). Viene proposto l'attuazione di un percorso conoscitivo, necessario per l'attuazione delle fasi successive, che consideri:

- La natura dell'organizzazione le cui strutture devono essere pulite
- Utenti degli edifici

- Inquinamento dell'edificio
- Frequenza di pulizia
- Considerazioni ambientali
- Altri servizi
- Dividere il contratto in lotti
- I propri valori e standard di qualità.

Questa attività richiede uno sforzo di 'conoscenza' la cui portata viene spesso sottovalutata e, vedendo la storia di tanti appalti, questa mancata (o scarsa) conoscenza ha portato a contratti di servizio non adeguati. Svolgono un ruolo centrale le conoscenze che si hanno del patrimonio interessato dai servizi. Occorre tenere conto che nella realtà dei fatti, almeno per la realtà italiana, non sempre si ha a disposizione una anagrafe informatizzata (e aggiornata) del patrimonio immobiliare. La guida non affronta tale argomento, e quindi questo sarà un punto su cui ogni singolo committente deciderà come procedere, ma è fondamentale comprendere la necessità di avere una base di conoscenza anagrafica, anche se incompleta, su cui proiettare le informazioni che verranno raccolte, analizzate e messe a disposizione in fase di gara.

La guida, a scopo esemplificativo, presenta un semplice questionario per assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di pulizie. Le informazioni raccolte permettono di definire in modo adeguato la natura e le esigenze delle strutture; è importante includerle con precisione nel bando di gara, affinché gli operatori economici possano prevedere correttamente la portata dei servizi richiesti.

Avendo come riferimento il quadro esigenziale, la guida individua gli ulteriori elementi che devono essere determinati e inclusi nel bando di gara:

- decidere qual è il tipo di contratto appropriato (contratto basato sulle attività, sui risultati o di tipo misto)
- durata prevista del contratto
- il bando di gara deve includere requisiti trasparenti di qualità
- il committente deve chiedere all'operatore economico come intende soddisfare tali requisiti
- il committente può includere nel bando di gara casi di studio.

Viene affrontato il tema del prezzo come componente dei criteri di aggiudicazione, tenendo presente che il ricorso al prezzo più basso, come criterio indipendente di aggiudicazione, non è più consentito dalle norme sugli appalti pubblici, ma occorre adottare il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. La guida raccomanda di utilizzare questo approccio anche negli appalti privati. Le nuove norme sugli appalti pubblici hanno introdotto la possibilità di adottare criteri di aggiudicazione basati sui costi del ciclo di vita (LCC). Nella normativa europea questo significa che i costi possono essere calcolati sulla base dell'intero ciclo di vita di forniture, servizi o lavori, e non solo del prezzo di acquisto. Le offerte sono valutate sulla base dei costi prima, durante e dopo il periodo di utilizzo.

Per la determinazione del costo del ciclo di vita si parte dal costo totale a cui vengono aggiunte anche le esternalità, per esempio sia per l'ambiente, optando per prodotti di pulizia ecocompatibili, riducendo al minimo i futuri costi di manutenzione, sia per tenere conto dell'effetto positivo sull'immagine del committente prodotto dal disporre di strutture pulite in modo impeccabile.

La guida fornisce un metodo per il calcolo del costo totale:

- Prima dell'utilizzo (costo di acquisizione)
  - Costo per sostituire l'appaltatore
  - Costo per pubblicare il bando di gara
- Costi operativi di gestione

- Costi di manodopera, per lo più determinati dai contratti collettivi in relazione al numero di ore, alle norme in materia di salute e sicurezza, ai contributi previdenziali, alla fiscalità e ai costi di supervisione
  - Consumo di energia
  - Consumo di materiali di pulizia e fornitura di materiale sanitario per gli utenti
  - Costi di smaltimento
- Dopo l'utilizzo
- Costo per porre termine al contratto
  - Costo per sostituire l'appaltatore.

Sarebbe opportuno non limitarsi ad un esame 'interno', ma occorrerebbe procedere a una consultazione del mercato per indagare sui tipi di imprese in grado di fornire i servizi richiesti.

Ulteriore criterio che viene preso in esame è quello relativo al personale di pulizia.

La sezione analizza i vari criteri che consentono al committente di valutare se il personale dell'appaltatore risponde alle aspettative.

Nello specifico dei servizi di pulizia il personale costituisce il fattore di maggiore rilevanza.

Prima di tutto per il fatto che l'incidenza della manodopera in questi servizi rappresenta circa l'85% dei costi. Ma, con riferimento alla qualità del servizio, occorre tenere che è dalla sua diligenza, motivazione, competenza ed esperienza che dipende la realizzazione quotidiana del servizio.

Quindi il tema del personale da impiegare è un elemento che il committente deve prendere in esame in modo approfondito al livello del bando di appalto, non delegando le scelte qualitative all'operatore economico.

Affidare il servizio di pulizia a personale esperto è importante per tutti i committenti e, in particolare, per quelli responsabili di strutture altamente specializzate. Il committente deve cercare due tipi di esperienza: esperienza nell'industria delle pulizie e esperienza pertinente all'attività specifica per la quale il committente intende acquisire i servizi dell'appaltatore. Occorre tenere presente che, per realizzare servizi di buona qualità, il committente può imporre determinati requisiti all'appaltatore (per esempio responsabilità di pagamenti e contributi, formazione del personale, continuità del servizio, contratti collettivi e legislazione in vigore).

Quanto illustrato nella guida costituisce un contributo fondamentale. L'argomento 'personale' viene trattato con il dovuto livello di approfondimento, mentre è spesso sottovalutato nei bandi di gara.

Viene messo a disposizione dei committenti un quadro strutturato ed esauriente dei fattori da dover prendere in esame, fornendo così un valido strumento da poter essere facilmente utilizzato nella predisposizione del bando.

Per verificare se il personale incaricato è adatto per i servizi richiesti, il committente può considerare quanto segue nell'elaborare il bando di gara.

Esperienza	Esperienza nel settore Esperienza specifica nell'attività Ricambio di personale e assenteismo
Competenze e capacità	Formazione di base Formazione e qualifiche supplementari Formazione specifica nell'attività Formazione ricorrente Altre competenze Opportunità di carriera
Selezione e assunzione	Metodologia di selezione e assunzione, incluse le metodologie riguardanti le pari opportunità
Condizioni di lavoro, salute e sicurezza	Livelli di retribuzioni e gratifiche Relazioni personale/datore di lavoro Condizioni di lavoro Rispetto e conformità alle norme nazionali ed europee su salute e sicurezza Modelli di lavoro, come la pulizie in orario diurno
Altri criteri che il committente deve definire	Deve essere fornita una giustificazione di questi criteri I criteri devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore

La guida, oltre che al criterio legato al personale impiegato, individua ed approfondisce il criterio legato alla modalità di gestione del contratto e di pianificazione operativa. Questo deve costituire un punto fondamentale del bando, in quanto una corretta pianificazione operativa, con un valido gruppo di gestione, consentono di svolgere il lavoro ai massimi standard possibili di qualità e di prevenire eventuali carenze.

Con imprese che forniscono servizi di buona qualità, il committente potrà sentirsi sicuro sui seguenti aspetti:

- Le competenze del gruppo di gestione, nel senso che i componenti del gruppo abbiano l'esperienza e le conoscenze specifiche per i requisiti del determinato servizio di pulizia.
- L'attribuzione di responsabilità fra committente e comitato di gestione, nonché fra i componenti del gruppo di gestione.
- Capacità di back-up e tempi di risposta previsti.

Al fine di documentare e quindi di poter valutare correttamente quanto proposto dall'operatore economico, viene richiesto che l'operatore, in fase di offerta, formuli un piano operativo preliminare che includi i fattori ritenuti rilevanti dal committente.

In tale documento dovranno essere indicate le competenze ed esperienza di ciascun componente del gruppo di gestione. Devono anche essere illustrate la struttura e l'organizzazione del gruppo di gestione, specificando la responsabilità di ogni persona o unità ai fini del contratto.

Particolare rilevanza viene data alla figura del responsabile del contratto, in quanto interfaccia fra committente e appaltatore. Per il committente è fondamentale scegliere un'impresa che disponga di un responsabile del contratto dotato delle qualifiche e competenze necessarie riguardo a strutture ed esigenze del committente.

Oltre ad indicare le caratteristiche del gruppo di gestione e del responsabile di commessa, il piano operativo preliminare dovrà includere gli elementi operativi attraverso i quali verrà attuato il servizio. Di seguito vengono riportati i punti in cui deve articolarsi il piano operativo preliminare, per meglio comprendere quanto sia rilevante tale piano nell'acquisizione di un servizio che risponda ai necessari livelli di qualità:

- Una metodologia di pianificazione operativa in funzione dei requisiti delle strutture interessate, con una particolare attenzione rivolta alla metodologia di turnazione.
- Indicazioni su come soddisfare le richieste del committente in termini di standard di fornitura del servizio, e i requisiti speciali imposti dall'utilizzo e dalla natura dell'immobile
- La prova di essere dotato di una sufficiente capacità organizzativa in termini di consegna, compresa una manodopera esperta e qualificata che garantisca la possibilità di sostituire o di supportare, in tempi brevi, attrezzature o componenti del personale (capacità di back-up).
- La prova che l'appaltatore attua, o può predisporre, procedure in grado di garantire rapidamente e senza problemi l'avvio delle attività e l'operatività prevista nel contratto.
- La prova che l'appaltatore è in grado di soddisfare eventuali richieste supplementari del committente, come i servizi di pulizia dopo un importante evento o cerimonia.
- La garanzia del rispetto di eventuali procedure generali e specifiche del committente concordate con l'appaltatore, con consultazione preliminare in caso di eventuali modifiche.
- Procedure concrete di comunicazione riguardanti contratto, strutture e committente, nonché frequenza e mezzi di comunicazione (come l'eventuale necessità di convocare riunioni).

Per assicurare il corretto funzionamento delle attività contrattuali, occorre che il piano operativo preliminare descriva le modalità con cui verranno erogati i servizi di back-office (l'amministrazione quotidiana del contratto, la fatturazione e la gestione delle risorse umane). La guida affronta anche

il tema degli standard di qualità da conseguire. Di seguito si riportano le considerazioni presenti nella guida.

Nel caso in cui il committente abbia già determinato dei propri standard di qualità dovrà metterli a disposizione degli operatori economici. Inoltre è importante definire il significato di “qualità” nel contesto di un appalto di servizi di pulizia. In generale la qualità è il risultato di aspettative e criteri oggettivi e soggettivi.

Gli aspetti oggettivi della qualità sono, in genere, misurati sulla base di attività o risultati predefiniti. In questo modo si assicurano procedure di controllo qualità e monitoraggio confrontabili con il contratto, documentabili e riproducibili. La qualità oggettiva dei servizi di pulizia si fonda solitamente su un insieme di valutazioni basate su definizioni precise e limitate. In caso di una misurazione di qualità orientata sui risultati, è possibile valutare le quantità massime di polvere, le norme igieniche, i coefficienti antiscivolo, ecc., che è possibile quantificare oggettivamente con l’ausilio di appositi strumenti di misurazione. Inoltre, è possibile valutare il rispetto delle attività concordate in un contratto basato sulle attività, come la frequenza della pulizia.

La qualità soggettiva dei servizi forniti è espressione di un’impressione complessiva, misurata per esempio mediante sondaggi tra gli utenti. Ripetendo sondaggi comparabili, è possibile valutare il grado di soddisfazione degli utenti.

Al fine di garantire il livello concordato di qualità e prevenire eventuali lacune, devono essere previste delle specifiche attività ispettive che il bando deve descrivere. Il committente può richiedere all’operatore economico la certificazione accreditata, se ritenuta pertinente, relativa al controllo qualità. La tabella sintetizza i criteri di qualità sopra descritti.

Gruppo di gestione/ Responsabile del contratto	Struttura, organizzazione e competenze di responsabile del contratto e gruppo di gestione Conoscenza specifica del contratto da parte di responsabile del contratto e gruppo di gestione Disponibilità Tempi di risposta Rapidità d'intervento
Pianificazione operativa	Metodologia di pianificazione operativa e metodologia di turnazione Avvio del processo di pulizia Termini di consegna Capacità di back-up Procedure generali e specifiche del committente Reportistica Comunicazioni riguardanti struttura e cliente Risposta a esigenze speciali del committente Risposta a richieste supplementari del committente
Servizi di supporto	Servizi di supporto per amministrazione, fatturazione, gestione delle risorse umane
Ispezioni e controllo qualità	Frequenza dei controlli Attribuzione di responsabilità Documentazione della qualità Sistemi per correggere abbassamenti degli standard di qualità Sistema di miglioramento della qualità Modalità e frequenza con cui il committente valuta l'esecuzione del contratto
Altri criteri che il committente deve definire	Deve essere fornita una giustificazione di questi criteri I criteri devono essere conformi alla legislazione nazionale ed europea in vigore



Il bando dovrà inoltre riportare i criteri relativi alle attrezzature ed i prodotti che verranno utilizzati.

Attrezzature	Garantire la manutenzione e l'utilizzo corretto di materiali e macchine per la pulizia Attrezzature di pulizia e metodi adattati alle caratteristiche dell'edificio Uniformi e dotazioni di sicurezza Formazione specifica per motivi di sicurezza
Prodotti	Metodi di pulizia utilizzati Prodotti di pulizia utilizzati Considerazioni ambientali, di salute e igiene

#### SEZIONE 4: LINEE GUIDA DI VALUTAZIONE E STRUMENTO INTERATTIVO

La sezione include uno strumento intuitivo destinato ad assistere il committente a definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia.

Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che sono importanti per il committente. Intende fornire al committente la massima autonomia nel definire i criteri di qualità, particolarmente importanti per la sua organizzazione e per i servizi privati di pulizia da eseguire. La guida illustra, esemplificandola, una procedura in sei fasi:

FASE 1 – Selezione delle imprese per un servizio di qualità

FASE 2 – Definire l'importanza relativa del prezzo

FASE 3 – Misurare l'importanza attribuita alle varie categorie di criteri di pregio tecnico relativi alle mansioni da eseguire

FASE 4 – Definire la priorità dei criteri di assegnazione per merito tecnico

FASE 5 – Annunciare i criteri scelti di selezione e aggiudicazione nel bando di gara

FASE 6 – Sistema di calcolo del punteggio per determinare chi offre il "miglior valore"

Al termine della guida è presente un paragrafo ESERCIZIARIO – TABELLE DI VALUTAZIONE, prima del paragrafo relativo alla Terminologia e Definizioni, dove vengono presentate delle tabelle di valutazione utilizzabili per le tre fasi del processo di selezione del miglior valore: esclusione, selezione e aggiudicazione.

Le tabelle possono essere utilizzate per preparare il bando di gara (fase 5) e per distribuirle agli operatori economici interessati ai fini della compilazione.

Viene inoltre messo a disposizione un *tool* di supporto alla valutazione consistente in un *framework* in Excel facile da usare per aiutare gli acquirenti a definire le loro esigenze di pulizia (in inglese).