

N.s rif.: DACP/SCP/AAO/ACO/TP

Roma, lì 11/04/2022

AVVISO DI CONSULTAZIONE DI MERCATO

AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.P.A.

Codice Fiscale e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 07516911000

**AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI PARTECIPAZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DELL'ENTE
MONITORAGGIO QUALITA' NELLE AREE DI SERVIZIO DELLA RETE DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE
SOCIETA' CONTROLLATE/PARTICIPATE**

PREMESSE

Con il presente avviso Autostrade per l'Italia S.p.A. (nel seguito anche "Committente") intende rivolgersi al Mercato al fine di individuare Operatori Economici da invitare alla procedura competitiva privatistica avente ad oggetto il servizio dell'ente monitoraggio qualità nelle aree di servizio della rete di autostrade per l'Italia e delle società controllate/partecipate.

Tender n. **60999**

Il presente avviso non costituisce proposta contrattuale e non può in nessun modo ingenerare negli operatori economici alcun affidamento circa la diramazione degli inviti, né all'espletamento e/o all'aggiudicazione della procedura competitiva, né ad ulteriori e diverse procedure di affidamento attivate da Autostrade per l'Italia S.p.A., non vincolandola in alcun modo.

La Committente si riserva altresì la facoltà di non procedere all'avvio della procedura relativa all'affidamento di cui trattasi, per motivi di opportunità o convenienza, senza che i soggetti richiedenti abbiano nulla a pretendere.

Si forniscono di seguito, in sintesi, le informazioni utili per l'indagine di mercato che costituiranno gli elementi essenziali posti alla base della successiva procedura competitiva.

La documentazione tecnica ed ogni altro documento relativo alla presente procedura competitiva, qualora non allegati al presente avviso, saranno resi disponibili successivamente agli Operatori Economici che intenderanno concorrere alla procedura competitiva in oggetto.

Art. 1. STAZIONE APPALTANTE

Autostrade per l'Italia S.p.A. – Direzione Generale di Roma, Via Alberto Bergamini n. 50 – 00159 Roma,
NUTS ITI43, Tel. 0643631, PEC: autostradeperitalia@pec.autostrade.it, sito web: <http://www.autostrade.it>.

Art. 2. RESPONSABILE TECNICO

Il Responsabile Tecnico del Contratto è il Dott. Antonio Ionadi.

Art. 3. OGGETTO E IMPORTO DELLA PROCEDURA COMPETITIVA

La presente procedura competitiva ha come oggetto il Servizio monitoraggio qualità nelle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia Spa e delle Società controllate/partecipate.

L'importo presunto a base di gara è pari ad € 800.000,00. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

Art. 4. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'eventuale procedura competitiva sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, assicurando una prevalente importanza al progetto tecnico rispetto alle condizioni economiche proposte.

I criteri migliorativi sui quali la Committente assegnerà il punteggio all'offerta tecnica sono riportati nell'art. Art. 8 del presente documento.

Art. 5. DURATA DEL CONTRATTO E OPZIONI

La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Art. 6. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono presentare la propria domanda di partecipazione alla consultazione di mercato gli operatori economici, sia in forma singola che associata, che dispongono dei requisiti minimi di seguito elencati:

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ:

- a) **Iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

- b) **Fatturato globale medio annuo** riferito agli ultimi n. 3 (tre) esercizi finanziari disponibili non ad € 600.000,00 IVA esclusa

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- c) **Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi/forniture analoghi:**

Il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio un servizio analogo alla attività di monitoraggio di importo minimo pari al 20% della base d'asta e nello specifico ad € 160.000,00 (IVA esclusa).

- d) **Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione qualità** alla/e norma/e UNI EN ISO 9001:2015 laddove disponibile o altri settori equivalenti pertinente e proporzionata all'Oggetto della gara.

Tale documento deve essere rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione

richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 765/2008.

Resta inteso che l'istanza di manifestazione di interesse non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento della procedura. **Tali requisiti dovranno essere posseduti all'atto della presentazione dell'offerta e nuovamente dichiarati dai Concorrenti.**

La Stazione Appaltante procederà alla verifica dei medesimi secondo modalità che saranno rese note agli Operatori Economici che concorreranno alla gara.

Art. 7. OPERATORI ECONOMICI PLURISOGGETTIVI

È possibile presentare domanda di partecipazione anche come Operatore Economico plurisoggettivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: associazioni temporanee di imprese, consorzi, etc.).

In questo caso i requisiti di cui al punto **6.1. a** devono essere posseduti da tutte le imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziate.

Per i requisiti di cui al punto **6.2.b. "fatturato globale medio annuo"** deve essere soddisfatto dall'associazione temporanea di imprese nel complesso. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

Il requisito relativo alla fornitura principale di cui al punto **6.3.c. "fornitura analoga"** deve essere posseduto per intero dalla mandataria.

Il requisito di cui al punto **6.2. d Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità** alla norma UNI EN ISO 9001:2015 sono posseduti da ciascuna delle imprese partecipanti raggruppamento.

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

In tal caso, devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

7.1 RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. Nei consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

In caso raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete e GEIE, il **requisito relativo all'iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto 6.1 lett. Errore. L'origine** riferimento non è stata trovata. deve essere posseduto da:

- a. ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziate o GEIE;
- b. ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il **requisito relativo al fatturato globale** di cui al punto **6.2 lett. b)** deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

Il requisito di cui al precedente punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. **lett.** Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere posseduto **per intero** dalla mandataria.

Il requisito di cui al precedente punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. **lett.** Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere posseduto **per intero** dalla mandataria.

7.2 CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E CONSORZI STABILI

In caso di consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili, il **requisito relativo all'iscrizione nel registro** tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto** Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. **lett.** Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

I requisiti di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale **di cui ai punti 6.2 lett. c) e 6.3 lett. d)**, devono essere posseduti:

- a. per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane, direttamente dal consorzio medesimo;
- b. per i consorzi stabili, la sussistenza dei predetti requisiti è valutata, a seguito della verifica della effettiva esistenza dei predetti requisiti, in capo ai singoli consorziati.

Art. 8. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'eventuale procedura competitiva sarà aggiudicata con il criterio **dell'offerta economicamente più vantaggiosa** individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

Tabella 1 – Tabella dei punteggi

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	<i>70 punti massimi</i>
Offerta economica	<i>30 punti massimi</i>
TOTALE	100

8.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica sarà attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI T MAX	PUNTI D MAX
D ₁	Data Visualization	10	Tale criterio premia il Concorrente che propone la migliore soluzione tecnologica relativa alla visualizzazione e la relativa rappresentazione grafica dei dati storici delle rilevazioni	0	10
D ₂	Metodologia valutazione della CX complessiva	10	Tale criterio premia il Concorrente che propone la migliore soluzione metodologica per l'esecuzione delle rilevazioni al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione della clientela.	0	10
D ₃	Valutazione delle aspettative dei clienti dei nuovi servizi	10	Tale criterio premia il Concorrente che propone la migliore soluzione metodologica per l'esecuzione delle rilevazioni al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione della clientela.	0	10
P ₁	Introduzione nuovi parametri di rilevazione	5	Tale criterio premia il Concorrente che propone l'inserimento di nuovi parametri di rilevazione	5	0
P ₂	Numero di controlli mensili del lavoro svolto da ciascun Ispettore	5	Tale criterio premia il Concorrente che propone un numero maggiore di controlli mensili del lavoro svolto da ciascun ispettore.	5	0
P ₃	Numero di ispezioni aggiuntive per ogni AdS	5	Tale criterio premia il concorrente che offre un numero di ispezioni aggiuntive per ogni AdS rispetto alle 80 ispezioni annuali previste da Capitolato Tecnico.	5	0
P ₄	Rilevazioni Customer Experience	5	Tale criterio premia il concorrente che offre un numero di maggiore di rilevazioni Customer	5	0
P ₅	Videoregistrazione per ispezione	5	Tale criterio premia il concorrente che offre un numero maggiore di videoregistrazione per ogni ispezione effettuata.	5	0
P ₆	Certificato di Accreditamento delle Norme UNI	5	Tale criterio premia il concorrente che possiede le certificazioni UNI.	5	0
D ₄	Criteri ESG	10	Tale criterio premia il concorrente che all'interno dell'azienda adotta misure e promuove le logiche e i criteri ESG.	0	10
	Totale	70		30	40

I criteri di valutazione, nonché le modalità di attribuzione dei punteggi, sono dettagliati di seguito.

7.1.1 D₁ – DATA VISUALIZATION punteggio max. D_{1max} = 10)

Il Concorrente all'interno dell'offerta tecnica dovrà rappresentare in apposita relazione sottoscritta dal proprio Legale rappresentante che descriva la soluzione che si intende offrire al fine di avere una informazione sintetica, chiara e riassuntiva dei dati storici. La relazione tecnica dovrà indicare lo strumento che si intende proporre (es. una piattaforma tecnologica) e/o una dashboard interattiva costruita attraverso le tecniche di data visualization, che permetta una visualizzazione dettagliata ed interattiva dei dati storici con la relativa rappresentazione grafica).

Nello specifico, la relazione tecnica dovrà essere strutturata con:

- Presentazione della piattaforma proposta accompagnata da una demo di presentazione della durata massima di 2 minuti (video in formato .mp4 o .mov);
- Descrizioni delle possibili customizzazioni dei dati e dell'output degli stessi;
- Descrizione sulla modalità di aggregazione del dato e fonti utilizzate.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio la Commissione valuterà:

- ✓ l'efficacia della soluzione tecnica proposta in termini anche di output grafico, aggregazioni dei dati, intuitività di lettura;
- ✓ l'efficacia delle modalità logistiche di aggregazione del dato;
- ✓ la chiarezza della proposta, nonché l'approfondimento e l'articolazione della stessa rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali;
- ✓ l'innovatività della proposta.

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli e gli standard minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Inoltre, ciascuna delle previsioni e adempimenti richiamati all'interno dell'offerta tecnica, con riferimento al presente criterio di valutazione, dovrà ritenersi parte integrante del contratto, integrando gli adempimenti ad esso riconducibili.

Il coefficiente $V(a)_i$, variabile tra 0 (zero) ed 1, da attribuire all'elemento di valutazione verrà assegnato attraverso la media, arrotondata al secondo decimale, della somma dei valori attribuiti discrezionalmente da ciascun commissario sulla documentazione da presentare a cura del Concorrente.

Si riporta di seguito la griglia secondo la quale sono attribuiti i coefficienti per il presente criterio.

È facoltà della commissione attribuire coefficienti intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove il giudizio non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

Tabella 1 – Attribuzione punteggio al criterio D₁

Giudizio	Coefficiente $V(a)_i$	Parametri valutativi
Eccellente	1	Proposta molto chiara e approfondita, molto significativa, completa e articolata rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia ed innovatività
Ottimo	0,8	Proposta chiara, significativa, completa e definita rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia
Buono	0,6	Proposta chiara, significativa e completa rispetto ai criteri specificati
Discreto	0,4	Proposta chiara e connotata da concretezza e realizzabilità ma limitata agli elementi essenziali e più evidenti rispetto ai criteri specificati
Modesto	0,2	Proposta parziale e/o frammentaria rispetto ai criteri specificati e non connotata da concretezza e realizzabilità
Nulla o non trattato	0	Proposta non presente, non chiara, fuori tema e/o carente rispetto ai criteri specificati

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre una relazione, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, di massimo 15 facciate in formato A4 e massimo 5 allegati in formato massimo A3 (solo fronte). Eventuali cartigli e/o indici non concorrono al numero massimo di facciate richiesto. Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo al presente criterio verranno presi in considerazione e valutati

esclusivamente gli elementi indicati nelle facciate e negli eventuali allegati rientranti nei predetti limiti. Gli elementi inseriti nelle facciate della relazione e negli allegati eccedenti i limiti di cui sopra, pertanto, non saranno oggetto di alcun tipo di valutazione. In caso di mancata produzione verrà applicato punteggio 0.

Al criterio D₁ potrà essere attribuito un punteggio massimo di 10 punti.

7.1.2 D₂ – METODOLOGIA VALUTAZIONE DELLA CX COMPLESSIVA (punteggio max. D_{2max} = 10)

Il Concorrente all'interno dell'offerta tecnica dovrà rappresentare, in apposita relazione sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, la metodologia relativa per la verifica della qualità dei servizi erogati e della qualità percepita dai clienti.

Nello specifico, la relazione tecnica dovrà presentare, al fine di avere una valutazione completa così da poter migliorare la customer experience, una cluster analysis che descriva la metodologia, le modalità utilizzate, gli strumenti (es. interviste, Focus group). A titolo esemplificativo ma non esaustivo dovranno quindi essere espressi anche la modalità di tipologia della clusterizzazione dei clienti e le modalità utilizzate per le rilevazioni, etc.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio la Commissione valuterà:

- ✓ l'efficacia della soluzione tecnica proposta e delle modalità suggerite;
- ✓ la chiarezza della proposta, nonché l'approfondimento e l'articolazione della stessa rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali;
- ✓ l'innovatività della proposta.

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli e gli standard minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Inoltre, ciascuna delle previsioni e adempimenti richiamati all'interno dell'offerta tecnica, con riferimento al presente criterio di valutazione, dovrà ritenersi parte integrante del contratto, integrando gli adempimenti ad esso riconducibili.

Il coefficiente V(a)_i, variabile tra 0 (zero) ed 1, da attribuire all'elemento di valutazione verrà assegnato attraverso la media, arrotondata al secondo decimale, della somma dei valori attribuiti discrezionalmente da ciascun commissario sulla documentazione da presentare a cura del Concorrente.

Si riporta di seguito la griglia secondo la quale sono attribuiti i coefficienti per il presente criterio.

È facoltà della commissione attribuire coefficienti intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove il giudizio non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

Tabella 2 – Attribuzione punteggio al criterio D₂

Giudizio	Coefficiente V(a) _i	Parametri valutativi
Eccellente	1	Proposta molto chiara e approfondita, molto significativa, completa e articolata rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia ed innovatività
Ottimo	0,8	Proposta chiara, significativa, completa e definita rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia
Buono	0,6	Proposta chiara, significativa e completa rispetto ai criteri specificati
Discreto	0,4	Proposta chiara e connotata da concretezza e realizzabilità ma limitata agli elementi essenziali e più evidenti rispetto ai criteri specificati

Modesto	0,2	Proposta parziale e/o frammentaria rispetto ai criteri specificati e non connotata da concretezza e realizzabilità
Nulla o non trattato	0	Proposta non presente, non chiara, fuori tema e/o carente rispetto ai criteri specificati

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre una relazione, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, di massimo 15 facciate in formato A4 e massimo 5 allegati in formato massimo A3 (solo fronte). Eventuali cartigli e/o indici non concorrono al numero massimo di facciate richiesto. Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo al presente criterio verranno presi in considerazione e valutati esclusivamente gli elementi indicati nelle facciate e negli eventuali allegati rientranti nei predetti limiti. Gli elementi inseriti nelle facciate della relazione e negli allegati eccedenti i limiti di cui sopra, pertanto, non saranno oggetto di alcun tipo di valutazione. In caso di mancata produzione verrà applicato punteggio 0.

Al criterio D₂ potrà essere attribuito un punteggio massimo di 10 punti.

7.1.3 D₃ – Valutazione delle aspettative dei clienti dei nuovi servizi (punteggio max. D_{3max} = 10)

Il Concorrente all'interno dell'offerta tecnica dovrà rappresentare, in apposita relazione sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, la metodologia relativa alle modalità di analisi di qualità attesa per i nuovi servizi, (user experience) al fine di analizzare le possibili evoluzioni dei servizi nelle aree di servizio basate sulle necessità evidenziate dei clienti.

Nello specifico, la relazione tecnica, al fine di avere una valutazione completa e in linea con l'evoluzione continua delle esigenze dei clienti, dovrà essere strutturata presentando un piano dettagliato di approccio che descriva la metodologia, le modalità utilizzate, gli strumenti (es. interviste, Focus group) che verranno utilizzati. Dovranno quindi essere espressi:

- 1) Le metodologie e le tipologie di sondaggi di opinione su tematiche politiche, di consumo, ...;
- 2) Le metodologie e le tipologie monitoraggio della qualità attesa e percepita (customer satisfaction)
- 3) Nuove proposte di KPI, CEPI, etc.
- 4) Le tipologie e modalità di possibili indagini quantitative (CATI, CAPI, CAWI);
- 5) Le tipologie e modalità di possibili Indagini qualitative (Interviste in profondità, Focus Groups, ecc.)
- 6) Tipologie di sondaggi / Indagini longitudinali (panel) / marketing mix che si propongono; Etc.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio la Commissione valuterà:

- ✓ l'efficacia della soluzione tecnica proposta, delle metodologie suggerite, dei KPI aggiuntivi proposti, etc.;
- ✓ la chiarezza della proposta, nonché l'approfondimento e l'articolazione della stessa rispetto alle prescrizioni tecniche e contrattuali;
- ✓ l'innovatività della proposta.

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli e gli standard minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Inoltre, ciascuna delle previsioni e adempimenti richiamati all'interno dell'offerta tecnica, con riferimento al presente criterio di valutazione, dovrà ritenersi parte integrante del contratto, integrando gli adempimenti ad esso riconducibili.

Il coefficiente $V(a)_i$, variabile tra 0 (zero) ed 1, da attribuire all'elemento di valutazione verrà assegnato attraverso la media, arrotondata al secondo decimale, della somma dei valori attribuiti discrezionalmente da ciascun commissario sulla documentazione da presentare a cura del Concorrente.

Si riporta di seguito la griglia secondo la quale sono attribuiti i coefficienti per il presente criterio.

È facoltà della commissione attribuire coefficienti intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove il giudizio non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

Tabella 3 – Attribuzione punteggio al criterio D₃

Giudizio	Coefficiente $V(a)_i$	Parametri valutativi
Eccellente	1	Proposta molto chiara e approfondita, molto significativa, completa e articolata rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia ed innovatività
Ottimo	0,8	Proposta chiara, significativa, completa e definita rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia
Buono	0,6	Proposta chiara, significativa e completa rispetto ai criteri specificati
Discreto	0,4	Proposta chiara e connotata da concretezza e realizzabilità ma limitata agli elementi essenziali e più evidenti rispetto ai criteri specificati
Modesto	0,2	Proposta parziale e/o frammentaria rispetto ai criteri specificati e non connotata da concretezza e realizzabilità
Nulla o non trattato	0	Proposta non presente, non chiara, fuori tema e/o carente rispetto ai criteri specificati

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre una relazione, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, di massimo 15 facciate in formato A4 e massimo 5 allegati in formato massimo A3 (solo fronte). Eventuali cartigli e/o indici non concorrono al numero massimo di facciate richiesto. Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo al presente criterio verranno presi in considerazione e valutati esclusivamente gli elementi indicati nelle facciate e negli eventuali allegati rientranti nei predetti limiti. Gli elementi inseriti nelle facciate della relazione e negli allegati eccedenti i limiti di cui sopra, pertanto, non saranno oggetto di alcun tipo di valutazione. In caso di mancata produzione verrà applicato punteggio 0.

Al criterio D₃ potrà essere attribuito un punteggio massimo di 10 punti.

7.1.4 P₁ – INTRODUZIONE NUOVI PARAMETRI DI RILEVAZIONE (punteggio P_{1max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che propone l'inserimento di ulteriori KPI cosiddetti CEPI "Customer Experience Performance Indicators", aggiuntivi rispetto a quanto previsto in Capitolato.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Tabella 4 – Attribuzione punteggio al criterio P₁

INSERIMENTO NUOVI CEPI	ELEMENTO PREMIANTE	PUNTI T MAX
Numero nuovi KPI Proposti	N. 10	10
Numero nuovi KPI Proposti	N. 5	5
Numero nuovi KPI Proposti	N.0	0

7.1.5 P₂ – CONTROLLI MENSILI (punteggio P_{2max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che propone un numero maggiore di controlli mensili del lavoro svolto da ciascun Ispettore.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Tabella 5 – Attribuzione punteggio al Criterio P₂

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	ELEMENTO PREMIANTE	PUNTI T MAX
Controlli mensili	N. 4	5
Controlli mensili	N. 3	2,5
Controlli mensili	N. 2	0

7.1.6 P₃ – ISPEZIONI AGGIUNTIVE (punteggio P_{3max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che propone una percentuale aggiuntiva di ispezioni per ogni Area di servizio rispetto alle N. 80 ispezioni annuali previste da Capitolato Tecnico.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella: (ogni 10% in più =1 punto)

Tabella 6 – Attribuzione punteggio al Criterio P₃

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	ELEMENTO PREMIANTE	PUNTI T MAX
Ispezioni aggiuntive AdS	50%	5
Ispezioni aggiuntive AdS	40%	4
Ispezioni aggiuntive AdS	30%	3
Ispezioni aggiuntive AdS	20%	2
Ispezioni aggiuntive AdS	10%	1
Ispezioni aggiuntive AdS	0	0

7.1.7 P₄ – RILEVAZIONI CUSTOMER EXPERIENCE (punteggio P_{4max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che offre un numero di maggiore di indagini annuali relative alla Customer Satisfaction rispetto alle N.2 indagini previste da Capitolato.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Tabella 7 – Attribuzione punteggio al Criterio P₄

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	ELEMENTO PREMIANTE	PUNTI T MAX
Rilevazioni Customer	4	5
Rilevazioni Customer	3	2,5
Rilevazioni Customer	2	0

7.1.8 P₅ – VIDEO PER ISPEZIONE (punteggio P_{5max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che offre un numero massimo di N.7 videoregistrazione per ogni ispezione effettuata.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Tabella 8 – Attribuzione punteggio Criterio P₅

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	ELEMENTO PREMIANTE	PUNTI T MAX
Video Ispezione	7	5
Video Ispezione	6	4
Video Ispezione	5	3
Video Ispezione	4	2
Video Ispezione	3	1
Video Ispezione	2	0

7.1.9 P₆ – Certificato di Accreditamento delle Norme UNI (punteggio P_{6max} = 5)

Tale criterio premia il concorrente che possiede le seguenti certificazioni in corso di validità.

Il Concorrente, ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al presente sub-criterio, dovrà produrre copia conforme all'originale delle proprie certificazioni come da tabella successiva "Tabella 9 – Attribuzione punteggio al Criterio P₆" o, in alternativa, una autocertificazione, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., fermo restando che in tale ultimo caso laddove il Concorrente dovesse risultare primo in graduatoria dovrà comunque produrre la/le certificazione/i in copia conforme a comprova del possesso della/e certificazione/i richiesta/e. La/e certificazione/i in ogni caso dovrà essere in corso di validità alla data di scadenza di presentazione dell'offerta.

La certificazione, ai fini dell'assegnazione del punteggio massimo, dovrà essere posseduta dal Concorrente che partecipi singolarmente mentre in caso di RTI, anche costituendo, o in caso di Consorzio, ai sensi dell'art. 45, comma 2, lett. e) del Codice, dovrà essere posseduta rispettivamente da tutte le imprese raggruppate/raggruppande (sia in qualità di mandataria sia in qualità di mandante/i) ovvero sia dalla consorziata che riveste il ruolo di capofila sia da tutte le altre consorziate. Nel caso in cui la certificazione sia posseduta dalla mandataria e non anche da tutte le mandanti oppure dalla consorziata che riveste il ruolo di capofila e non anche da tutte le altre consorziate sarà assegnato al Concorrente un punteggio dimezzato. In ogni caso, qualora la mandataria oppure la consorziata che riveste il ruolo di capofila non siano in possesso della certificazione sarà assegnato un punteggio pari a zero.

Laddove nell'ambito del RTI partecipino uno o più Consorzi, ai sensi dell'art. 45, comma 2 lettere b) e c) e/o lettera e) del Codice (sia in qualità di mandataria sia in qualità di mandante/i), ai fini dell'attribuzione del punteggio secondo le casistiche di cui sopra, la certificazione deve essere posseduta rispettivamente sia dal Consorzio sia da tutte le consorziate designate per l'esecuzione e/o sia dalla capofila sia da tutte le consorziate.

In caso di partecipazione di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, ai fini dell'assegnazione del punteggio massimo, la certificazione dovrà essere posseduta sia dal Consorzio sia da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. Nel caso in cui la certificazione sia posseduta solo dal Consorzio oppure solo da tutte le consorziate designate per l'esecuzione e non anche dal Consorzio sarà assegnato al Concorrente un punteggio dimezzato.

Il punteggio sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Tabella 9 – Attribuzione punteggio al Criterio P₆

Parametro	Possesso requisito 100% Concorrente		Possesso requisito, a seconda della composizione del Concorrente, solo mandataria o solo consorzio stabile o solo capofila o solo consorziata/e esecutrice/i	
	NO	SI	NO	SI
Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17020 TIPO A in corso di validità all'atto di presentazione dell'offerta	0	2	0	1
Certificazione ISO 14001:2015 in corso di validità all'atto di presentazione dell'offerta	0	2	0	1
Certificazione ISO 45001 in corso di validità all'atto di presentazione dell'offerta	0	2	0	1

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre la documentazione richiesta. In caso di mancata produzione della documentazione o documentazione non congrua rispetto alle indicazioni di cui sopra sarà applicato punteggio pari a 0.

7.1.10 D₄ – CRITERI ESG (Environmental, Social e Governance) (punteggio max. P_{4max} = 10)

Il Concorrente all'interno dell'offerta tecnica dovrà descrivere, in apposita relazione sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, le misure adottate all'interno della propria azienda orientate a promuovere le logiche e i criteri ESG (Environmental, Social e Governance).

In particolare, nella relazione si dovrà dare evidenza dei seguenti aspetti organizzativi dell'impresa, che saranno valutati ai fini dell'attribuzione del punteggio:

- impegno ad impiegare nell'appalto, in caso di aggiudicazione del contratto, una quota almeno pari al 20% rispetto al totale delle risorse impiegate, di giovani (con età inferiore a trentasei anni) e/o donne;
- aver rispettato nell'ultimo triennio i principi della parità di genere e adottato specifiche misure per promuovere le pari opportunità generazionali e di genere, anche tenendo conto del rapporto tra uomini e donne nelle assunzioni, nei livelli retributivi e nel conferimento di incarichi apicali;
- utilizzo e/o impegno ad utilizzare, a tutela dei salari e delle condizioni di lavoro del personale non dipendente (consulenti, esterni, etc...), ivi incluso quello impiegato nell'appalto in caso di aggiudicazione, un criterio che garantisca una retribuzione equa e il rispetto delle condizioni di lavoro per le suddette figure professionali, al pari di quanto previsto per il personale dipendente;
- utilizzo e/o impegno ad utilizzare specifici strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, nonché modalità innovative di organizzazione del lavoro (il c.d. work/life balance);
- utilizzo e/o impegno ad utilizzare strumenti di formazione adeguati del personale, ivi incluso quello impiegato nell'appalto in caso di aggiudicazione (corsi di aggiornamento e/o formazione dedicati, master, convegni, etc...);
- non essere risultato destinatario nell'ultimo triennio di accertamenti relativi ad atti o comportamenti discriminatori connessi a motivi razziali, etnici, linguistici, nazionali, di provenienza geografica, di religione, di età, di sesso, di orientamento sessuale, di handicap o a convinzioni personali (ex artt. 44 del D.Lgs. 286/1998, 4 del D.Lgs. 215/2003, 4 del D.Lgs. 216/2003, 3 della L. 67/2006 e 55-quinquies del D.Lgs. 198/2006) o al mancato rispetto del divieto di licenziamento per causa di matrimonio o

per gravidanza e maternità (ex art. 54 del D.Lgs. 151/2001 che vieta il licenziamento dall'inizio della gravidanza al termine del congedo obbligatorio di maternità);

- utilizzo e/o impegno ad utilizzare politiche aziendali volte ad assicurare la conformità alle norme ambientali, il risparmio e l'efficientamento energetico;
- utilizzo di mezzi di trasporto denaro di ultima generazione con impatto ambientale ridotto

Nel redigere la propria offerta tecnica, il Concorrente dovrà tenere conto e rispettare tutte le obbligazioni, i vincoli e gli standard minimi previsti all'interno della documentazione di gara e di quella contrattuale. Inoltre, ciascuna delle previsioni e adempimenti richiamati all'interno dell'offerta tecnica, con riferimento al presente criterio di valutazione, dovrà ritenersi parte integrante del contratto, integrando gli adempimenti ad esso riconducibili.

Il coefficiente $V(a)_i$, variabile tra 0 (zero) ed 1, da attribuire all'elemento di valutazione verrà assegnato attraverso la media, arrotondata al secondo decimale, della somma dei valori attribuiti discrezionalmente da ciascun commissario sulla documentazione da presentare a cura del Concorrente.

Si riporta di seguito la griglia secondo la quale sono attribuiti i coefficienti per il presente criterio.

È facoltà della commissione attribuire coefficienti intermedi rispetto a quelli previsti in tabella, laddove il giudizio non dovesse essere pienamente in linea con i parametri di valutazione previsti.

Tabella 10 – Attribuzione punteggio al criterio D₄

Giudizio	Coefficiente $V(a)_i$	Parametri valutativi
Eccellente	1	Proposta molto chiara e approfondita, molto significativa, completa e articolata rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia ed innovatività
Ottimo	0,8	Proposta chiara, significativa, completa e definita rispetto ai criteri specificati e connotata da concretezza, realizzabilità, efficacia
Buono	0,6	Proposta chiara, significativa e completa rispetto ai criteri specificati
Discreto	0,4	Proposta chiara e connotata da concretezza e realizzabilità ma limitata agli elementi essenziali e più evidenti rispetto ai criteri specificati
Modesto	0,2	Proposta parziale e/o frammentaria rispetto ai criteri specificati e non connotata da concretezza e realizzabilità
Nulla o non trattato	0	Proposta non presente, non chiara, fuori tema e/o carente rispetto ai criteri specificati

Il Concorrente, in sede di offerta, dovrà produrre una relazione, sottoscritta dal proprio Legale rappresentante, di massimo 15 facciate in formato A4 e massimo 5 allegati in formato massimo A3 (solo fronte). Eventuali cartigli e/o indici non concorrono al numero massimo di facciate richiesto. Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo al presente criterio verranno presi in considerazione e valutati esclusivamente gli elementi indicati nelle facciate e negli eventuali allegati rientranti nei predetti limiti. Gli elementi inseriti nelle facciate della relazione e negli allegati eccedenti i limiti di cui sopra, pertanto, non saranno oggetto di alcun tipo di valutazione. In caso di mancata produzione verrà applicato punteggio 0.

Al criterio D₄ potrà essere attribuito un punteggio massimo di 10 punti.

8.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi discrezionali cui è assegnato un punteggio nella colonna "D" della tabella, è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, sulla base di quanto riportato nella descrizione stessa dei criteri.

Verrà applicata la seguente formula:

$$D_n = V(a)i_n * D_n \max$$

dove:

D_n → è il punteggio assegnato al concorrente per il criterio discrezionale n;

V(a)_n → è il coefficiente variabile tra 0 (zero) ed 1, attribuito all'elemento di valutazione ed assegnato attraverso la media, arrotondata al secondo decimale, della somma dei valori attribuiti discrezionalmente da ciascun Commissario sulla documentazione presentata dal Concorrente per il criterio discrezionale n;

D_{n max} → è il punteggio massimo assegnabile al concorrente per il criterio discrezionale n.

Per la determinazione del valore dei Coefficienti **C_i** saranno prese in considerazione fino a tre cifre decimali, con arrotondamento per eccesso.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T", il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

8.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la:

Formula con interpolazione lineare

$$E_n = \left(\frac{R_n}{R_{\max}} \right)$$

dove:

E_n → coefficiente attribuito al concorrente n-esimo;

R_a → ribasso percentuale dell'offerta del concorrente n-esimo;

R_{max} → ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

Per la determinazione del valore dei coefficienti **E_n** saranno prese in considerazione fino a tre cifre decimali, con arrotondamento per eccesso.

8.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

La Stazione Appaltante, terminata l'attribuzione dei coefficienti per ogni criterio qualitativo e quantitativo, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo concorrente secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio complessivo concorrente} = \sum P_n + \sum D_n + (E_n * 30)$$

Art. 9. DOTAZIONE INFORMATICA

La presente procedura sarà gestita sul Portale "HighWay to Procurement" di Autostrade per l'Italia S.p.A. all'indirizzo <https://autostrade.bravosolution.com> (di seguito anche "Portale") ed è obbligatorio il possesso di una Firma Elettronica Digitale.

Per partecipare alla presente procedura il Concorrente, qualora non fosse già iscritto al Portale, dovrà preventivamente registrarsi ed abilitarsi al Portale stesso, previa accettazione delle relative norme e condizioni di utilizzo.

Per perfezionare la citata registrazione, il Concorrente dovrà seguire le seguenti istruzioni:

1. Accedere al link <https://autostrade.bravosolution.com>;
2. Dall'area "Accesso fornitori" selezionare il comando "Registrati";
3. Compilare il form di registrazione secondo le indicazioni riportate nel "MANUALE DI NAVIGAZIONE DEL PORTALE HWTP", scaricabile dalla home page del Portale,
4. A registrazione avvenuta il Portale invierà una mail automatica contenente la "User name" inserita in fase di registrazione e una "password" generata dal Portale in via automatica;
5. Al primo accesso al Portale, inserire la "User Name" e la "password" fornita dal Portale in fase di registrazione nell'area "Accesso fornitori". Il Portale, per ragioni di sicurezza, chiederà di sostituire la "password" con una nuova per completare l'identificativo personale in modo tale da poter operare al Portale per le fasi successive.

La registrazione e abilitazione al Portale è a titolo gratuito.

Il certificato di firma digitale, in corso di validità, deve essere rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall' AGID (Agenzia per l'Italia digitale, <http://www.agid.gov.it>) generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. e dall'art. 65 del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Sono ammessi certificati di firma digitale rilasciati da Certificatori operanti in base ad una licenza od autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione Europea ed in possesso dei requisiti previsti dalla Direttiva 1993/93/CE.

Si richiede inoltre il possesso di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC), che dovrà essere fornito dal Concorrente in fase di registrazione al Portale.

Le istruzioni per la registrazione e l'abilitazione al Portale sono riportate nel documento "MANUALE DI NAVIGAZIONE DEL PORTALE HWTP" scaricabile dalla home page del Portale, all'indirizzo <https://autostrade.bravosolution.com>.

Per eventuale supporto tecnico, è possibile rivolgersi al "Servizio Assistenza Fornitori" secondo le modalità riportate sul Portale.

Ulteriori requisiti tecnici sono indicati al link "Requisiti minimi di sistema" presente nella pagina di accesso al Portale.

È onere del Concorrente dotarsi di tutta l'infrastruttura tecnologica, applicativa e di comunicazione adeguata che consenta di presentare l'offerta, compreso mettere in atto tutte le azioni necessarie atte a prevenire e gestire eventuali guasti alla sua infrastruttura tecnologica, applicativa e di comunicazione stessa.

Art. 10. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Gli Operatori Economici possono presentare domanda di partecipare alla consultazione di mercato di cui al presente avviso, inviando apposita domanda compilando il modello "Allegato 1 - Domanda di partecipazione", unitamente all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679 ("GDPR"), sottoscrivendo in calce in segno di consenso al trattamento dei dati personali.

Le partecipazioni dovranno pervenire telematicamente attraverso lo strumento del Portale.

Dopo aver effettuato l'accesso al Portale "HighWay to Procurement" da "Accesso Fornitori" l'Operatore economico dovrà entrare all'area "RDI per tutti" selezionando l'evento d'partecipazione.

All'interno della richiesta stessa, esprimere la propria intenzione di partecipare attraverso il comando "Esprimi partecipazione" contenuto nella finestra visualizzata. In questo modo l'Operatore Economico potrà iniziare a compilare la propria risposta dall'Area "Mia risposta", cliccando il tasto "Rispondi" e successivamente "Modifica Risposta". Al termine della compilazione per inoltrare correttamente la propria domanda di partecipazione sarà necessario cliccare su "Invia Risposta".

Per eventuale supporto tecnico, è possibile rivolgersi al "Servizio Assistenza Fornitori" secondo le modalità riportate sul Portale.

Il termine per la presentazione della domanda è fissato, **a pena di inammissibilità**, per il giorno e l'ora indicati nel Portale della Committente.

Non saranno prese in considerazione le domande di partecipazione che siano state presentate:

- i. oltre il termine indicato;
- ii. con modalità differenti da quanto sopra descritto;
- iii. prive dell'allegato debitamente compilato.

Art. 11. CHIARIMENTI

É possibile ottenere chiarimenti sulla presente consultazione di mercato mediante la proposizione di quesiti scritti utilizzando l'area "Messaggi" di gara presente sul Portale, almeno 8 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle domande di partecipazione. Per presentare le richieste di chiarimenti, il Concorrente dovrà essere abilitato al Portale.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

La Committente risponderà a tutte le richieste presentate in tempo utile in forma anonima, tramite l'area "Messaggi" del Portale all'indirizzo <https://autostrade.bravosolution.com> almeno 4 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione della domanda di partecipazione.

Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Art. 12. CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEGLI OPERATORI DA INVITARE

Saranno ammessi a partecipare all'eventuale procedura competitiva tutti gli Operatori Economici che abbiano presentato la domanda di partecipazione ai sensi del presente avviso.

Art. 13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) nell'ambito della procedura competitiva in oggetto. Si rimanda "all'informativa completa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR", scaricabile dalla home page del Portale, all'indirizzo <https://autostrade.bravosolution.com> di cui il Concorrente ai fini della partecipazione alla presente procedura competitiva dovrà prendere visione, acconsentendo, altresì, al trattamento dei dati personali con la sottoscrizione della dichiarazione in calce all'allegato "Allegato 1 Domanda di partecipazione", ai sensi del DPR 445/2000.

Art. 14. PUBBLICAZIONE AVVISO

Il presente avviso ed i/il relativi/o allegati/o sono pubblicati sul Profilo del Committente nella Sezione raggiungibile dal Portale all'interno dell'area "Bandi e avvisi pubblici", al seguente indirizzo: <https://autostrade.bravosolution.com> per almeno 15 giorni naturali e consecutivi.

Allegato/i:

- Allegato 1 - Domanda di partecipazione;
- Allegato 2 – Informativa GDPR;
- Allegato 3 – Capitolato Tecnico;
- Allegato 4 – Documentazione tecnica.