

CNCP

N.	Criteri di valutazione	Punti max	Sub - criteri di valutazione	Punti max	Media coeff.	Giudizio	Motivazione
1	Qualità della struttura organizzativa del personale dedicato all'appalto nel suo complesso	27	1.1 Adeguatezza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto. Descrizione della struttura organizzativa che si renderà disponibile per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) modello della struttura organizzativa; b) dimensionamento della struttura organizzativa con indicazione della consistenza del personale impiegato nella commessa c) procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio d) promozione della parità di genere	16	0,49	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. La struttura organizzativa nel suo complesso risulta adeguata e flessibile; tuttavia, vengono previsti solo 3 responsabili di area. Capillare la presenza in Emilia-Romagna; la struttura centrale di governo si trova a Roma, mentre la consorziata indicata ha sede in Emilia-Romagna. La promozione della parità di genere è descritta con azioni concrete.
			1.2 Curriculum delle principali figure di coordinamento della commessa	4	0,54	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. I CV prodotti, riferiti alle principali figure coinvolte nell'appalto, sono improntati alla sicurezza; non risultano esperienze in servizi quali quelli oggetto dell'appalto; sia il Responsabile della Commessa, sia il Responsabile del Servizio non risiedono in Emilia-Romagna.
			1.3 Modalità di riassorbimento del personale della ditta uscente	3	0,68	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Il piano di riassorbimento viene descritto in modo chiaro: si conferma il riassorbimento di tutti i 118 portieri con contratto Multiservizi.
			1.4 Formazione del personale dedicato al servizio nel suo complesso. Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs 81/2008.	4	0,63	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA e introduce alcuni elementi migliorativi; in particolare, il piano di formazione prevede diversi moduli formativi, alcuni dei quali su tematiche interessanti come quelli sulle tecniche di comunicazione e sulla mediazione culturale. Sono rappresentate le modalità di erogazione e di certificazione della formazione.
2	Servizio di portierato fiduciario	9	2.1 Proposte migliorative per la razionalizzazione complessiva del servizio, anche in termini di monte ore complessivamente impiegato, da realizzarsi anche mediante l'utilizzo di appositi mezzi/attrezzature/strumenti e tecnologie innovative, volti a garantire una maggiore economicità, efficienza, efficacia e qualità del servizio.	16	0,55	Buono	Si ritiene che la proposta risponda pienamente alle esigenze espresse dal CSA, ma senza introdurre elementi migliorativi. Viene previsto in alcune residenze il "portiere virtuale", in caso di allontanamento temporaneo del portiere, ma le residenze per le quali viene proposto sono proprio quelle in cui è necessaria la presenza fissa. Vengono poi proposti altri accorgimenti - DAE, bacheche elettroniche, totem multimediali, remotizzazione allarmi, NFC per tracciamento ronde ecc. Alcune proposte (es. dispositivi nebbiogeni, gestione tracking della corrispondenza) non vengono considerate rilevanti ai fini di un miglioramento effettivo del servizio nei termini richiesti dal CSA. Il monte ore previsto è pari a 192.141/anno.
			2.2 Proposte di attività da porre in campo in termini di problem solving attinenti alle specifiche criticità / picchi di lavoro, quali apertura e chiusura delle residenze, accoglienza di ospiti, convegnisti ecc. e per garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) per la gestione delle emergenze.	6	0,50	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse dal CSA, ma senza introdurre elementi migliorativi. Vengono analizzate le criticità manutentive e le criticità connesse ad emergenze, ma non vengono analizzate le criticità afferenti al servizio di portierato, in particolare le modalità di gestione dei picchi di lavoro. Sono previsti prolungamenti di orario. La struttura dedicata fa capo direttamente alla struttura centrale di governo.
			2.3 Sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo	5	0,63	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA ed introduce alcuni elementi migliorativi. Il sistema di controllo proposto - suddiviso in tre livelli e con diverse figure coinvolte - risulta senz'altro adeguato rispetto a quanto richiesto dal CSA
			2.4 Una proposta - relativa alle residenze di tutte le sedi territoriali aziendali - di completa dematerializzazione/digitalizzazione di tutto il processo di assegnazione degli alloggi e di consegna degli stessi agli studenti (studenti in graduatoria e ospiti temporanei), nonché dei pagamenti da parte degli studenti	5	0,50	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse dal CSA, ma senza introdurre elementi migliorativi. Viene proposto un software utilizzato da hotel che gestisce le fasi di check-in, check-out, presenze, ospitalità, documenti, ma difficilmente applicabile ai pagamenti come gestiti da ER.GO. Inoltre, non gestisce le criticità, i danni, la biancheria, gli spazi comuni; non prevede modulistica gestionale.
			2.5 Individuazione di un Referente unico in materia di sicurezza, competente per titoli ed esperienza, a cui l'Azienda farà in primo luogo riferimento per l'analisi e la soluzione di tutte le problematiche relative alla sicurezza che interessano le proprie strutture	3	0,68	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. E' proposto un referente unico per la sicurezza, il cui profilo risulta senz'altro adeguato, per il quale è prevista una specifica formazione
3	Servizio di piccola manutenzione	8	3.1 Modalità di organizzazione e di svolgimento del servizio	8	0,60	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Vengono messi a disposizione 7 operatori, oltre a "officine mobili"; è prevista un'attività di manutenzione predittiva, accanto a quella ordinaria; la proposta è ben articolata, con una dotazione congrua di personale. Prevista la sostituzione delle lampadine esauste con dispositivi led a basso consumo energetico

BATTISTOLLI

N.	Criteri di valutazione	Punti max	Sub - criteri di valutazione	Punti max	Media coeff.	Giudizio	Motivazione
1	Qualità della struttura organizzativa del personale dedicato all'appalto nel suo complesso	27	1.1 Adeguatazza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto. Descrizione della struttura organizzativa che si renderà disponibile per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) modello della struttura organizzativa; b) dimensionamento della struttura organizzativa con indicazione della consistenza del personale impiegato nella commessa c) procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio d) promozione della parità di genere	16	0,54	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Buona presenza in Emilia-Romagna, buona struttura organizzativa ben calibrata al fabbisogno, con figure dedicate ed un team di start-up, anche se si rileva uno sbilanciamento notevole fra i due coordinatori di Bologna. Le procedure e gli aspetti relativi a alla promozione della parità risultano adeguatamente trattati
			1.2 Curriculum delle principali figure di coordinamento della commessa	4	0,59	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA in quanto i CV delle figure chiave sono adeguati, anche se "sbilanciati" verso servizi di vigilanza e di sicurezza più che su servizi di portierato
			1.3 Modalità di riassorbimento del personale della ditta uscente	3	0,54	Buono	La proposta di riassorbimento rispetta la clausola sociale; tuttavia non è ben specificata in termini di monte ore e in termini di mansionario. Rappresenta un elemento di oggettività critica l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per dipendenti da Istituti e Imprese di vigilanza privata e servizi fiduciari
			1.4 Formazione del personale dedicato al servizio nel suo complesso. Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs 81/2008.	4	0,74	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze. Il piano di formazione è articolato e proporzionato ai fabbisogni: vengono proposti diversi moduli formativi (gestione dei conflitti verbali, lingua inglese, seconda lingua straniera, ecc...). Sono inoltre rappresentate le modalità di erogazione e di tracciamento della formazione.
2	Servizio di portierato fiduciario	35	2.1 Proposte migliorative per la razionalizzazione complessiva del servizio, anche in termini di monte ore complessivamente impiegato, da realizzarsi anche mediante l'utilizzo di appositi mezzi/attrezzature/strumenti e tecnologie innovative, volti a garantire una maggiore economicità, efficienza, efficacia e qualità del servizio.	16	0,61	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Vengono proposte diverse migliorie, es: potenziamento del sistema CCTV con la fornitura di n. 30 telecamere, installazione di n.8 bacheche elettroniche, distribuzione di brochure informative.
			2.2 Proposte di attività da porre in campo in termini di problem solving attinenti alle specifiche criticità / picchi di lavoro, quali apertura e chiusura delle residenze, accoglienza di ospiti, convegni ecc. e per garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) per la gestione delle emergenze.	6	0,64	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Viene prevista la sostituzione del personale con portieri formati. Non convince il sistema di ticketing messo a disposizione anche dell'utenza studentesca; adeguata formazione per emergenze incendio e calamità; troppa enfasi per situazioni limite (es. attacchi terroristici).
			2.3 Sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo	5	0,65	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Il sistema di controllo - che prevede un frequente monitoraggio ed anche il c.d. mystery audit - si basa su un software (con contratto di licenza), in grado di interfacciarsi con ERGOWEB.
			2.4 Una proposta - relativa alle residenze di tutte le sedi territoriali aziendali - di completa dematerializzazione/digitalizzazione di tutto il processo di assegnazione degli alloggi e di consegna degli stessi agli studenti (studenti in graduatoria e ospiti temporanei), nonché dei pagamenti da parte degli studenti	5	0,60	Buono	La proposta in ordine alla dematerializzazione/digitalizzazione risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Tuttavia, il sistema dei pagamenti proposto non risulta applicabile a ER.GO. Viene previsto un sistema informatico per gestione biancheria, kit igiene, prenotazione e consegna di colazione/pranzo/cena in camera in caso di necessità; non viene disciplinata la gestione informatizzata di spazi comuni, danni, assenze, ospitalità dell'assegnatario; non è prevista modulistica gestionale.
			2.5 Individuazione di un Referente unico in materia di sicurezza, competente per titoli ed esperienza, a cui l'Azienda farà in primo luogo riferimento per l'analisi e la soluzione di tutte le problematiche relative alla sicurezza che interessano le proprie strutture	3	0,52	Buono	La proposta è adeguata. E' prevista la figura del security manager; in generale, si dà maggiore enfasi agli aspetti della sicurezza intesa come "security" piuttosto che come "safety"
3	Servizio di piccola manutenzione	8	3.1 Modalità di organizzazione e di svolgimento del servizio	8	0,58	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. La struttura dedicata alla PM è ben articolata con una ottima consistenza numerica di personale assegnato (15), anche se non viene specificato come gli addetti siano affidati alle singole residenze; è prevista la manutenzione di tipo predittivo, secondo un piano che affianca quello di manutenzione riparativa

LOTTO 2 SERVIZI DI ACCOGLIENZA

CNS

N.	Criteri di valutazione	Punti max	Sub - criteri di valutazione	Punti max	Media coeff.	Giudizio	Motivazione
1	Qualità della struttura organizzativa del personale dedicato all'appalto nel suo complesso	27	1.1 Adeguatazza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto. Descrizione della struttura organizzativa che si renderà disponibile per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) modello della struttura organizzativa; b) dimensionamento della struttura organizzativa con indicazione della consistenza del personale impiegato nella commessa c) procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio d) promozione della parità di genere	16	0,58	Buono	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Sono previste figure professionali interessanti (social media manager, mobility manager); adeguate le figure pensate espressamente per la commessa (es. referente per la sicurezza). La struttura è frazionata in ambiti territoriali. E' prevista la distinzione tra primo portiere, portiere fiduciario, portiere sorvegliante e portiere reperibile h 24/365 entro 30 minuti dalla chiamata. La promozione della parità di genere è adeguatamente descritta con azioni concrete
			1.2 Curriculum delle principali figure di coordinamento della commessa	4	0,44	Buono	La proposta è adeguata. Infatti, i CV presentati risultano adeguati rispetto al servizio da svolgere
			1.3 Modalità di riassorbimento del personale della ditta uscente	3	0,66	Distinto	Il piano risulta adeguato, prevedendo il riassorbimento del personale del Gestore uscente.
			1.4 Formazione del personale dedicato al servizio nel suo complesso. Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs 81/2008.	4	0,72	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Viene proposto un piano formativo articolato, ben proporzionato ai fabbisogni, che abbraccia diversi temi; viene posta particolare attenzione alla verifica dell'apprendimento ed alla tracciabilità della formazione svolta
2	Servizio di portierato fiduciario	35	2.1 Proposte migliorative per la razionalizzazione complessiva del servizio, anche in termini di monte ore complessivamente impiegato, da realizzarsi anche mediante l'utilizzo di appositi mezzi/attrezzature/strumenti e tecnologie innovative, volti a garantire una maggiore economicità, efficienza, efficacia e qualità del servizio.	16	0,71	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Il monte ore proposto è di 169.724,02 ore annue, compresi i coordinatori territoriali; viene previsto l'utilizzo del sistema eOFM per controllo; previsti il pattugliamento notturno e altre migliorie (DAE, monitor, bacheche elettroniche, etc...), non tutte interessanti in termini di miglioramento del servizio
			2.2 Proposte di attività da porre in campo in termini di problem solving attinenti alle specifiche criticità / picchi di lavoro, quali apertura e chiusura delle residenze, accoglienza di ospiti, convegnisti ecc. e per garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) per la gestione delle emergenze.	6	0,65	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Risulta, infatti, ben articolata prevedendo diverse soluzioni sia per far fronte ai flussi variabili di utenza sia per migliorare la qualità del servizio; previsto un helpdesk/call center H24-365 gg, nonché risorse jolly. Viene prevista una differenziazione tra portiere fiduciario e il portiere sorvegliante
			2.3 Sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo	5	0,71	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Il sistema proposto è molto articolato ed è basato su un Sistema Informativo, progettato e realizzato in house, semplice e personalizzabile, che consente di gestire - oltre ai controlli - anche le presenze dei portieri e di effettuare rilevazioni di customer satisfaction
			2.4 Una proposta - relativa alle residenze di tutte le sedi territoriali aziendali - di completa dematerializzazione/digitalizzazione di tutto il processo di assegnazione degli alloggi e di consegna degli stessi agli studenti (studenti in graduatoria e ospiti temporanei), nonché dei pagamenti da parte degli studenti	5	0,68	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. E' prevista la digitalizzazione della procedura di entrata ed uscita (con utilizzo di SW e APP), ma non si prevede come risolvere eventuali criticità; non si specificano chiaramente le modalità di gestione dei pagamenti; non viene disciplinata la gestione informatizzata di spazi comuni, gestione danni, gestione biancheria; è compresa reportistica ma non è prevista modulistica gestionale.
			2.5 Individuazione di un Referente unico in materia di sicurezza, competente per titoli ed esperienza, a cui l'Azienda farà in primo luogo riferimento per l'analisi e la soluzione di tutte le problematiche relative alla sicurezza che interessano le proprie strutture	3	0,75	Distinto	La proposta è più che adeguata, in relazione al CV della figura individuata
3	Servizio di piccola manutenzione	8	3.1 Modalità di organizzazione e di svolgimento del servizio	8	0,61	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Risulta, infatti, ben articolata, per numero di persone (8) e strumentazioni messe a disposizione (es. termocamera); tutta la manutenzione viene tracciata tramite il Sistema Informativo

LOTTO 2 SERVIZI DI ACCOGLIENZA

COOPSERVICE

N.	Criteri di valutazione	Punti max		Sub - criteri di valutazione	Punti max	Media coeff.	Giudizio	Motivazione
1	Qualità della struttura organizzativa del personale dedicato all'appalto nel suo complesso	27	1.1	Adeguatezza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto. Descrizione della struttura organizzativa che si renderà disponibile per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) modello della struttura organizzativa; b) dimensionamento della struttura organizzativa con indicazione della consistenza del personale impiegato nella commessa c) procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio d) promozione della parità di genere	16	0,44	Buono	La proposta risponde in modo adeguato alle esigenze di cui al CSA per la forte presenza in Emilia-Romagna. Apprezzabile la catena di comando corta e la flessibilità della struttura organizzativa, mentre risulta poco esaustiva la descrizione dell'organizzazione sul piano operativo. La figura chiave è il Responsabile della Commessa (disponibile H24-365 gg); viene previsto un team di start-up. Gli aspetti relativi alla promozione della parità di genere risultano adeguatamente trattati.
			1.2	Curriculum delle principali figure di coordinamento della commessa	4	0,64	Distinto	La proposta, come si evince dai CV, risulta adeguata
			1.3	Modalità di riassorbimento del personale della ditta uscente	3	0,54	Buono	La proposta risulta adeguata. Il piano di riassorbimento prevede il riassorbimento di oltre il 90% del personale Full Time Equivalent
			1.4	Formazione del personale dedicato al servizio nel suo complesso. Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs 81/2008.	4	0,74	Distinto	La proposta formativa è adeguata; l'O.E. dispone di una divisione che si occupa solo di formazione. Particolare attenzione viene posta sulla verifica di apprendimento e sulla tracciabilità della formazione svolta dal personale
2	Servizio di portierato fiduciario	35	2.1	Proposte migliorative per la razionalizzazione complessiva del servizio, anche in termini di monte ore complessivamente impiegato, da realizzarsi anche mediante l'utilizzo di appositi mezzi/attrezzature/strumenti e tecnologie innovative, volti a garantire una maggiore economicità, efficienza, efficacia e qualità del servizio.	16	0,52	Buono	La proposta risponde alle esigenze espresse nel CSA. Viene proposta una riduzione oraria di circa 14.000 ore all'anno che viene compensata dall'introduzione di migliorie organizzative e tecnologiche: portineria virtuale (su 15 residenze); collegamento impianti antincendio a centrale operativa; messa a disposizione di pattuglie itineranti; implementazione di sistemi antintrusione in alcune residenze; collegamento impianti antincendio a centrale operativa.
			2.2	Proposte di attività da porre in campo in termini di problem solving attinenti alle specifiche criticità / picchi di lavoro, quali apertura e chiusura delle residenze, accoglienza di ospiti, convegnisti ecc. e per garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) per la gestione delle emergenze.	6	0,46	Buono	La proposta risulta adeguata, sia per quanto riguarda la gestione dei picchi di attività (con squadre aggiuntive) che per quanto riguarda le sostituzioni (attraverso la reperibilità degli operatori)
			2.3	Sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo	5	0,64	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze del CSA. Il sistema di controllo è basato sul Sistema Informativo utilizzato dall'Operatore Economico per la gestione del servizio. Vengono dettagliatamente descritte le procedure connesse al monitoraggio del personale
			2.4	Una proposta – relativa alle residenze di tutte le sedi territoriali aziendali - di completa dematerializzazione/digitalizzazione di tutto il processo di assegnazione degli alloggi e di consegna degli stessi agli studenti (studenti in graduatoria e ospiti temporanei), nonché dei pagamenti da parte degli studenti	5	0,50	Buono	La proposta risulta adeguata ed è basata sull'utilizzo del Sistema Informativo, anche in versione APP, e di uno scanner per la digitalizzazione dei documenti. Non è prevista una modulistica gestionale
			2.5	Individuazione di un Referente unico in materia di sicurezza, competente per titoli ed esperienza, a cui l'Azienda farà in primo luogo riferimento per l'analisi e la soluzione di tutte le problematiche relative alla sicurezza che interessano le proprie strutture	3	0,69	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze del CSA, in quanto l'esperienza del referente per la sicurezza risulta adeguata
3	Servizio di piccola manutenzione	8	3.1	Modalità di organizzazione e di svolgimento del servizio	8	0,61	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. E' ben articolata con squadra di manutentori più che adeguata e proposta in linea con le richieste del CSA. Sono previsti, infatti, n. 7 manutentori a cui si aggiungono squadre operative composte da altri manutentori di appalti diversi

LOTTO 2 SERVIZI DI ACCOGLIENZA

CON.SERVICE

N.	Criteri di valutazione	Punti max	Sub - criteri di valutazione	Punti max	Media coeff.	Giudizio	Motivazione
1	Qualità della struttura organizzativa del personale dedicato all'appalto nel suo complesso	27	1.1 Adeguatazza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto. Descrizione della struttura organizzativa che si renderà disponibile per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) modello della struttura organizzativa; b) dimensionamento della struttura organizzativa con indicazione della consistenza del personale impiegato nella commessa c) procedure di coordinamento tra le diverse aree/funzioni/figure professionali impiegate nell'esecuzione del servizio d) promozione della parità di genere	16	0,72	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. La struttura organizzativa è più che adeguata; l'esperienza maturata negli anni nella gestione dei servizi di portierato per conto di ER.GO ha consentito di sviluppare una profonda conoscenza delle esigenze della committente e dell'utenza studentesca, che emerge chiaramente dalla proposta. L'offerta affronta gli aspetti relativi alla promozione della parità di genere
			1.2 Curriculum delle principali figure di coordinamento della commessa	4	0,88	Ottimo	La proposta è ottima per il livello di esperienze/competenze/titoli delle figure chiave del servizio
			1.3 Modalità di riassorbimento del personale della ditta uscente	3	0,76	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze di cui al CSA. Viene previsto l'assorbimento di tutte/i le lavoratrici ed i lavoratori attualmente impiegati (118 unità) con le medesime condizioni contrattuali / sede lavoro / trattamento economico in essere ecc.
			1.4 Formazione del personale dedicato al servizio nel suo complesso. Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs 81/2008.	4	0,65	Distinto	La proposta formativa è adeguata per contenuti e modalità di svolgimento
2	Servizio di portierato fiduciario	35	2.1 Proposte migliorative per la razionalizzazione complessiva del servizio, anche in termini di monte ore complessivamente impiegato, da realizzarsi anche mediante l'utilizzo di appositi mezzi/attrezzature/strumenti e tecnologie innovative, volti a garantire una maggiore economicità, efficienza, efficacia e qualità del servizio.	16	0,83	Ottimo	La proposta risponde pienamente e chiaramente alle esigenze di cui al CSA. Risulta, infatti, molto ben dettagliata e improntata al miglioramento del servizio. Vengono previsti tra l'altro: implementazione del Sistema Informativo attualmente in uso; riduzione del monte ore da 171.352 a 163.070 ore, ben compensata dalle soluzioni organizzative proposte; l'integrazione di n. 5 telecamere di sorveglianza; la predisposizione di schede per la rilevazione dei consumi sul S.I.; un'attenta attività di vigilanza sulla esecuzione delle manutenzioni
			2.2 Proposte di attività da porre in campo in termini di problem solving attinenti alle specifiche criticità / picchi di lavoro, quali apertura e chiusura delle residenze, accoglienza di ospiti, convegnisti ecc. e per garantire un servizio di reperibilità e pronto intervento (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno) per la gestione delle emergenze.	6	0,78	Distinto	La proposta è pienamente rispondente alle esigenze del CSA e tiene conto anche per questo aspetto della notevole esperienza maturata sul campo nella gestione delle emergenze e dei picchi di attività all'interno delle residenze universitarie. E' prevista la presenza in caso di picchi di lavoro.
			2.3 Sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo	5	0,65	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Introduce alcuni elementi migliorativi connessi alla customer satisfaction e all'utilizzo del Sistema informativo specificamente calato sul servizio
			2.4 Una proposta – relativa alle residenze di tutte le sedi territoriali aziendali - di completa dematerializzazione/digitalizzazione di tutto il processo di assegnazione degli alloggi e di consegna degli stessi agli studenti (studenti in graduatoria e ospiti temporanei), nonché dei pagamenti da parte degli studenti	5	0,68	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Viene proposta la digitalizzazione della procedura di entrata ed uscita degli studenti. La proposta risulta molto efficace in ordine alle modalità di gestione dei pagamenti e degli addebiti per danni
			2.5 Individuazione di un Referente unico in materia di sicurezza, competente per titoli ed esperienza, a cui l'Azienda farà in primo luogo riferimento per l'analisi e la soluzione di tutte le problematiche relative alla sicurezza che interessano le proprie strutture	3	0,70	Distinto	La proposta risponde pienamente alle esigenze espresse nel CSA. Risulta ottimo, infatti, il CV del Referente unico, di cui viene curata anche la specifica formazione. Viene inoltre proposta la realizzazione di un fascicolo unico relativo alla sicurezza di ogni residenza
3	Servizio di piccola manutenzione	8	3.1 Modalità di organizzazione e di svolgimento del servizio	8	0,86	Ottimo	La proposta risulta ottima, principalmente per il fatto che si è compresa l'esigenza di "prendersi cura" delle residenze e degli studenti che ci vivono, individuando una figura di riferimento per ogni singola residenza – ottima aderenza con la filosofia del servizio richiesto, che vede il servizio di piccola manutenzione come integrazione del portierato fiduciario