Città Metropolitana di Genova

PROGETTO OFFERTA

OGGETTO	*Gestione integrata in Global service dei servizi gestionali, manutentivi e di pulizia e igiene ambientale da eseguirsi sugli immobili, in uso e/o di competenza, della Città Metropolitana di Genova. Appalto Verde*

STAZIONE APPALTANTE	*Città Metropolitana di Genova*

COMMITTENTE	*Direzione Sviluppo Economico e Sociale – Servizio Edilizia*

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	*Ing. Gianni Marchini*

CENTRALE DI COMMITTENZA	*Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana*

RESPONSABILE DELLA GARA	*Maurizio Torre*

DEFINIZIONI	
Città Metropolitana	*La Città Metropolitana di Genova, nella sua qualità di contraente*
Committente.....	*La Città Metropolitana di Genova*
Concorrente	*Il soggetto ammesso a partecipare alla gara*
Soggetto aggiudicatario.....	*Il soggetto che ha presentato la migliore offerta e che è stato formalmente dichiarato aggiudicatario*
Operatore economico.....	*L'operatore economico, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto in quanto soggetto aggiudicatario*
Direttore dell'esecuzione	*Il soggetto indicato dal responsabile del procedimento per sovrintendere l'esecuzione del contratto*
Responsabile del contratto	*Il soggetto indicato dall'operatore economico quale referente unico nei riguardi del Committente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali*

SOMMARIO

pagina

Articolo 1 Criterio di aggiudicazione 3
Articolo 2 Fattori ponderali 3
Articolo 3 Valutazione degli elementi da (a) a (f) 4
Articolo 4 Riparametrazione dell'offerta tecnica 5
Articolo 5 Valutazione dell'elemento (g) 5
Articolo 6 Riparametrazione dell'offerta economica 6
Articolo 7 Analisi di contesto e linee guida per la formulazione dell'offerta 6
7.1 Servizi oggetto dell'appalto 6
7.2 Tipologie di prestazioni 8
7.3 Finalità e Obiettivi dell'appalto – Esperienze precedenti di esternalizzazione 8
Articolo 8 Offerta tecnica 12
8.1 Relazione organizzativa e logistica 12
8.2 Struttura organizzativa e logistica (a) 12
8.3 Servizi di governo (b) 13
8.4 Servizi di Manutenzione (c) 15
8.5 Climatizzazione ambientale (d) 16
8.6 Pulizia e igiene ambientale (e) 17
8.7 Proposte migliorative (f) 18
Articolo 9 Modalità di presentazione delle offerte tecniche 19
Articolo 10 Offerta economica e matematica 19

Articolo 1 Criterio di aggiudicazione

Il sistema di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui agli articoli 83 e 84 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE e successive modificazioni ed integrazioni.

La commissione aggiudicatrice esprimerà la propria valutazione attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti.

Articolo 2 Fattori ponderali

La valutazione delle offerte è determinata, dalla somma dei punteggi attribuiti ai singoli elementi di valutazione sulla base dei coefficienti di giudizio espressi dalla commissione giudicatrice moltiplicati per i fattori ponderali, come di seguito indicati.

Elementi di valutazione tecnica discrezionale

(a) Struttura organizzativa e logistica _____ massimo punti 5

- (a.1) Modelli Organizzativi generali ..... massimo punti 2
- (a.2) Struttura logistica ..... massimo punti 1
- (a.3) Informazione e formazione del personale del committente e dell'appaltatore ..... massimo punti 2

(b) Servizi di governo _____ massimo punti 14

- (b.1) Organizzazione ..... massimo punti 1
- (b.2) Sistema informativo S.I.G.E ..... massimo punti 2
- (b.3) Gestione Anagrafica ..... massimo punti 2
- (b.4) Monitoraggio e controllo tecnico ..... massimo punti 2
- (b.5) Monitoraggio e controllo delle prestazioni ..... massimo punti 3
- (b.6) Modalità di esecuzione degli interventi ..... massimo punti 2
- (b.7) Strategie di intervento per la gestione degli atti vandalici ..... massimo punti 1
- (b.8) Attività di cost management ..... massimo punti 1

(c) Servizi di manutenzione _____ massimo punti 9

- (c.1) Organizzazione ..... massimo punti 1
- (c.2) Manutenzione Edile ..... massimo punti 3
- (c.3) Manutenzione impianti ..... massimo punti 3
- (c.4) Impianti fissi di trasporto – sistemi di controllo ..... massimo punti 2

(d) Climatizzazione ambientale _____ massimo punti 11

- (d.1) Organizzazione ..... massimo punti 1
- (d.2) Riscaldamento e servizio energia ..... massimo punti 4
- (d.3) Rapporti con utenza ..... massimo punti 2

(d.4) Energy management ..... massimo punti 2

(d.5) Raffrescamento ..... massimo punti 2

(e) Pulizia e igiene ambientale _____ massimo punti 7

(e.1) Organizzazione ..... massimo punti 1

(e.2) Pulizia interna ..... massimo punti 3

(e.3) Pulizia aree grigie ..... massimo punti 1

(e.4) Pulizia e manutenzione aree verdi ..... massimo punti 2

(f) Proposte migliorative _____ massimo punti 24

(f.1) Miglioramento stato conservativo e manutentivo ..... massimo punti 10

(f.2) Efficientamento energetico ..... massimo punti 10

(f.3) Ottimizzazione standard servizi ..... massimo punti 4

Elementi di valutazione economica

(g) Offerta economica _____ massimo punti 30

(g.1) Servizi di governo ..... massimo punti 1

(g.2) Manutenzione edile ..... massimo punti 4

(g.3) Manutenzione Impianti elettrici e speciali, Impianti idrico-sanitari, Impianti antincendio ..... massimo punti 5

(g.4) Impianti fissi di trasporto ..... massimo punti 1

(g.5) Climatizzazione ambientale (Riscaldamento e raffrescamento) ..... massimo punti 9

(g.6) Pulizia e igiene ambientale Pulizia interna, Derattizzazione, Aree grigie ..... massimo punti 2

(g.7) Aree verdi ..... massimo punti 1

(g.8) Ribasso sull'elenco prezzi per prestazioni a misura (Servizi di governo, Manutenzione migliorativa, di ripristino e riqualificazione, Pulizia e igiene ambientale) ..... massimo punti 7

Articolo 3 Valutazione degli elementi da (a) a (f)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta, per ciascuno dei sub criteri, una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali.

Ai coefficienti corrispondono i seguenti livelli di giudizio:

- da 0,81 a 1,00 profilo alto
- da 0,61 a 0,80 profilo medio alto
- da 0,41 a 0,60 profilo medio basso
- da 0,21 a 0,40 profilo basso
- da 0,00 a 0,20 profilo inadeguato

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula, con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_n = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_n = punteggio relativo al sub criterio dell'elemento di valutazione

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento

La valutazione dell'elemento è determinata dalla somma dei punteggi dei relativi sub criteri. L'operazione sarà ripetuta per ciascuno degli elementi di valutazione.

Saranno considerate inadeguate le offerte il cui punteggio, anche in relazione ad un singolo elemento di valutazione, così come risultante dalla somma dei sub criteri di cui si compone, sia pari o inferiore al valore ottenuto moltiplicando i punti a disposizione per il coefficiente di 0,20, senza considerare la riparametrazione dell'offerta tecnica.

Articolo 4 Riparametrazione dell'offerta tecnica

Al termine della valutazione dell'offerta tecnica la commissione giudicatrice procederà a riparametrare i punteggi attribuiti agli elementi di valutazione da (a) a (f), utilizzando la seguente formula con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_{OT} = \frac{\Sigma_j (P_a + P_b + P_c + P_d + P_e + P_f + P_g)}{\Sigma_{\max} (P_a + P_b + P_c + P_d + P_e + P_f + P_g)}$$

laddove s'intende:

P_{OT} = punteggio riparametrato

Σ_j = sommatoria dei punteggi dell'offerta tecnica considerata

Σ_{max} = sommatoria dei punteggi dell'offerta migliore

P_n = punteggio del singolo elemento di valutazione

Articolo 5 Valutazione dell'elemento (g)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta, per ciascuno dei sub criteri, una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali utilizzando la seguente formula, con arrotondamento per eccesso o per difetto a quattro decimali:

$$C_f = \frac{K_j}{K_{\max}}$$

Il punteggio relativo ad ogni singolo sub criterio dell'elemento (g), sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_n = C_f \times V_n$$

laddove s'intende:

P_n = valutazione del sub criterio dell'elemento (g)

C_f = coefficiente di valutazione

K_j = prezzo offerto dal singolo concorrente

$K_{\max}$ = offerta migliore

V_n = valore ponderale relativo al sub criterio dell'elemento (g)

Articolo 6 Riparametrazione dell'offerta economica

Al termine della valutazione dell'offerta economica la commissione giudicatrice procederà a riparametrare i punteggi attribuiti sub criteri dell' elemento di valutazione (g), utilizzando la seguente formula con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_{OT} = \frac{\Sigma_j (P_{g.1} + P_{g.2} + P_{g.3} + P_{g.4} + P_{g.5} + P_{g.6} + P_{g.7} + P_{g.8})}{\Sigma_{\max} (P_{g.1} + P_{g.2} + P_{g.3} + P_{g.4} + P_{g.5} + P_{g.6} + P_{g.7} + P_{g.8})}$$

laddove s'intende:

P_{OE} = punteggio riparametrato

Σ_j = sommatoria dei punteggi dell'offerta economica considerata

Σ_{max} = sommatoria dei punteggi dell'offerta economica migliore

P_n = punteggio del singolo sub criterio di valutazione

Articolo 7 Analisi di contesto e linee guida per la formulazione dell'offerta

I concorrenti devono predisporre l'offerta in coerenza con gli obiettivi desumibili dall'analisi di contesto e dalle linee guida di seguito illustrati.

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione integrata in global service dei servizi gestionali, manutentivi e di pulizia e igiene ambientale da eseguirsi sugli immobili, di competenza e/o in uso, della Città Metropolitana di Genova, con piena responsabilità da parte dell'Appaltatore sui risultati in termini di raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti dal Committente.

In particolare l'oggetto dell'appalto prevede la *pianificazione, la programmazione, la progettazione, la gestione, l'esecuzione ed il controllo* dei servizi, secondo le indicazioni riportate nel capitolato d'oneri e nei capitolati tecnici.

7.1 Servizi oggetto dell'appalto

I servizi oggetto dell'appalto sono così classificati:

TIPOLOGIA	CAPITOLATO TECNICO - SERVIZI	SUB SERVIZI
Servizi gestionali	Capitolato tecnico 1. Servizi di governo	Gestione Sistema Informativo Gestione Anagrafica Tecnica Gestione interventi Supporto tecnico-gestionale Cost Management - Ottimizzazione utenze
Servizi di Manutenzione	Capitolato tecnico 2. Edile	Manutenzione programmata e riparativa componenti edili Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione
	Capitolato tecnico 3. Impianti	Manutenzione programmata e riparativa impianti • Elettrici e speciali • Idrico-sanitari • Antincendio • Fissi di trasporto (ascensori, montascale, ecc.) Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione
	Capitolato tecnico 4. Climatizzazione Ambientale	Conduzione e manutenzione Impianti di Riscaldamento (servizio energia e servizio riscaldamento) Manutenzione programmata e riparativa Impianti di Raffrescamento e Trattamento aria Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione
Servizi di pulizia e igiene ambientale	Capitolato tecnico 5. Pulizia e Igiene ambientale	Pulizia interna dei soli edifici istituzionali dell'ente Derattizzazione e disinfestazione Pulizia aree Grigie Pulizia e manutenzione aree Verdi

7.2 Tipologie di prestazioni

Le tipologie di prestazioni oggetto dell'appalto possono essere classificate in:

1) Attività ordinarie: attività periodiche e continuative, predefinite o prevedibili come tipologie di intervento, la cui esecuzione si avvia, secondo i tempi e con le modalità indicate nei diversi Capitolati (apertura commesse), senza alcuna necessità di approvazione da parte della struttura del Committente.

   Rientrano in questa tipologia le seguenti attività:

   a) Servizi di governo: prestazioni trasversali alle diverse attività operative mirate a fornire un supporto alla gestione integrata dei servizi, attraverso un sistema di procedure e strumenti comuni.

   b) Manutenzione programmata preventiva: attività di manutenzione preventiva e predittiva (preventiva su condizione), programmabile ed eseguibile con una determinata periodicità e frequenza, finalizzata a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento delle componenti edili ed impiantistiche.

   c) Manutenzione riparativa (a guasto): attività di manutenzione non programmabile eseguita a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di guasto, rottura, o anomalia non prevedibile ex ante, finalizzata al ripristino della normale funzionalità dei beni e/o degli impianti.

   d) Pulizia e igiene ambientale: attività programmata di pulizia interna degli uffici istituzionali dell'ente e di pulizia e/o manutenzione delle aree esterne agli immobili (aree grigie e verdi).

   Le attività ordinarie sono remunerate attraverso un corrispettivo a canone.

2) Attività straordinarie: attività non predefinite eseguibili su richiesta dell'utenza, secondo i tempi e con le modalità indicate nei diversi Capitolati (apertura commesse), e solo a seguito di autorizzazione da parte della struttura del Committente.

   Rientrano in questa tipologia le seguenti attività:

   a) Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione: attività di manutenzione avente ad oggetto modesti interventi di ripristino, riqualificazione e/o adeguamento funzionale, normativo e tecnico, che non incrementano il valore patrimoniale dell'immobile, e sono finalizzate a migliorare la disponibilità e l'efficienza dei beni e/o degli impianti.

   b) Integrative e/o straordinarie relative ai servizi: attività non periodiche integrative ai servizi 1-"Servizi di governo"- e 5-"Pulizia e igiene ambientale".

   Le attività straordinarie sono remunerate attraverso corrispettivi a misura.

7.3 Finalità e Obiettivi dell'appalto – Esperienze precedenti di esternalizzazione

Il Committente, con il presente appalto, si propone di continuare, rafforzandoli, gli obiettivi intrapresi e l'esperienza acquisita dalla Città Metropolitana di Genova (già Provincia di Genova) nel percorso ormai pluriennale di gestione dei servizi di facility management relativi al patrimonio immobiliare di competenza.

In particolare, gli **obiettivi generali** individuati, in continuità e coerenza con il percorso dell'ente, sono così riassumibili:

a) miglioramento dello stato conservativo e manutentivo degli immobili;

b) valorizzazione dell'edificio e ottimizzazione degli spazi interni e degli usi dell'immobile;

c) aumento dell'efficienza del sistema edificio/impianto e riduzione del fabbisogno energetico;

d) conferma del sistema di incentivazione ai fini del risparmio energetico, favorendo lo sviluppo di progetti innovativi;

e) sviluppo del sistema di indicatori delle prestazioni per rilevare e misurare con maggiore efficacia i livelli prestazionali del contratto (standard qualitativi);

f) conferma e miglioramento continuo della centralità, dell'utilizzo e dell'applicazione del Sistema Informativo-Informatico SIGE nella gestione dell'appalto e nel suo impiego quale supporto indispensabile nelle analisi, monitoraggio e pianificazione delle scelte strategiche dell'ente e per una puntuale conoscenza e monitoraggio dello stato d'uso e di conservazione del patrimonio;

g) consolidamento della partecipazione e sensibilizzazione dei fruitori dei servizi manutentivi attraverso l'introduzione di questionari specifici in un'ottica di costante miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction);

h) utilizzo di procedure e materiali ecologicamente sostenibili, in attuazione dei criteri ambientali minimi (CAM) definiti all'interno del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PAN GPP);

i) sviluppo del rapporto di partenariato con l'Appaltatore attraverso la costituzione di un Tavolo bilaterale permanente competente su vari livelli che avrà, tra l'altro, la facoltà di verificare se le condizioni economiche e prestazionali presentino margini di efficientamento mirati all'ottenimento di *risparmi sull'importo complessivo del contratto* garantendo il medesimo risultato qualitativo;

j) garanzia del raggiungimento e del mantenimento di un risultato in termini di *garanzie reali circa i tempi d'intervento manutentivi, maggiore flessibilità operativa* rispetto all'organizzazione interna dell'ente in riferimento ai mutamenti tecnologici e normativi, specialmente in materia di sicurezza;

k) garanzia e supporto tecnico/normativo in merito allo svolgimento delle attività connesse agli obblighi di legge in materia di prevenzione incendi *(controlli, verifiche periodiche, interventi di manutenzione, informazione, tenuta registri ai sensi D.P.R. 151/2011)* ed in generale per la sicurezza sui luoghi di lavoro (*D.Lgs. 81/2008*);

l) semplificazione e riduzione delle procedure tecnico-amministrative e dei relativi costi amministrativi.

L'attività progettuale dei servizi di manutenzione si è sviluppata in particolare cercando di mantenere una visione strategica unitaria e di lungo periodo:

- ✓ interpretando il processo di manutenzione, considerato non più come *semplice sommatoria di lavori* di riparazione eseguiti isolatamente ed episodicamente, ma piuttosto come un insieme rilevante e coordinato di attività e servizi divenuti necessari e obbligatori per una corretta gestione manutentiva volta al mantenimento del bene patrimoniale in sicurezza (*controlli di sicurezza e di prevenzione incendi,* servizi cd. di governo del patrimonio relativi alla *gestione dell'anagrafica, di un sistema informativo-informatico, dei piani di manutenzione, dei sistemi di controlli e dei sistemi di "customer satisfation" per la valutazione delle prestazioni);*
- ✓ ponendosi come riferimento l'intero "*ciclo di vita del sistema edilizio*": dall'analisi e gestione delle esigenze tecniche, normative e funzionali all'uso - alla conoscenza tecnico funzionale dell'edificio - alla programmazione e progettazione delle attività manutentive – all'esecuzione, gestione e controllo degli interventi garantendo un costante e continuo aggiornamento del sistema informativo;
- ✓ confermando la necessità di investire sulla manutenzione preventiva e programmata che rappresenta la migliore risorsa per prevenire danni ben maggiori alle strutture e rischi per la sicurezza degli utenti e della popolazione, evitando di sostenere costi ben superiori per il ripristino e per l'adeguamento negli anni successivi;
- ✓ confermando la scelta della gestione integrata dei servizi di facility management relativi agli immobili.

Per una migliore comprensione degli obiettivi sopracitati ma in generale dei contenuti del presente progetto di servizi appare significativo descrivere brevemente le scelte effettuate dall'Amministrazione per la gestione del proprio patrimonio immobiliare.

Prima esperienza di esternalizzazione - contratto di Global Service 1998÷2007

Fino all'anno 1997 la manutenzione ordinaria degli immobili di proprietà e/o in conduzione è stata svolta sia in *amministrazione diretta*, utilizzando il personale interno, sia in *affidamento a terzi* mediante separati appalti (n. 10 secondo le diverse tipologie di lavori) e in economia per cottimi, nei casi di particolare urgenza e necessità.

A seguito dell'entrata in vigore della L. 23/1996 che ha affidato alle Province tutte le competenze relative alla gestione ed alla manutenzione degli edifici scolastici, la Provincia di Genova si è trovata ad affrontare la problematica di come gestire un consistente *aumento del proprio patrimonio immobiliare sia dal punto di vista volumetrico sia in termini di numero di immobili*.

Partendo dalle criticità più evidenti, di seguito riassunte, che rendevano di fatto impossibile una benché minima strategia manutentiva :

Criticità Legge 23/96

- ✓ Aumento numero immobili (+51) rispetto ai 93 gestiti sino a quel momento
- ✓ Aumento volumi (+518.000 mc) rispetto alla volumetria esistente pari a circa 1.222.000 metri cubi (+42%)

Criticità strutturali

- ✓ Carenza di personale (consistente numero di pensionamenti che ha ridotto il personale dell'area tecnica)
- ✓ Pluralità eccessiva di contratti manutentivi
- ✓ Stato manutentivo inadeguato
- ✓ Tempi di intervento incerti
- ✓ Mancanza di rilievi e censimenti
- ✓ Mancanza di un sistema informativo

la Provincia di Genova nel 1997 è stata una delle prime in Italia ad avviare un percorso di esternalizzazione dei servizi di facility management, attraverso la formula del contratto di Global Service di manutenzione immobiliare, per favorire la gestione integrata dei servizi e dei lavori nell'ambito della manutenzione degli edifici, adottando, con largo anticipo rispetto al quadro nazionale, modalità gestionali e contrattuali che sarebbero divenute negli anni successivi linee guida e disposizioni normative per tutto il settore [1].

Le *motivazioni* alla base di tale scelta ed i *risultati raggiunti* possono essere così sintetizzati:

1) *Semplificazione e riduzione procedure tecnico- amministrative* e dei relativi costi amministrativi (ottenuta mediante l'accorpamento *di 10 diversi appalti*)
2) *Innalzamento del livello di soddisfazione dell'utenza (misurato attraverso di questionari di customer satisfaction)*
3) *Aumento della qualità del livello dei servizi*
4) *Garanzie reali sui tempi di intervento manutentivi*

---

[1] *Si citano ad esempio la Legge n. 488/1999 – finanziaria 2000 - che promuoveva, come misure da adottare per la razionalizzazione e riduzione della spesa pubblica, lo sviluppo di iniziative per il ricorso alla formula del contratto a risultato - global service di manutenzione, rispondente al principio di efficienza ed economicità, il Decreto legge "Semplificazione e sviluppo" n. 5 del 9/02/2012, che prevede l'obbligo per gli enti proprietari di edifici scolastici di adottare misure di gestione, conduzione e manutenzione degli immobili volte alla riduzione dei consumi di energia attraverso il ricorso ai contratti di servizio energia* nonché la Legge n. 135/2012 sul tema della cd. "spending review", in cui si indica l'acquisto unitario di forniture e servizi come modalità principale per ottimizzare la spesa e ridurre gli *sprechi.*

5) Passaggio da una manutenzione "a guasto" ad una manutenzione "*preventiva*" e "*programmata*"
6) *Gestione informatizzata delle richieste (via web) e creazione di un sistema informativo relativo alle commesse contrattuali*
7) *Riorganizzazione più efficiente della struttura tecnica interna*, *senza alcun incremento di personale*, mediante la riqualificazione del personale operaio in servizio (creazione figure ispezionatori).

Global service di seconda generazione anni 2008÷2016

Le motivazioni che hanno portato alla conferma dell'esperienza in Global Service anche per gli anni successivi sono state sostanzialmente le stesse che hanno determinato la scelta già nel 1997 con l'aggiunta di ulteriori esigenze, sviluppi ed innovazioni venutisi a creare nel corso degli anni; nello specifico:

(a) *conferma e validità delle motivazioni del precedente appalto*, quali il rilevante patrimonio immobiliare da gestire (per volume e numero di edifici) e la carenza di personale da destinare alla manutenzione ed alla gestione immobiliare;

(b) *esperienza positiva del precedente appalto* (1998÷2007), misurata sia sulla base dell'aumento della soddisfazione dell'utenza (rapidità interventi, sistema informativo, ecc.) sia sull'aumento quali-quantitativo degli interventi di manutenzione riparativa-preventiva-programmata;

(c) *ulteriori esigenze individuate nel corso degli anni*, quali l'accorpamento dei 3 precedenti contratti di manutenzione ordinaria con l'ulteriore semplificazione e riduzione delle procedure tecnico-amministrative, l'aumento quali-quantitativo dei servizi, la crescente complessità tecnologica delle strutture e degli impianti, la necessità di adeguamento normativo di strutture ed impianti, l'aumento della soddisfazione dell'utenza;

(d) *intervenute modifiche normative in tema di sicurezza che hanno rivoluzionato gli obblighi di legge e le relative responsabilità della Provincia* (scuole divenute luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs.81/2008).

A partire dal 2008 pertanto è stato avviato un nuovo contratto di global service per il periodo 2008÷2016, sviluppando ed aggiungendo elementi di forte innovazione e miglioramento nella gestione integrata dei servizi di facility per i patrimoni immobiliari.

Ciò ha permesso, nel rispetto della propria "*mission istituzionale" di gestione tecnica del patrimonio immobiliare dell'ente* e pur in un contesto di ridotta disponibilità finanziaria, di raggiungere importanti risultati in termini di:

1) *Risparmi economici e gestionali*, in fase progettuale, di gara ed esecutiva
2) *Creazione di un Sistema informativo integrato*, costituito dall'Anagrafe Tecnica e Patrimoniale (Archivio cartaceo, Rilievo grafico, Censimento e monitoraggio stato fisico, manutentivo e prestazionale) e dal Sistema informatico S.I.G.E. (composto dai moduli applicativi Gestione richieste - Gestione commesse - Anagrafe edile - Contratto Global Service - ITOL - Utilità di sistema)
3) *Creazione di un ciclo virtuoso energetico*, caratterizzato in particolare da:
   - Avvio Contratto Servizio Energia e Adozione Sistema incentivante risparmio energetico
   - Diagnosi energetica di tutti gli edifici Attestati di Prestazione Energetica
   - Interventi di riqualificazione energetica (metanizzazione impianti e rinnovo caldaie)
   - Installazione impianti a fonti rinnovabili
   - Benefici economici (minor costo servizio/limite di spesa – nessun costo per numerosi interventi di riqualificazione – risparmio energetico)
   - Benefici ambientali (riduzione emissioni inquinanti - riduzione fabbisogno energia primaria)

- Benefici gestionali (uso razionale energia – alti rendimenti e riduzione sprechi – maggior conoscenza stato energetico edificio)

4) *Aumento livello quali - quantitativo dei servizi*, ottenuto in particolare da:

- Aumento livello standard prestazionali: Aumento soddisfazione utenza, Riduzione consumi energetici, Riduzione interventi di manutenzione a guasto (riparativa), Adozione di un Sistema di controlli;
- Maggiori servizi offerti: Rilevante numero interventi manutentivi, Interventi straordinari impianti elevatori, Portierato fiduciario e vigilanza, Prestazioni di igiene ambientale (derattizzazione, disinfestazione e disinfezione, smaltimento rifiuti speciali, censimento e smaltimento amianto, raccolta differenziata), Prestazioni di gestione tecnica (certificati idoneità statica, rapporto ricognitivo e aggiornamenti catastali del patrimonio, verifiche di interesse culturale).

Articolo 8 Offerta tecnica

L'offerta tecnica deve essere predisposta seguendo lo schema di seguito indicato, comprendendo tutte le indicazioni ritenute utili dal concorrente al fine di consentire il più ampio apprezzamento della stessa sulla base dei criteri di valutazione previsti. La mancanza della documentazione richiesta penalizza la valutazione dell'elemento specifico a cui fa riferimento.

I concorrenti devono descrivere l'organizzazione del servizio offerto, facendo riferimento agli standard di qualità indicati nel capitolato d'oneri e, per quanto attiene alla relazione illustrativa, secondo la struttura corrispondente ai criteri e sub criteri di valutazione delle offerte.

La valutazione terrà conto oltre degli aspetti individuati nei successivi punti del livello di dettaglio, della chiarezza ed esaustività delle trattazioni, della funzionalità e della fruibilità delle soluzioni proposte.

Non sono ammesse offerte difformi, riduttive o comunque in contrasto con i contenuti della documentazione contrattuale e dei documenti di gara predisposti dalla stazione appaltante, nonché offerte parziali, condizionate, con riserva o comunque non compilate correttamente.

8.1 Relazione organizzativa e logistica

I concorrenti dovranno presentare una Relazione contenente la descrizione della struttura organizzativa e logistica che sarà adottata nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tenendo necessariamente in considerazione le prestazioni minimali e non potendo pertanto prescindere dalle stesse.

Il modello organizzativo dovrà essere orientato ai seguenti obiettivi:

a) soddisfacimento delle esigenze dell'utenza;

b) necessità di realizzare servizi nei quali le componenti professionalità, competenza tecnica, conoscenza degli immobili e del territorio rivestono grande importanza al pari della componente tecnologica;

c) esigenza di continui aggiornamenti dei servizi erogati e degli standard di qualità, sulla base dei cambiamenti che avvengono nel tempo in relazione alla quantità e qualità del patrimonio, alle prescrizioni normative, alle innovazioni tecnologiche ed alle aspettative dell'utenza.

8.2 Struttura organizzativa e logistica (a)

La relazione dovrà essere sviluppata nel dettaglio nel modo seguente (riferimento sub criterio a).

1. Modelli organizzativi generali, attraverso la descrizione di:

   1.1. organigramma/i delle strutture principali dedicate

   1.2. sistema dei ruoli e modalità di interazione tra le figure chiave dell'organizzazione

1.3. procedure di coordinamento e controllo tra le diverse strutture/unità

1.4. strumenti e risorse dedicate

I concorrenti devono presentare i nominativi del Referente unico contrattuale e dei Responsabili tecnici dei servizi, compilando per ciascuno di essi il relativo curriculum indicante la professionalità e le precedenti esperienze lavorative ed il ruolo ricoperto nell'ambito delle stesse. Saranno oggetto di valutazione solo i componenti per i quali è stata presentata la documentazione.

2. Struttura logistica, attraverso la descrizione degli impianti operativi ed amministrativo-gestionali ubicati in luoghi diversi dalla sede dell'impresa, ed in particolare sedi, presidi, magazzini, materiali ed attrezzature.

   Saranno valutati i seguenti aspetti:

   2.1. adeguatezza della struttura logistica rispetto alla copertura territoriale richiesta

   2.2. adeguatezza dei materiali e delle attrezzature previste

   2.3. coerenza con la struttura organizzativa proposta.

3. Formazione e informazione dei soggetti coinvolti nel contratto:

   3.1. al personale del committente e dell'assuntore che opera quotidianamente sul contratto, anche mediante l'utilizzo di moduli formativi congiunti

   3.2. agli utenti destinatari dei servizi oggetto dell'appalto

8.3 Servizi di governo (b)

I concorrenti dovranno presentare una Relazione concernente la descrizione delle modalità di erogazione del servizio articolata sui seguenti punti.

1. Modalità organizzative:

   1.1. organizzazione funzionale del servizio (tipologie e numero di unità/funzioni previste, gruppi e/o squadre di lavoro)

   1.2. modalità di suddivisione delle funzioni per tipologia di prestazioni

   1.3. numero degli addetti

   1.4. qualifica, mansioni, competenze e responsabilità degli stessi

   1.5. tipologia contrattuale applicata

   1.6. eventuali abilitazioni richieste a norma di legge

2. Sistema informativo S.I.G.E. (modalità di svolgimento del servizio secondo i principi e le indicazioni contenuti nei capitolati), attraverso la descrizione dettagliata:

   2.1. logiche, modalità, fasi di attuazione e tempistica per la presa in carico e gestione del sistema

   2.2. eventuali proposte di adeguamento e sviluppo dei moduli presenti nel sistema (Gestione Richieste, Gestione Commesse, Gestione Anagrafe edile, Utilità di sistema, Contratto Global Service, ecc.)

   2.3. eventuali proposte di nuove funzionalità, metodologie di implementazione e integrabilità con il sistema attuale

   2.4. modalità di gestione dell'helpdesk di sistema

3. Gestione Anagrafica (modalità di gestione delle Anagrafiche del Sistema informativo S.I.G.E.), attraverso la descrizione dettagliata di:

   3.1. modalità di presa in carico, acquisizione, gestione e archiviazione, informatica e cartacea, dati,

documenti, rilievo e censimento presenti nel sistema

3.2. elementi integrativi e/o correttivi rispetto alle anagrafiche attuali

3.3. eventuali soluzioni informatiche, da applicare sulle anagrafiche esistenti, per l'utilizzo di strumenti telematici di modellazione elettronica e informatica per l'edilizia secondo le metodologie BIM (Building Information Modeling)

4. Monitoraggio e controllo tecnico - Gestione stato conservativo (modalità di svolgimento delle attività per l'aggiornamento continuo dello stato conservativo e funzionale delle componenti dell'edificio), attraverso la descrizione:

4.1. gestione del sistema attuale di valutazione, con indicazione dettagliata delle modalità:

- di esecuzione delle verifiche periodiche strutturali e impiantistiche
- di esecuzione degli aggiornamenti a seguito di interventi di modifica delle componenti e del relativo stato
- di comunicazione a seguito delle attività sopracitate

4.2. eventuali proposte su come si intende sviluppare il monitoraggio ed il controllo delle principali componenti tecniche, con indicazione:

- logiche, modalità e informazioni da rilevare per le diverse tipologie, in particolare per gli impianti
- tipo di strumentazioni che si intende utilizzare (sensori, misuratori, schede, ecc.)
- documenti formalizzati periodicamente (es. Relazione stato degli impianti) e loro contenuti
- tempi di attivazione del sistema proposto

5. Monitoraggio e controllo delle prestazioni (modalità di organizzazione e gestione del sistema di controlli, verifiche e rendicontazione dei servizi), attraverso la dettagliata descrizione di:

5.1. indicatori di monitoraggio, aggiuntivi rispetto a quelli indicati nei capitolati, per garantire l'efficacia e la tempestività delle prestazioni

5.2. modalità di informatizzazione degli indicatori previsti contrattualmente

5.3. modalità di redazione e gestione reportistica periodica

5.4. applicativo per smartphone/tablet da dare in dotazione agli addetti per interfacciarsi col sistema informativo gestionale

5.5. modalità di elaborazione e inserimento a sistema della rendicontazione delle attività svolte per ciascuna tipologia di commessa

6. Modalità di esecuzione degli interventi, secondo le disposizioni dei capitolati, attraverso la descrizione dettagliata:

6.1. proposte operative specifiche e modalità di cooperazione con i singoli datori di lavoro riguardo alla compilazione dei DUVRI

6.2. modalità di segnalazione della presenza degli operatori sul cantiere

6.3. modalità di interfacciamento con l'utenza, oltre la valutazione del rischio di interferenza, per gli accorgimenti da attuarsi, specialmente negli ambienti scolastici per minimizzare l'impatto con le attività didattiche

6.4. modalità di gestione pulizia dei locali a fine intervento

6.5. modalità di gestione e di esecuzione delle attività relative agli interventi di emergenza/urgenza

6.6. modalità di svolgimento dell'attività di progettazione connessa agli interventi a misura di manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione

7. Strategie di intervento per la gestione degli atti vandalici, attraverso la descrizione di:

7.1. logiche ed azioni di sensibilizzazione dell'utenza per ridurre il fenomeno

7.2. eventuali accorgimenti tecnici per limitare i danneggiamenti su particolari componenti

8. Attività di cost management, attraverso la descrizione di :

8.1. azioni finalizzate all'ottenimento di risparmi sulle utenze (acqua, elettricità, gas per impianti non facenti parte del servizio energia)

8.2. modalità di realizzazione

8.3. benefici attesi

8.4 Servizi di Manutenzione (c)

I concorrenti dovranno presentare una Relazione concernente la descrizione delle modalità di erogazione del servizio articolata sui seguenti punti.

1. Modalità organizzative:

1.1. organizzazione funzionale del servizio (tipologie e numero di unità/funzioni previste, gruppi e/o squadre di lavoro)

1.2. modalità di suddivisione delle funzioni per tipologia di prestazioni

1.3. numero degli addetti

1.4. qualifica, mansioni, competenze e responsabilità degli stessi

1.5. tipologia contrattuale applicata

1.6. eventuali abilitazioni richieste a norma di legge

2. Manutenzione edile: Modalità di gestione del servizio relativamente a:

2.1. scelta dei materiali, con riferimento a:

2.1.1. caratteristiche di compatibilità ambientale e ridotto impatto ecologico (materiali isolanti di origine naturale o da materiale di riciclo, pannelli in fibre vegetali, mattoni in materiale riciclato, vernici a colori minerali);

2.1.2. prodotti a marchio Ecolabel, prodotti in legno certificato FSC;

2.1.3. caratteristiche isolanti per gli elementi dell'involucro edilizio;

2.1.4. specifiche tecniche premianti di cui ai criteri minimi ambientali (CAM), ove applicabili

2.2. modalità di gestione e riciclo dei materiali di risulta delle lavorazioni

3. Manutenzione impianti: Modalità di gestione del servizio relativamente a:

3.1. modalità di reperimento dei ricambi al fine di minimizzare i tempi di attesa;

3.2. eventuali misure compensative e/o alternative per la mitigazione dello stato di rischio o per la riduzione dell'anomalia, con particolare riguardo agli impianti antincendio

4. Per gli impianti fissi di trasporto attraverso la descrizione in particolare:

4.1. del sistema di rilevazione e gestione dei fermi impianti con indicazione delle strumentazioni di

controllo che si intendono installare (sensori, rilevatori, ecc.);

4.2. delle azioni e degli accorgimenti tecnici da adottare nei suddetti casi al fine di ridurre i rischi e i disagi per l'utenza

8.5 Climatizzazione ambientale (d)

I concorrenti dovranno presentare una Relazione concernente la descrizione delle modalità di erogazione del servizio articolata sui seguenti punti.

1. Modalità organizzative:
   - 1.1. organizzazione funzionale del servizio (tipologie e numero di unità/funzioni previste, gruppi e/o squadre di lavoro)
   - 1.2. modalità di suddivisione delle funzioni per tipologia di prestazioni
   - 1.3. numero degli addetti
   - 1.4. qualifica, mansioni, competenze e responsabilità degli stessi
   - 1.5. tipologia contrattuale applicata
   - 1.6. eventuali abilitazioni richieste a norma di legge
2. Riscaldamento e servizio energia, attraverso la descrizione:
   - 2.1. della modalità di esecuzione delle attività di gestione e conduzione degli impianti oggetto del servizio, ed in particolare :
     - 2.1.1. suddivisione delle attività programmate a impianto a riposo e quelle programmate durante la conduzione
     - 2.1.2. sistema di telegestione e set di dati visualizzabili dal Committente su piattaforma web
     - 2.1.3. modulo integrativo al sistema informatico attuale per la visione agli utenti finali dei dati più significativi relativi al comfort termico
     - 2.1.4. proposte di innovazione tecnologica e gestionale
   - 2.2. delle modalità operative per il monitoraggio ed il controllo degli standard di temperatura richiesti, delle strumentazioni utilizzate e delle modalità e tempistica di correzione delle temperature anomale
3. Rapporti con utenza, attraverso la descrizione delle modalità con cui si intende:
   - 3.1. gestire i rapporti con l'utenza in caso di interruzioni del servizio o condizioni di temperatura insoddisfacenti;
   - 3.2. sensibilizzare l'utenza al corretto uso degli impianti e al risparmio energetico
4. Energy management, attraverso la descrizione dettagliata:
   - 4.1. della modalità di calcolo dell'efficienza energetica, con indicazione degli strumenti utilizzati e delle procedure che l'Assuntore intende utilizzare per effettuare le analisi e le certificazioni energetiche, nonché il livello di approfondimento delle analisi stesse.
   - 4.2. delle strategie che l'Assuntore intende mettere in atto per il risparmio energetico
     - 4.2.1. di tipo ordinario (tipologia e numero di interventi, attività collaterali)
     - 4.2.2. strategie finalizzate alla riduzione delle emissioni inquinanti ed eventualmente delle emissioni sonore
     - 4.2.3. utilizzo di combustibili a minore impatto ambientale

4.3. della metodologia utilizzata per la valutazione dei costi – benefici di ogni intervento

5. Raffrescamento, attraverso la descrizione dell'organizzazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di sanificazione e prevenzione di inquinamento da microorganismi, pulizia dei filtri e dei condotti.

8.6 Pulizia e igiene ambientale (e)

I concorrenti dovranno presentare una Relazione concernente la descrizione delle modalità di erogazione del servizio articolata sui seguenti punti.

1. Modalità organizzative:
   - 1.1. organizzazione funzionale del servizio (tipologie e numero di unità/funzioni previste, gruppi e/o squadre di lavoro)
   - 1.2. modalità di suddivisione delle funzioni per tipologia di prestazioni
   - 1.3. numero degli addetti e ore lavorate in ogni immobile
   - 1.4. qualifica, mansioni, competenze e responsabilità degli stessi
   - 1.5. tipologia contrattuale applicata
   - 1.6. eventuali abilitazioni richieste a norma di legge
2. Per il servizio di pulizia interna, attraverso la descrizione delle modalità di svolgimento del servizio, in particolare:
   - 2.1. attrezzature utilizzate, soluzioni tecnologicamente avanzate
   - 2.2. certificazione di gestione tipo Emas o ISO 14001
   - 2.3. materiali di consumo ecologici che si intendono utilizzare (marchio Ecolabel, prodotti derivati da materie riciclate, carta riciclata o a marchio FSC, ecc.)
   - 2.4. accorgimenti per il miglioramento dello stato di pulizia dei locali, eventuale ampliamento della raccolta differenziata ad altri tipi di rifiuti, sensibilizzazione dell'utenza per un corretto conferimento dei rifiuti e una diminuzione degli stessi
   - 2.5. sistemi di controllo delle prestazioni e inserimento dei dati nel sistema informativo
   - 2.6. comunicazione con l'utenza e recepimento delle esigenze della stessa
3. Per il servizio di pulizia aree grigie, attraverso la descrizione delle modalità di svolgimento del servizio, in particolare :
   - 3.1. attrezzature utilizzate e modalità di intervento
   - 3.2. sensibilizzazione dell'utenza al corretto conferimento dei rifiuti
   - 3.3. eventuale aumento dei contenitori per la raccolta
   - 3.4. eventuale aumento delle frequenze (es. su edifici con presenza di alberature a foglia caduca)
4. Per il servizio di pulizia e manutenzione aree verdi, attraverso la descrizione delle modalità di svolgimento del servizio, in particolare:
   - 4.1. attrezzature utilizzate
   - 4.2. certificazione di gestione tipo Emas o ISO 14001
   - 4.3. frequenze di intervento proposte
   - 4.4. modalità di controllo della stabilità delle alberature e dell'aggiornamento del censimento

4.5. gestione e riciclo del materiale di risulta degli sfalci e delle potature

4.6. tipologie e caratteristiche ambientali dei prodotti utilizzati (concimi, ammendanti, farmaci, antiparassitari naturali), misure per contrastare le principali malattie delle piante e tenere i parassiti sotto controllo riducendo al minimo l'utilizzo di prodotti fitosanitari.

4.7. accorgimenti e/o interventi per diminuire i costi di irrigazione

4.8. specifiche tecniche premianti di cui ai criteri minimi ambientali (CAM), ove applicabili

8.7 Proposte migliorative (f)

I concorrenti dovranno produrre una relazione tecnica delle proposte migliorative offerte rispetto alle prestazioni e agli standard minimi previsti dal capitolato speciale d'oneri e dai capitolati tecnici.

Le proposte migliorative devono essere orientate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

A) miglioramento dello stato conservativo e manutentivo degli immobili, attraverso interventi di adeguamento funzionale, normativo e tecnico o di innovazione tecnologica delle componenti degli edifici;

B) aumento dell'efficienza del sistema edificio/impianto e riduzione del fabbisogno energetico, attraverso interventi di miglioramento termico dell'edificio (coibentazioni - coperture – pareti - serramenti), di riqualificazione degli impianti (termici, elettrici, idraulici) nonché di installazione di fonti alternative rinnovabili (pannelli solari termici, pannelli fotovoltaici, impianti di cogenerazione, ecc.), qualificandosi come soggetto finanziatore o proponendosi come consulente ai fini dell'ottenimento di fondi da terzi, ad esclusione di quanto già oggetto di intervento da parte di terzi, evidenziato nel capitolato tecnico 4;

C) ottimizzazione del livello dei servizi, ottenibile attraverso un aumento dei servizi offerti e/o una maggiore qualità e/o frequenza e/o periodicità sui servizi proposti e in una visione più ampia dell'attività manutentiva resa ancor più produttiva e funzionale attraverso l'impiego di innovazioni tecnologiche di carattere progettuale e operativo

Per ogni proposta migliorativa i concorrenti dovranno illustrare e indicare:

1) La descrizione dettagliata della proposta

2) Il servizio e sottoservizio a cui si riferisce la proposta

3) La determinazione quantitativa, dal punto di vista tecnico e funzionale, dei benefici previsti per il committente in diretto riferimento agli obiettivi migliorativi sopra indicati;

4) I tempi esatti di realizzazione della proposta, che il concorrente s'impegna a rispettare;

5) Il valore economico della proposta, necessario sia ai fini della valutazione sia per l'applicazione della penale in caso di mancata realizzazione della proposta, determinata in misura pari al doppio del valore economico dichiarato.

6) Le proposte migliorative non espressamente indicate e descritte nei termini sopra indicati non saranno prese in considerazione nella valutazione, anche se descritte all'interno di altre parti dell'offerta.

Le proposte migliorative saranno valutate sotto i seguenti profili:

a) compatibilità e rispetto delle prescrizioni dei capitolati

b) ottenimento di un beneficio per il committente sotto i profili economici, tecnici e funzionali

c) valore economico stimato dal concorrente

d) realizzabilità e coerenza con la durata contrattuale

In ossequio agli obiettivi generali dell'appalto e conformemente agli indirizzi esplicitati riguardo

all'impostazione delle proposte migliorative, risultano di particolare interesse ed apprezzamento per il Committente gli interventi che vengono indicati nell'Allegato G - Interventi Facoltativi - Proposte migliorative, all'interno del quale vengono individuate orientativamente le lavorazioni previste attraverso elaborati grafici e relazioni tecniche illustrative.

Articolo 9 Modalità di presentazione delle offerte tecniche

L'offerta nel suo complesso o le singole parti devono essere fascicolate e rilegate in modo tale da non consentire l'estrazione di fogli.

Ogni fascicolo o foglio separato deve essere sottoscritto dal concorrente con firma autenticata. A tal fine è sufficiente allegare la fotocopia di un documento d'identità del sottoscrittore in corso di validità. L'autentica è comunque possibile con le altre modalità risultanti dagli articoli 21 e 38 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituito la sottoscrizione deve essere effettuata da parte di tutti i componenti. Devono risultare inoltre le prestazioni che saranno eseguite dai singoli operatori economici che compongono il raggruppamento.

La relazione metodologica relativa all'organizzazione generale e logistica deve essere redatta in carattere Arial, corpo del testo 11, e contenuta in un numero massimo di 15 facciate, pena la non valutazione della parte eccedente.

Le relazioni tecniche sulle modalità operative di gestione di ogni tipologia di servizio deve essere redatta in carattere Arial, corpo del testo 11, e contenuta in un massimo di 40 facciate, pena la non valutazione della parte eccedente.

La relazione illustrativa delle proposte migliorative deve essere redatta in carattere Arial, corpo del testo 11, e contenuta in un massimo di 20 facciate, pena la non valutazione della parte eccedente.

Le parti descrittive devono essere redatte in formato A4. L'offerta può essere corredata da schede tecniche, depliant, brochure, elaborati grafici, rappresentazioni in forma di rendering, documentazione fotografica in formato libero.

I concorrenti devono fornire anche su supporto informatico una copia dell'offerta tecnica in formato PDF.

In ogni caso la mancanza della documentazione richiesta penalizza la valutazione dell'elemento specifico a cui fa riferimento.

Articolo 10 Offerta economica e matematica

La dichiarazione relativa agli elementi dell'offerta economica deve essere prodotta in busta separata dall'offerta tecnica come indicato nelle norme di partecipazione.

A tal fine devono essere utilizzati i modelli di cui all'Allegato C delle Norme di partecipazione, seguendo le indicazioni contenute nelle stesse.

L'offerta economica deve essere espressa dai concorrenti indicando le percentuali di ribasso da applicare agli importi a base di gara dei singoli subservizi di cui all'Allegato C.1. "Lista servizi e lavorazioni"

I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, devono considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione.