



Guida all'acquisto di prestazioni nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili

**(tenuto conto del nuovo diritto in
materia di appalti pubblici del 2019)**

**Allegato 1
Criteri di aggiudicazione –
scelta, applicazione, ponderazione e
valutazione**

Stato: 11 gennaio 2021, versione 2.01

Berna, 11 gennaio 2021
Versione 2.01 (revisione del diritto in materia di acquisti
pubblici 2019)

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Obiettivi e applicazione dell'allegato 1	3
1.2	In sintesi	3
1.3	Definizioni	4
1.4	Importanza specifica dei criteri qualitativi	4
2	Scelta dei criteri di aggiudicazione	6
2.1	Legislazione: i criteri di aggiudicazione secondo l'articolo 29 LAPub/CIAP	6
2.2	Logica della valutazione: numero, scelta e ponderazione dei criteri	6
2.3	Ponderazione prezzo–qualità: complessità dei processi e degli impianti	6
2.4	Scelta dei singoli criteri: tipo di processi oggetto del bando	7
2.5	Spiegazione dei criteri di aggiudicazione	7
2.6	Criteri di aggiudicazione adeguati per i requisiti	10
2.7	Criteri di aggiudicazione non ammessi	13
3	Indicazione nel bando dei criteri di aggiudicazione	14
3.1	Indicazione nel bando dei criteri del prezzo: elenco e descrizione delle prestazioni	14
3.2	Indicazione nel bando dei criteri qualitativi: moduli distinti	14
4	Ponderazione dei criteri di aggiudicazione	15
4.1	1° livello: ponderazione del rapporto tra prezzo e qualità	15
4.2	2° livello: ponderazione dei singoli criteri di aggiudicazione	15
5	Prove dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione	17
5.1	Prove dell'adempimento dei criteri riferiti al prezzo	17
5.2	Prove dell'adempimento dei criteri qualitativi	17
6	Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione	23
6.1	Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione riferiti al prezzo	23
6.2	Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità	24
7	Esempi di criteri di aggiudicazione orientati alla qualità	25
	Esempio 1 Calendario per l'assunzione del mandato	26
	Esempio 2 Efficienza della metodica: gestione dei reclami	27
	Esempio 3 Strategia ambientale del mandatario	28
	Esempio 4 Persone chiave: avvicendamento del personale o sostituzione	29
	Esempio 5 Costi del ciclo di vita delle aree verdi	31
	Esempio 6 Comprensione dei compiti	32
	Esempio 7 Efficienza della metodica	33

1 Introduzione

Nel 2019 e 2020 è stato riveduto il diritto in materia di acquisti pubblici. Il cambiamento nella cultura dell'aggiudicazione mediante il rafforzamento di una forma di concorrenza incentrata sulla qualità, auspicato nell'ambito della revisione, è particolarmente evidente nella disposizione relativa ai criteri di aggiudicazione. Gli atti normativi stabiliscono, infatti, che il servizio di aggiudicazione prende in considerazione, oltre «al prezzo e alla qualità della prestazione», altri criteri di aggiudicazione (cfr. art. 29 cpv. 1 LAPub/CIAP).

Nella nuova LAPub e nel CIAP riveduto sono elencati, a titolo di esempio, nuovi criteri di aggiudicazione riferiti alle prestazioni. Questo «elenco» non è però completamente identico nella LAPub e nel CIAP: il CIAP, infatti, non menziona i due criteri di aggiudicazione «affidabilità del prezzo» e «differenze a livello di prezzi negli Stati in cui la prestazione è fornita».

1.1 Obiettivi e applicazione dell'allegato 1

Il presente allegato 1 alla [Guida all'acquisto di prestazioni nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili](#) descrive nel dettaglio l'applicazione dei criteri di aggiudicazione menzionati nell'articolo 29 LAPub/CIAP.

L'allegato spiega quali criteri di aggiudicazione sono appropriati in linea di principio per l'acquisto di prestazioni nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili, come possono essere scelti in relazione all'oggetto dell'appalto, quali prove relative al loro adempimento possono essere richieste e come valutare il loro adempimento in modo trasparente e comprensibile.

La presente guida è adatta sia ai team responsabili degli appalti esperti sia a quelli inesperti e ha i seguenti obiettivi principali:

- consentire di comprendere immediatamente come applicare i criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità e di acquisire rapidamente le relative conoscenze;
- permettere di acquistare sicurezza nell'applicazione dei criteri qualitativi in relazione al bando e alla valutazione (importante in caso di domande da parte degli offerenti circa la valutazione delle offerte!);
- fornire esempi comprovati dalla pratica.

La struttura dei capitoli segue quella del processo di appalto. Vengono forniti esempi e indicazioni sui modi di procedere già consolidati sul mercato, che quindi sono facilmente compresi dagli offerenti. Questo fa sì che il presente allegato possa essere utilizzato come uno strumento di consultazione o una guida.

1.2 In sintesi

Prezzo	La tabella del capitolo 5.1 a pagina 17 contiene esempi di criteri di aggiudicazione riferiti al prezzo, con una proposta per la forma delle prove.
Qualità	La tabella del capitolo 5.2 a pagina 17 contiene esempi di criteri di aggiudicazione qualitativi, con una proposta per la forma delle prove.
Valutazione	Il capitolo 7 contiene esempi per la valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità, basata su una scala da 0 a 5.

1.3 Definizioni

Termine	Spiegazione
Criterio di idoneità	<p>I criteri di idoneità sono criteri che riguardano <u>l'impresa</u>, ossia l'offerente. Hanno carattere obbligatorio per l'offerente e il loro adempimento è valutato con un «sì» o un «no», ossia si tratta di criteri di esclusione. Ciò significa che se non fornisce le indicazioni richieste sui criteri o non li adempie, l'offerente è escluso dalle fasi successive della procedura.</p> <p>Ulteriori informazioni sui criteri di idoneità sono contenute nella <i>Guida all'acquisto di prestazioni nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili</i>.</p>
Criterio di aggiudicazione	<p>I criteri di aggiudicazione sono criteri che consentono di valutare <u>la prestazione offerta</u>. Possono essere più o meno adempiuti. Ciò significa che se non fornisce le indicazioni richieste sui criteri o non li adempie pienamente, l'offerente ottiene un punteggio basso, ma (salvo indicazioni fraudolente) non è escluso dalla procedura. Il servizio di aggiudicazione procede a una valutazione e classifica le offerte in base al punteggio ottenuto.</p> <p>Ulteriori informazioni sui criteri di aggiudicazione sono contenute nei capitoli successivi del presente allegato.</p>
<p>Attenzione: i termini criteri obbligatori, criteri potestativi o facoltativi e criteri di esclusione sono usati nella lingua parlata e in contesti diversi. Per evitare equivoci si dovrebbe evitare di utilizzarli in relazione ai bandi pubblici.</p>	<p>Dal punto di vista dei committenti assoggettati al diritto in materia di appalti pubblici, i termini criteri obbligatori, criteri potestativi o facoltativi e criteri di esclusione, spesso utilizzati, possono essere individuati nei contesti seguenti:</p> <p>a. criteri obbligatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formulati sotto forma di criteri di idoneità (cfr. più sopra); - criteri che devono imperativamente essere applicati dai servizi d'acquisto assoggettati al diritto in materia di appalti pubblici, ad esempio il criterio del prezzo o un criterio qualitativo; <p>b. criteri potestativi o facoltativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formulati sotto forma di criteri di aggiudicazione (cfr. più sopra); - criteri che possono essere applicati dai servizi d'acquisto assoggettati al diritto in materia di appalti pubblici se considerati appropriati nel caso concreto (ad es. i criteri menzionati all'art. 29 LA-Pub/CIAP dopo «prende in particolare in considerazione [...]», come l'estetica, il valore tecnico o la funzionalità).

1.4 Importanza specifica dei criteri qualitativi

Secondo il nuovo diritto in materia di appalti pubblici l'aggiudicazione non sarà più ottenuta dall'offerta «più favorevole dal profilo economico», bensì da quella «più vantaggiosa» (art. 41 LAPub/CIAP). Il servizio d'acquisto ha pertanto la possibilità di descrivere e valutare con precisione e in modo orientato agli obiettivi le qualità dell'oggetto dell'appalto rilevanti ai fini del buon esito di quest'ultimo.

L'elaborazione del bando e la valutazione dell'adempimento dei criteri qualitativi spesso sono molto più impegnativi di un semplice confronto dei prezzi. Attraverso l'applicazione dei criteri qualitativi, il servizio d'acquisto deve perseguire gli obiettivi rilevanti per il buon esito dell'appalto e poter descrivere chiaramente sia le prove richieste per l'adempimento dei criteri sia la valutazione, già al momento della preparazione della documentazione del bando.

In caso di una maggiore ponderazione dei criteri qualitativi è ragionevole aspettarsi – almeno in una prima fase – un numero più elevato di domande da parte degli offerenti sulla valutazione della loro offerta. Per realizzare il cambiamento auspicato nella cultura dell'aggiudicazione, è importante che la scelta, la ponderazione, le prove e la valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione possano essere motivate in modo neutrale, trasparente e verificabile e, soprattutto, esposte in maniera comprensibile per tutti nella documentazione del bando e nei relativi documenti.

Una volta stabilito il sistema di valutazione nell'ambito del bando, i servizi pubblici d'acquisto hanno scarsa discrezionalità nella valutazione dell'offerta più vantaggiosa. Per questa ragione, nel presente allegato la KBOB mette a disposizione a titolo di esempio alcuni criteri rilevanti per la maggior parte degli oggetti di appalto. Se risultano appropriati nel caso specifico tali esempi possono essere ripresi direttamente e applicati oppure possono essere rielaborati in funzione del progetto e della situazione, a seconda di quello che il servizio d'acquisto ritiene di essere in grado di fare.

Bisogna comunque sempre rispettare i principi procedurali sovraordinati, in particolare la trasparenza, la parità di trattamento degli offerenti, l'oggettività e l'imparzialità, e applicare di conseguenza in modo oggettivo, pertinente e competente i criteri qualitativi.

La KBOB raccomanda al servizio d'acquisto di fare riferimento alle tappe e alle domande illustrate di seguito.

1. Scelta dei criteri di aggiudicazione, cfr. capitolo 2

- Quali sono le qualità rilevanti ai fini del buon esito del presente appalto?
- Quali criteri di aggiudicazione rispecchiano meglio queste qualità?

2. Indicazione nel bando dei criteri di aggiudicazione, cfr. capitolo 3

- In che modo possono essere descritte le qualità?
- Quali istruzioni e documenti occorre mettere a disposizione?
- Quali sono i contenuti attesi?

3. Ponderazione dei criteri di aggiudicazione, cfr. capitolo 4

- In che modo è possibile attribuire una ponderazione alle qualità?
- Quale deve essere la ponderazione del rapporto criteri del prezzo/criteri qualitativi?
- Quale scala di valutazione occorre applicare?

4. Prove per l'adempimento dei criteri di aggiudicazione, cfr. capitolo 5

- Con quali documenti l'offerente può provare di adempiere il criterio della qualità?

5. Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione, cfr. capitolo 6

- In che modo vengono valutate le prove?
- Quali contenuti vengono valutati e con quanti punti?

2 Scelta dei criteri di aggiudicazione

2.1 Legislazione: i criteri di aggiudicazione secondo l'articolo 29 LAPub/CIAP

L'articolo 29 LAPub/CIAP elenca una serie di possibili criteri di aggiudicazione, senza tuttavia fornire precisazioni circa l'applicazione nel caso concreto. Inoltre, poiché il contenuto dei criteri di aggiudicazione menzionati non è esplicitato, potrebbero verificarsi delle sovrapposizioni. È dunque necessario stabilire criteri specifici riferiti all'oggetto dell'appalto e indicare in tal modo quali aspetti concreti sono presi in considerazione per valutare le offerte.

In linea di principio si può distinguere tra criteri che si riferiscono al prezzo e criteri che riguardano la qualità. Alcuni criteri di aggiudicazione menzionati nella legge possono essere intesi sia come criteri relativi al prezzo sia come criteri qualitativi, in particolare i costi del ciclo di vita, l'economicità, la plausibilità dell'offerta o l'affidabilità del prezzo.

Nel presente documento questi criteri di aggiudicazione sono stati attribuiti in modo specifico al loro contesto abituale facendo riferimento alla prassi. Questa attribuzione non esclude altre interpretazioni, non è esaustiva e differisce in parte da quella definita per le fasi di pianificazione e costruzione di opere e immobili.

«Art. 29 Criteri di aggiudicazione

¹ Il committente valuta le offerte in base a criteri di aggiudicazione riferiti alle prestazioni. Nel rispetto degli impegni internazionali della Svizzera, prende in particolare in considerazione, oltre al prezzo e alla qualità della prestazione, criteri come l'**adeguatezza**, i **termini**, il **valore tecnico**, l'**economicità**, i **costi del ciclo di vita**, l'**estetica**, la **sostenibilità**, la **plausibilità dell'offerta**, le **differenze del livello di prezzi negli Stati** in cui la prestazione è fornita, l'**affidabilità del prezzo**, la **creatività**, il **servizio di assistenza**, le **condizioni di fornitura**, l'**infrastruttura**, il **contenuto innovativo**, la **funzionalità**, il **servizio alla clientela**, la **competenza tecnica** o l'**efficienza della metodica**.»

Non è opportuno applicare, per ogni bando, tutti i criteri. Al fine di consentire al servizio d'acquisto di definire i criteri qualitativi rilevanti, di seguito vengono formulate alcune raccomandazioni sulla procedura per la scelta dei criteri.

2.2 Logica della valutazione: numero, scelta e ponderazione dei criteri

Il numero, la scelta e la ponderazione dei criteri di aggiudicazione definiscono la logica della valutazione per un appalto. Riuscire o meno a valutare l'offerta più vantaggiosa dipende da questa logica. La KBOB raccomanda di svolgere un test sulla base di esempi analoghi concreti o inventati.

2.3 Ponderazione prezzo–qualità: complessità dei processi e degli impianti

La ponderazione dei criteri è determinata dalla complessità delle prestazioni da acquistare nonché dalla complessità degli impianti o dell'edificio. In linea di principio vale la seguente regola: quanto più complessi sono le prestazioni e l'utilizzo dell'edificio, tanto più elevata dovrà essere la ponderazione attribuita ai criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità.

Una tabella contenente delle proposte per la ponderazione del rapporto tra criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità e criteri di aggiudicazione riferiti al prezzo è disponibile nel capitolo 4.1.

2.4 Scelta dei singoli criteri: tipo di processi oggetto del bando

Il numero e la scelta dei criteri di aggiudicazione sono definiti in funzione dei processi oggetto del bando. A tal fine possono essere poste a titolo esemplificativo le domande seguenti.

- Si tratta di un solo processo (ad es. pulizia degli edifici) o di più processi (ad es. gestione dell'edificio, gestione dello smaltimento, ispezione, manutenzione, ripristino ecc.)?
- Per una valutazione ottimale di ogni processo è necessario descrivere criteri specifici al singolo processo?
- È possibile definire una serie di criteri che consenta una valutazione adeguata di tutti i processi?

In linea di principio vale la seguente regola: quanti più processi vengono messi a concorso contemporaneamente, tanti più criteri di aggiudicazione si devono applicare e quanto più complessa diventa la valutazione, tanto più chiaramente i criteri devono essere attribuiti ai singoli processi.

Occorre inoltre tenere presente che il numero dei criteri di aggiudicazione influisce sul numero dei potenziali offerenti. Se il numero dei criteri di aggiudicazione è elevato, può accadere che solo pochi offerenti presentino un'offerta o addirittura nessuno. In generale la KBOB raccomanda di limitarsi a un numero compreso tra 3 e 5 criteri di aggiudicazione, integrandoli eventualmente con dei sottocriteri.

Una tabella contenente delle proposte per la ponderazione del rapporto tra criteri principali e sottocriteri è disponibile nel capitolo 4.2.

2.5 Spiegazione dei criteri di aggiudicazione

Sulla base delle conoscenze attuali, la KBOB spiega brevemente i singoli criteri di aggiudicazione come indicato di seguito.

Criterio di aggiudicazione (art. 29 LA-Pub/CIAP)	Spiegazione	Quanto è appropriato applicare questo criterio come criterio di aggiudicazione nella gestione delle opere e degli immobili?
Prezzo nominale	<p>È l'importo corrispondente al prezzo effettivo dell'offerta.</p> <p>In genere l'offerente può indicare nell'offerta il prezzo nominale per ciascun processo, lotto, service level ecc. inserendo nello spazio previsto a tal scopo il relativo importo.</p> <p>Indicazione richiesta nella descrizione delle prestazioni.</p>	Obbligatorio e molto appropriato
Plausibilità dell'offerta	Si intende la verifica dei valori che figurano nell'offerta circa la loro attendibilità e correttezza (ad es. tempo necessario all'anno per un processo).	<p>Nessuna stima</p> <p>Questo criterio è nuovo e non</p>

	Di solito la plausibilità delle offerte viene valutata da specialisti o esperti che fanno parte del servizio d'acquisto.	sono ancora disponibili esperienze o referenze al riguardo. Previsione: appropriato
A livello federale: affidabilità del prezzo	Si intende che l'offerta offre la certezza che il budget sarà rispettato dopo l'aggiudicazione. Per garantire l'affidabilità del prezzo è ragionevole mettere a concorso le prestazioni regolari e quelle supplementari e richiedere offerte vincolanti per le prestazioni supplementari (tempo necessario e tariffa oraria). L'affidabilità del prezzo si può valutare mettendo a confronto le prestazioni supplementari per ciascun processo e ciascuna offerta (tempo necessario e costi/tariffa oraria).	Casi particolari → Importante: solo a livello federale!
A livello federale: differenze del livello di prezzi negli Stati in cui la prestazione è fornita	Si intende che nella valutazione i diversi livelli dei prezzi vengono «corretti» e adeguati al livello dei prezzi in Svizzera.	Nessuna stima Questo criterio è nuovo e non sono ancora disponibili esperienze o referenze al riguardo. → Importante: solo a livello federale!
Adeguatezza	Si intende che il contenuto dell'offerta corrisponde all'oggetto del bando, che la commessa è stata correttamente analizzata e compresa dall'offerente.	Appropriato
Termini	Si intende che i termini del committente sono rispettati e integrati nei processi dell'offerente.	Molto appropriato Cfr. capitolo 7.
Valore tecnico	Questo criterio deve essere concretizzato in relazione alla gestione delle opere e degli immobili. Si considera solo quando l'offerente ha un margine di manovra nell'ambito dell'esecuzione tecnica e/o della pianificazione. Maggiormente adatto per le prestazioni di progettazione ed edili o in relazione a mandati di Facility Management applicati alle fasi di progettazione e realizzazione.	Perlopiù poco appropriato Per le prestazioni di gestione è più adatto il criterio «Efficienza della metodica». Cfr. capitolo 7.
Economicità	Si intende che il prezzo può essere considerato vantaggioso rispetto ai prezzi usuali di mercato.	Appropriato

Costi del ciclo di vita	<p>Si intende che vengono presi in considerazione non solo i costi di acquisto, ma anche quelli per una determinata durata di vita, esercizio e manutenzione compresi. In base alla definizione vengono in particolare inclusi nel calcolo i costi esterni, ad esempio quelli legati all'energia grigia, allo smantellamento e allo smaltimento.</p> <p>I costi del ciclo di vita di parti dell'opera e dell'impianto sono fissati al momento dell'acquisto, ossia durante la fase di pianificazione e costruzione, e difficilmente possono essere modificati nella fase di esercizio. Occorre dunque verificare nel caso concreto se la valutazione dell'adempimento di questo criterio possa fornire un contributo significativo alla differenziazione delle offerte. Tale criterio è invece molto adatto nella progettazione e nella costruzione per i mandati di Facility Management applicati alle fasi di progettazione e di realizzazione.</p>	Perlopiù poco appropriato
Estetica	<p>Si intende che viene valutato il valore estetico dell'offerta.</p> <p>Ad es. aspetto del personale in caso di prestazioni che richiedono il contatto con i clienti, uniformità e adeguatezza dell'abbigliamento da lavoro, presentazione, offerta, allestimento e comunicazione in caso di eventi ecc.</p>	Casi particolari
Sostenibilità	Si intende che i tre diversi aspetti della sostenibilità (sociale, ecologico ed economico) vengono considerati in modo equilibrato, pensando alle generazioni future.	Appropriato Cfr. capitolo 7.
Creatività	Nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili, si intende principalmente la gestione di avvenimenti imprevisti, ad esempio risolvere problemi, affrontare sfide, instaurare rapporti di collaborazione ecc.	Appropriato
Servizio di assistenza	<p>Si intende la qualità offerta dal servizio centrale a cui il committente e/o i suoi clienti possono rivolgersi in caso di domande dirette o indirette.</p> <p>Riceve le domande, le registra e le elabora sulla base di un processo prestabilito.</p>	Molto appropriato Cfr. capitolo 7.
Condizioni di fornitura	Si intendono principalmente le condizioni per la fornitura di beni. Nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili, si tratta soprattutto dell'acquisto di materiale di consumo. Questo criterio può però riguardare anche il tempo di reazione nelle prestazioni di servizi.	Molto appropriato
Infrastruttura	Si intendono i locali, i mezzi di trasporto, gli utensili, le macchine ecc. necessari per l'attività dell'offerente, affinché possa eseguire in modo ottimale i propri processi.	Appropriato
Contenuto innovativo	Si intendono, ad esempio, proposte innovative su come affrontare un determinato compito, l'utilizzo di strumenti innovativi per semplificare i processi lavorativi, la costituzione di team innovativi per l'esecuzione della commessa, una gestione innovativa delle interfacce ecc.	Appropriato

	Referenze: ad es. prova da fornire indicando processi, piani per l'ottimizzazione dei costi o forme organizzative di carattere innovativo e implementati con successo.	
Funzionalità	Da intendersi in modo analogo all'adeguatezza. L'offerta è descritta in modo comprensibile e consente effettivamente di raggiungere gli obiettivi definiti dal committente.	Appropriato
Servizio alla clientela	Ha due significati: – il tempo di reazione e di intervento, come prescritto nella descrizione delle prestazioni; – l'atteggiamento e la motivazione dell'offerente. Servizio di supporto che migliora l'esecuzione delle prestazioni.	Appropriato
Competenza tecnica	L'offerente dispone di personale adeguatamente formato e può dimostrarlo.	Appropriato
Efficienza della metodica	Il metodo scelto per fornire la prestazione (ad es. sistema di pulizia) è efficiente sia secondo lo stato generale delle conoscenze del settore, sia nel contesto specifico del committente.	Molto appropriato Cfr. capitolo 7.

2.6 Criteri di aggiudicazione adeguati per i requisiti

Le tabelle sottostanti classificano i criteri riferiti al prezzo e quelli riferiti alla qualità in base alla complessità della commessa e dell'utilizzo dell'edificio nonché al numero dei processi oggetto del bando e contengono una raccomandazione sulla scelta dei criteri di aggiudicazione.

I settori tematici sono suddivisi tenendo conto dell'importanza in termini di prezzo e qualità.

Criteria di aggiudicazione riferiti al prezzo

		Requisiti o numero di processi oggetto del bando		
	Requisito, complessità dell'impianto	semplice	medio/a	alto/a
	Spiegazione, esempio	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. stabile amministrativo, alloggio semplice ecc. – Processi singoli o processi uniformi 	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. edifici con requisiti più elevati, accesso al pubblico, sicurezza ecc. – Messa a concorso di più processi ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> – Requisiti molto elevati, ad es. palazzo federale, laboratorio con un livello di sicurezza elevato ecc. – Prestazioni di consulenza: sostegno per la messa a concorso, modelli, piani ecc. – Mandato generale per impianti complessi
	Criterio			
1.	Prezzo nominale	X	X	X
2.	A livello federale: affidabilità del prezzo (art. 29 cpv. 1 LAPub)	(X)	(X)	(X)
3.	A livello federale: differenze del livello di prezzi negli Stati in cui la prestazione è fornita (art. 29 cpv. 1 LA-Pub)	(X)	(X)	(X)

Criteria di aggiudicazione riferiti alla qualità

		Requisiti o numero di processi oggetto del bando		
	Requisito, complessità dell'impianto	semplice	medio/a	elevato/a
	Spiegazione, esempio	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. stabile amministrativo, alloggio semplice ecc. – Processi singoli o processi uniformi 	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. edifici con requisiti più elevati, accesso al pubblico, sicurezza ecc. – Messa a concorso di più processi ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> – Requisiti molto elevati, ad es. palazzo federale, laboratorio con un livello di sicurezza elevato ecc. – Prestazioni di consulenza: sostegno per la messa a concorso, modelli, piani ecc. – Mandato generale per impianti complessi
	Criterio			
4.	Plausibilità dell'offerta	X	X	X
5.	Adeguatezza	L'adempimento è presupposto; nessuna differenziazione significativa	X	X
6.	Termini	X	X	X
7.	Valore tecnico	L'adempimento è presupposto; nessuna differenziazione significativa	X	X
8.	Economicità	L'adempimento è presupposto; nessuna differenziazione significativa	X	X
9.	Costi del ciclo di vita	Nessuna differenziazione significativa	(X)	(X)
10.	Estetica	(X)	X	(X)
11.	Sostenibilità	X	X	X
12.	Creatività	Nessuna differenziazione significativa	X	X
13.	Servizio di assistenza	X	X	X
14.	Condizioni di fornitura	X	X	X
15.	Infrastruttura	L'adempimento è presupposto; nessuna differenziazione significativa	X	X
16.	Contenuto innovativo	(X)	X	X

		Requisiti o numero di processi oggetto del bando		
17.	Funzionalità	X	X	X
18.	Servizio alla clientela	X	X	X
19.	Competenza tecnica	X	X	X
20.	Efficienza della metodica	L'adempimento è presupposto; nessuna differenziazione significativa	X	X

Osservazioni

- **Colonna «semplice»**
 Nel caso di mandati semplici, la qualità richiesta e valutata mediante i criteri dell'adeguatezza, del valore tecnico, dell'economicità, dei costi del ciclo di vita e dell'efficienza della metodica dovrebbe già figurare nella descrizione delle prestazioni. Per i requisiti indicati nella colonna «semplice», in generale si deve quindi presupporre che l'applicazione di questi criteri non contribuisca a una differenziazione significativa delle offerte.

 Se al contrario si prevede una differenziazione significativa delle offerte, si dovrebbero considerare le stime fornite per i requisiti della colonna «medio/a» e anche la ponderazione totale di cui al capitolo 4.1 *1° livello: ponderazione del rapporto tra prezzo e qualità* dovrebbe essere adeguata di conseguenza.
- **Costi del ciclo di vita**
 I costi del ciclo di vita di parti dell'opera e dell'impianto sono fissati al momento dell'acquisto, ossia durante la fase di pianificazione e costruzione, e difficilmente possono essere modificati nella fase di esercizio. Eventuali misure complete di ottimizzazione dell'esercizio, per le quali è possibile modificare i costi del ciclo di vita, sono generalmente accompagnate da lavori edili e di conseguenza assumono la forma di progetti di pianificazione e costruzione.

 Se, tuttavia, si prevede che l'applicazione di questo criterio determini una differenziazione significativa delle offerte, si dovrebbero considerare le stime fornite per i requisiti della colonna «medio/a» e anche la ponderazione totale di cui al capitolo 4.1 *1° livello: ponderazione del rapporto tra prezzo e qualità* dovrebbe essere adeguata di conseguenza.

2.7 Criteri di aggiudicazione non ammessi

Non sono ammessi in particolare i criteri di aggiudicazione che violano i principi procedurali. Sono criteri di aggiudicazione non ammessi ad esempio:

- le quote femminili e maschili;
- i posti di lavoro locali;
- le prescrizioni sulla distanza tra la sede sociale e il luogo di fornitura della prestazione;
- i criteri non precisati come l'«impressione generale dell'offerta».

3 Indicazione nel bando dei criteri di aggiudicazione

3.1 Indicazione nel bando dei criteri del prezzo: elenco e descrizione delle prestazioni

Di norma la base di ogni bando è l'elenco delle prestazioni, in cui l'offerente indica i propri prezzi. L'elenco delle prestazioni e la descrizione delle prestazioni costituiscono pertanto anche la base per valutare l'adempimento dei criteri del prezzo.

Per la presentazione dell'offerta, la KBOB raccomanda di mettere a disposizione la descrizione delle prestazioni in formato digitale, ad esempio come modulo Excel, corredandola di una pagina di copertina sulla quale siano riportate le somme rilevanti per il confronto dei criteri del prezzo.

In linea di massima vale la seguente regola: quanto maggiore è il numero di moduli specifici messi a disposizione dell'offerente, tanto più le offerte saranno chiaramente confrontabili per il servizio d'acquisto.

3.2 Indicazione nel bando dei criteri qualitativi: moduli distinti

I criteri qualitativi vengono descritti separatamente e le prove richieste per verificare il loro adempimento devono essere possibilmente concrete: se la forma della risposta è libera, esiste il rischio che non si possa garantire la comparabilità delle offerte.

Per l'indicazione nel bando dei criteri qualitativi, la KBOB raccomanda di prevedere uno o più moduli per le risposte e la presentazione delle prove. Nei moduli i criteri qualitativi sono formulati sotto forma di domanda e vengono fornite indicazioni concrete sulle modalità di risposta. In tal modo il servizio d'acquisto riceve tutte le risposte nella stessa forma e queste possono quindi essere confrontate tra loro.

In base all'estensione e alla complessità del bando, il servizio d'acquisto può formulare le domande relative ai criteri qualitativi servendosi di uno o più documenti e realizzare una serie di documenti adatti per la valutazione.

Inoltre, nella maggior parte dei casi, solo con l'elaborazione dei moduli è possibile assicurare che la forma delle prove e il relativo punteggio siano sufficientemente chiari e garantire così la trasparenza della valutazione.

Esempi di scale di valutazione e della loro applicazione sono contenuti nel capitolo 7.

4 Ponderazione dei criteri di aggiudicazione

4.1 1° livello: ponderazione del rapporto tra prezzo e qualità

Nell'ambito della gestione delle opere e degli immobili, si attribuiscono in generale, tenuto conto dei requisiti, le ponderazioni illustrate di seguito.

Requisiti, complessità	bassa	media	elevata
Spiegazione, esempio	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. stabile amministrativo, alloggio semplice ecc. – Processi singoli o processi uniformi 	<ul style="list-style-type: none"> – Ad es. edifici con requisiti più elevati, accesso al pubblico, sicurezza ecc. – Messa a concorso di più processi ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> – Requisiti molto elevati, ad es. palazzo federale, laboratorio con un livello di sicurezza elevato ecc. – Prestazioni di consulenza: sostegno per la messa a concorso, modelli, piani ecc. – Mandato generale per impianti complessi
Prezzo	50–70 %	30–50 %	20–40 %
Qualità	30–50 %	50–70 %	60–80 %

La ponderazione è fissata in modo tale che i criteri del prezzo e quelli qualitativi rilevanti per la corretta fornitura delle prestazioni influenzino effettivamente la graduatoria degli offerenti.

4.2 2° livello: ponderazione dei singoli criteri di aggiudicazione

A questo livello viene ponderato singolarmente ogni criterio di aggiudicazione e viene assegnato il punteggio massimo raggiungibile. La KBOB raccomanda una scala da 0 a 5 punti. Una scala più ampia dà l'impressione di una maggiore precisione, che tuttavia non si riscontra a un esame approfondito.

Molto più importante per la qualità della valutazione sono la definizione di requisiti chiari e concreti per quanto riguarda le prove e la classificazione del loro contenuto secondo la scala di valutazione.

La ponderazione complessiva della qualità e del prezzo si ottiene dalla somma dei punti da assegnare moltiplicati per il coefficiente di ponderazione corrispondente.

Esempio

	CA principale	CA secondario e punti ottenibili	Punti / CA principale	Ponderazione/ CA principale	Ponderazione totale
Prezzo	Prezzo nominale	<ul style="list-style-type: none"> Prezzo totale dell'offerta (prezzo nominale) (5) Prezzo Service Level 1 (5) Prezzo Service Level 2 (5) Prezzo Service Level 3 (5) 	20	40 %	40 %
	Plausibilità dell'offerta	<ul style="list-style-type: none"> Prezzo calcolato vs tempo necessario (5) Scostamento dal prezzo medio (5) 	20	10 %	60 %
Qualità	Qualità tecnica	<p>Sulla base del modulo relativo ai criteri qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> comprensione della commessa (5) calendario e modo di procedere (5) prestazioni di pulizia (5) garanzia della qualità (5) ottimizzazione e innovazione (5) qualità dell'assistenza (5) referenze (5) prestazioni tecniche in relazione ai criteri di sostenibilità (5) 	40	40 %	60 %
	Sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> Collaboratori soddisfatti (5) Apprendisti, integrazione di persone con disabilità (5) Offerta di formazione e formazione continua (5) Modelli di lavoro flessibile (5) Riduzione dell'impatto ambientale attraverso la scelta consapevole di mezzi di esercizio, metodi di produzione ecc. (5) 	20	10 %	

CA = criterio di aggiudicazione

5 Prove dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione

Nelle tabelle sottostanti alcuni ambiti tematici menzionati nell'articolo 29 LAPub/CIAP e rilevanti per il bando relativo alle prestazioni di gestione sono formulati, a titolo di esempio, sotto forma di criteri di aggiudicazione. La colonna esplicativa «Risultato auspicato» fornisce informazioni ai fini della loro attuazione.

Le informazioni contenute in questa colonna indicano inoltre al servizio d'acquisto come richiedere le prove agli offerenti: sia ponendo domande il più possibile concrete cui rispondere con un testo sia attraverso dei campi di immissione che devono essere completati con gli importi previsti.

Le tabelle sottostanti sono suddivise in criteri riferiti al prezzo e criteri qualitativi. La numerazione dei criteri corrisponde a quella del capitolo 2.5.

5.1 Prove dell'adempimento dei criteri riferiti al prezzo

Criterio di aggiudicazione	Forma della prova	Risultato auspicato
1. Prezzo nominale		
Somma totale dell'offerta	Confronto da parte del servizio d'acquisto di tutti gli importi richiesti.	Panoramica delle somme di tutte le offerte. Può essere usata a scopo di analisi.
Somme parziali dei diversi lotti, service level, tariffe orarie ecc.	Confronto da parte del servizio d'acquisto di tutti gli importi richiesti.	Panoramica delle somme parziali per ogni offerta. Può essere usata a scopo di analisi.
2. Affidabilità del prezzo		
segue	segue	segue
3. Differenze del livello dei prezzi		
A livello federale: differenze del livello dei prezzi	Richiesta del prezzo.	Panoramica dei prezzi proposti dagli offerenti. Confronto dei prezzi tenendo conto del Paese di origine. Ev. confronto della parità del potere di acquisto.

5.2 Prove dell'adempimento dei criteri qualitativi

Criterio di aggiudicazione	Forma della prova	Risultato auspicato
4. Plausibilità dell'offerta		
Scostamento dal prezzo medio delle offerte	Confronto da parte del servizio d'acquisto dello scostamento in % dalla media calcolata del prezzo di tutte le offerte.	Panoramica degli scostamenti di tutte le offerte dal prezzo medio. Può essere usata a scopo di analisi.
Scostamento dal tempo medio necessario	Confronto da parte del servizio d'acquisto dello scostamento in % dalla media calcolata del tempo necessario di tutte le offerte per ogni processo.	Panoramica degli scostamenti di tutte le offerte dal tempo medio necessario per ogni processo. Può essere usata a scopo di analisi.
Confronto tra tempo necessario e tariffe orarie	Tabella del tempo necessario e delle tariffe orarie indicati per ogni offerta e confronto da parte del servizio d'acquisto.	Panoramica delle tariffe orarie applicate al personale impiegato nell'esecuzione del mandato per tutte le offerte, nonché del tempo necessario per i processi del personale in questione. Può essere usata a scopo di analisi.

5. Adeguatezza dell'offerta		
Comprensione dei compiti (analisi della commessa)	Descrizione del modo in cui viene compresa la commessa e delle esigenze del committente individuate. Modello di modulo del committente	L'attenzione è posta sugli obiettivi definiti per il progetto, la strada da percorrere per raggiungerli è stata descritta in modo chiaro e il committente non dubita che l'offerente abbia compreso correttamente la commessa.
Organizzazione del mandato (organigramma e interfacce)	Illustrazione dell'organigramma pianificato (management e sul posto) e delle interfacce con il committente. Modello di modulo del committente	L'organigramma dell'organizzazione del mandato è disponibile, è illustrato in modo chiaro e non lascia questioni in sospeso.
Criteri di successo per l'oggetto dell'appalto	Descrizione dei criteri di successo per l'oggetto dell'appalto rilevanti dal punto di vista dell'offerente. Modello di modulo del committente	I criteri di successo descritti corrispondono a quelli stabiliti dal committente stesso e dimostrano che l'offerente ha compreso la commessa.
6. Termini		
Calendario per l'assunzione del mandato	Descrizione dell'intervallo di tempo che intercorre tra l'assunzione del mandato e l'inizio dell'esercizio regolare. Modello di modulo del committente	Il modo di procedere viene illustrato in un calendario dettagliato (contenuti, durata, personale impiegato, termini previsti), completato con un'adeguata ripartizione temporale e motivazioni fondate.
Gestione dell'assunzione del mandato	Indicazione della persona che gestisce l'assunzione del mandato e descrizione delle risorse che devono essere messe a disposizione dal committente. Modello di modulo del committente	La gestione dell'assunzione del mandato è affidata a una persona in possesso di un'adeguata esperienza. Le conoscenze acquisite durante la fase di assunzione del mandato vengono trasferite alla fase dell'esercizio regolare attraverso misure concrete.
11. Sostenibilità (sociale)		
Posti di formazione per apprendisti	Descrizione dei settori nei quali vengono eventualmente formati apprendisti. Modello di modulo del committente	La descrizione è comprensibile e pertinente. La descrizione è opportuna solo se il committente sostiene l'impiego di apprendisti nell'ambito dell'appalto.
Posti di lavoro per lavoratori anziani	Descrizione dei settori nei quali vengono eventualmente occupati lavoratori anziani. Modello di modulo del committente	La descrizione è comprensibile e pertinente. La descrizione è opportuna solo se il mandatario sostiene l'impiego di lavoratori anziani nell'ambito dell'appalto.
Reinserimento professionale di disoccupati di lunga durata	Descrizione dei settori nei quali sussiste eventualmente la possibilità di reinserimento professionale di disoccupati di lunga durata. Modello di modulo del committente	La descrizione è comprensibile e pertinente. La descrizione è opportuna solo se il mandatario sostiene, ai fini del loro reinserimento professionale, l'impiego di disoccupati di lunga durata nell'ambito dell'appalto.
Progetti sociali	Descrizione dei progetti sociali gestiti e della relativa motivazione. Modello di modulo del committente	La descrizione è comprensibile e i progetti sociali indicati sono verificabili.
Fluttuazione del personale	Indicazione del tasso di fluttuazione annuo dei quadri di livello medio. Modello di modulo del committente	Il tasso di fluttuazione del personale si colloca nella fascia di valori attesa.
Avvicendamento del personale	Descrizione di come avviene l'assunzione del mandato da parte di altre persone e la loro introduzione al lavoro in caso di sostituzione di una persona chiave.	Elencazione in ordine di successione delle fasi di introduzione, con l'indicazione delle prestazioni, dei relativi termini e delle rispettive persone responsabili.

		Le fasi di introduzione descritte e il loro ordine di successione sono comprensibili e adeguati alle prestazioni e ai termini corrispondenti presso il mandatario. Le persone responsabili impiegate sono sul posto o conoscono bene le prestazioni.
Fidelizzazione del personale	Descrizione delle misure adottate per fidelizzare le persone chiave. Modello di modulo del committente	Adeguate misure di fidelizzazione del personale che permettono di attenuare in modo verificabile e appropriato la fluttuazione del personale nel settore di attività interessato.
Sostenibilità (ecologica)		
Strategia ambientale	Descrizione delle ripercussioni della strategia ambientale dell'impresa sull'oggetto dell'appalto. Modello di modulo del committente con requisiti concreti	La strategia dell'impresa influisce positivamente sull'esecuzione della commessa. Prova di come è garantito l'adempimento dei requisiti (eventualmente anche oltre quanto richiesto).
Strumenti di lavoro utilizzati	Elenco dei mezzi d'esercizio utilizzati e consegna delle rispettive schede di dati di sicurezza. Modello di modulo del committente	Le schede di dati di sicurezza sono disponibili. I mezzi d'esercizio utilizzati sono adeguati per il committente e conformi alle asserzioni contenute nella strategia ambientale.
12. Creatività		
Gestione di una situazione eccezionale, ad es. chiusura temporanea di siti produttivi	Esempio: descrizione delle prestazioni dell'offerente fornite durante una chiusura annuale dei siti produttivi di tre settimane (affinché possano essere effettuati ad es. interventi speciali di manutenzione). Come viene regolata la disponibilità di fornitori e collaboratori durante questo periodo? Chi pianifica la fornitura delle prestazioni durante questo periodo?	Sono descritte prestazioni opportune e volte a ottimizzare il progetto; tali prestazioni sono realizzabili. La soluzione descritta non comporta alcuna interruzione della fornitura delle prestazioni regolari. La pianificazione delle prestazioni è assegnata a una persona responsabile.
13. Servizio di assistenza		
Sistema di ticket	Descrizione della gestione del mandato e del sistema di ticket. Modello di modulo del committente	I sistemi (software o metodo organizzativo) sono noti al committente, sono descritti in modo chiaro, sono realizzabili e appropriati in relazione al mandato di gestione.
Gestione dei reclami	Descrizione del modo in cui l'offerente struttura ed evade i reclami. Modello di modulo del committente	Per evadere i reclami si definisce, sulla base di criteri ragionevoli, un ordine di priorità che permette di risolvere i reclami e di ridurne il numero.
14. Condizioni di fornitura		
Tempi di reazione	Descrizione di come l'offerente assicura e controlla il rispetto dei tempi di reazione.	La descrizione delle misure è plausibile e comprensibile. Il modo di procedere è documentato con i tempi di reazione dell'offerente.
Risparmi	Proposta dell'offerente su come ripartire i risparmi tra esso stesso e il committente.	La proposta prevede almeno che i risparmi saranno comunicati e che la loro ripartizione sarà discussa.
Modalità di pagamento	Proposta per le modalità di pagamento: regolarità degli importi fatturati, termini di pagamento, informazioni fornite in fattura.	Le modalità di pagamento sono adatte al mandato di gestione, sono chiaramente definite, comprensibili e opportune. Viene consegnato un modello di fattura per le prestazioni regolari e le prestazioni supplementari, contenente le informazioni ne-

		cessarie per distinguere in modo univoco e inequivocabile le prestazioni fornite.
15. Infrastruttura		
Superfici e locali per l'esercizio	Elenco delle superfici e dei locali necessari per eseguire il mandato di gestione descritto nel capitolato d'onori. Modello di modulo del committente	Le superfici e i locali elencati, dei quali necessita l'offerente, sono effettivamente disponibili, nella misura richiesta dal mandato di gestione.
16. Contenuto innovativo		
Ottimizzazioni dell'esercizio	Descrizione delle ottimizzazioni dell'esercizio possibili, sulla base delle esperienze dell'offerente, e di come tali ottimizzazioni vengono individuate e documentate dall'offerente.	L'offerente illustra quali ottimizzazioni dell'esercizio rilevanti per il committente può realizzare ed eventualmente fornisce indicazioni o documenti giustificativi provenienti da referenze. Spiega il modo in cui individua il potenziale di ottimizzazione e con quali misure può essere sfruttato tale potenziale. Se le ottimizzazioni dell'esercizio menzionate sono interessanti e le misure sono adeguate, il committente le prende in considerazione nel mandato di gestione. Le ottimizzazioni e il modo in cui vengono individuate sono descritti in modo appropriato, chiaro e comprensibile.
Innovazione	Descrizione del valore aggiunto apportato dall'offerente durante l'esecuzione del mandato. In che modo l'offerente assicura di produrre continuamente innovazione nell'esecuzione del mandato?	L'innovazione è effettivamente un valore aggiunto che può essere utilizzato. La sua descrizione è chiara e comprensibile.
17. Funzionalità		
Strumenti utilizzati	Descrizione degli strumenti (ad es. soluzioni software) raccomandati e predisposti dall'offerente e delle prestazioni che si possono fornire con tali strumenti. Modello di modulo del committente	Raccomandazione e spiegazione sull'utilizzo degli strumenti, ad es. per la gestione del mandato e dei reclami, la gestione delle superfici o la gestione delle macchine ecc. Illustrazione delle conoscenze e delle esperienze dell'offerente
Garanzia della qualità	Descrizione dei sistemi di gestione della qualità utilizzati sul posto. Le misure sono espone in modo sintetico. Modello di modulo del committente	Il sistema descritto è noto sul mercato e può essere utilizzato per i compiti previsti. Le misure sono descritte in modo chiaro e facilmente applicabili al mandato di gestione.
Prestazioni supplementari	Descrizione del modo in cui l'offerente registra e fattura le prestazioni supplementari. Modello di modulo del committente	Proposta di contabilizzazione. Prova di come le prestazioni sono registrate e fatturate. Proposta per un modello di fattura: il committente può verificare e attribuire in modo univoco i costi per lui rilevanti.
Collaborazione	Descrizione dei cinque fattori principali che consentono di stabilire una buona collaborazione tra mandatario e committente. Modello di modulo del committente	Nella descrizione vengono citati e spiegati cinque fattori indispensabili per una buona collaborazione e viene motivata la loro scelta. Le spiegazioni e le motivazioni fornite sono comprensibili e il loro contenuto può essere concretizzato senza problemi.

18. Servizio alla clientela (qualità del servizio)		
Referenze dell'impresa o delle persone chiave	Indicazione di referenze dell'impresa o delle persone chiave relative a commesse con un grado di complessità simile. Modello di modulo del committente	Le referenze fornite riguardano mandati comparabili a quello messo a concorso. Gli aspetti considerati sono ad esempio l'entità della commessa, la destinazione d'uso, il numero dei posti di lavoro, i requisiti in termini di sicurezza, igiene ecc.
Sostituzione nei periodi di ferie	Descrizione di come sono organizzate le sostituzioni nei periodi di ferie. Descrizione dei requisiti relativi alle assenze brevi o lunghe.	Le competenze dei sostituti sono adeguate alla durata dell'assenza e al settore di competenza. I sostituti sono noti al committente.
Aspetto del personale	Descrizione degli elementi relativi all'aspetto esteriore del personale ai quali attribuisce importanza l'offerente. Modello di modulo del committente	La descrizione è comprensibile e l'aspetto del personale è appropriato nell'ottica sia dei contatti con la clientela previsti dal mandato che del committente.
Abbigliamento da lavoro	Descrizione e illustrazione dell'abbigliamento da lavoro dei collaboratori dell'offerente e di come tale abbigliamento permetta di riconoscerli in quanto tali.	I collaboratori dell'offerente indossano abiti da lavoro sicuri, puliti, adatti e muniti di targhetta con nome, dispongono di dispositivi di protezione individuali ecc.
19. Competenza tecnica		
Competenza tecnica delle persone chiave responsabili del mandato e di altre persone	Indicazioni e breve CV sull'esperienza delle persone chiave impiegate.	La persona chiave responsabile del mandato dispone di un'esperienza di 3-5 anni (in base alla complessità) nella gestione di mandati simili che richiedono requisiti simili.
Disponibilità fisica delle persone chiave	Descrizione della disponibilità sul posto nonché della reperibilità a distanza.	Le persone chiave impiegate sono in grado di assicurare la presenza richiesta sul posto e gli interlocutori del committente designati sono raggiungibili direttamente al telefono.
Competenza linguistica	Descrizione di come è assicurata la comunicazione sul posto.	Indicazione del tempo di reazione dell'offerente in caso di problemi di comprensione sul posto dovuti alla lingua. Sviluppo della competenza linguistica dei collaboratori dell'offerente.
Programmi di formazione e formazione continua per i collaboratori	Illustrazione del modo in cui si assicura la formazione continua delle persone chiave impiegate nell'esecuzione del mandato. Spiegazione degli effetti della formazione continua che possono essere previsti a livello delle persone chiave e del committente.	Illustrazione di un programma di formazione continua adatto, esposizione comprensibile delle conseguenze previste per entrambe le parti, indicazione dei vantaggi per il committente.

20. Efficienza della metodica		
Attuazione dei requisiti di gestione della qualità del committente nell'ambito del mandato	Descrizione dei processi previsti per la garanzia della qualità e come questi vengono implementati. Spiegazione di come viene individuato, registrato e sfruttato il potenziale di ottimizzazione.	Il piano di garanzia della qualità adottato dall'offerente nell'ambito del mandato corrisponde ai processi, agli obiettivi e ai requisiti del committente. Le opportunità e i rischi vengono rilevati e vengono proposte le relative misure.
Proposte e soluzioni per la fornitura di prestazioni di servizi specifiche	L'offerente descrive, sulla base di un esempio fornito dal committente, il modo di procedere e con quali apparecchi e risorse di personale fornisce la prestazione di servizi e raggiunge gli obiettivi principali.	La procedura, il suo svolgimento come pure gli apparecchi e le risorse di personale impiegati sono illustrati in modo comprensibile, gli obiettivi principali (oltre a quello della fornitura riuscita della prestazione di servizi) corrispondono a quelli del committente e non sollevano questioni da parte di quest'ultimo.
Gestione da parte dell'offerente delle sfide speciali lanciate dal committente	Descrizione di come l'offerente reagisce alle sfide speciali.	Sono menzionate e illustrate le sfide speciali, è descritta la gestione specifica delle stesse e per il committente tale descrizione è comprensibile, appropriata e utile.

6 Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione

6.1 Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione riferiti al prezzo

I prezzi delle offerte sono valutati secondo una scala lineare. L'inclinazione della scala è resa nota nel bando. A tal fine, si stima di quanto le offerte si scostano dall'offerta più conveniente. Lo scostamento dipende dall'oggetto dell'appalto e dalla situazione di mercato e la stima presuppone una buona conoscenza del mercato stesso.

Se ai criteri qualitativi è attribuita una ponderazione elevata, occorre tenerne conto utilizzando una scala di valutazione del prezzo caratterizzata da una curva relativamente piatta, altrimenti le offerte qualitativamente interessanti otterrebbero un punteggio complessivo basso a causa dei pochi punti assegnati nella valutazione del prezzo e non potrebbero quindi essere considerate in modo adeguato.

A seconda della situazione congiunturale, geografica e di quella del mercato nonché della prestazione da acquistare, il valore dello scostamento dall'offerta più conveniente può cambiare repentinamente. La KBOB raccomanda i seguenti valori di riferimento: in caso di prestazioni ampiamente standardizzate, valutate principalmente mediante criteri riferiti al prezzo, lo scostamento dall'offerta più conveniente può raggiungere il 150 per cento, mentre in caso di prestazioni complesse, specialistiche o poco standardizzate il 200 per cento. In generale si consiglia di chiedere ad alcuni esponenti rappresentativi del settore una stima attuale in base alla situazione concreta prima di stabilire tale valore.

Il modo più semplice per spiegare questa procedura è ricorrere a un esempio.

Nel bando viene indicato un valore dello scostamento del 100 per cento dall'offerta più conveniente. Per la valutazione si procede quindi nel seguente modo:

- prezzo dell'offerta valida più conveniente = 100 % → punteggio massimo = 5 punti
- doppio del prezzo dell'offerta più conveniente = 200 % → punteggio minimo = 0 punti

Alle offerte che superano del 100 per cento od oltre l'offerta più bassa sono assegnati 0 punti.

I due grafici sottostanti illustrano l'effetto della scelta dell'inclinazione sulla valutazione del prezzo. Il grafico 1 si riferisce all'esempio summenzionato con uno scostamento del 150 per cento dall'offerta più conveniente; il grafico 2 serve per il confronto con uno scostamento del 200 per cento.

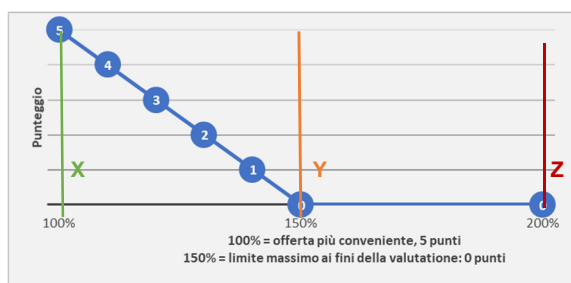


Grafico 1: Scostamento del 150 % dall'offerta più conveniente

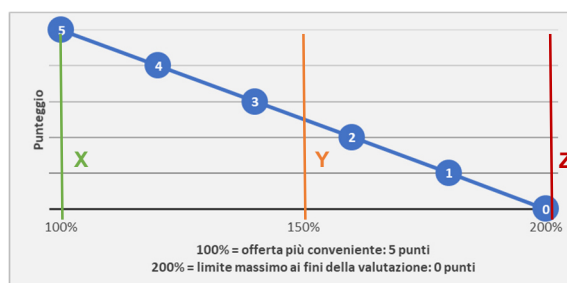


Grafico 2: Scostamento del 200 % dall'offerta più conveniente

Esempio

Sono pervenute le tre offerte indicate con le lettere X (linea verde), Y (linea arancione) e Z (linea rossa).

Offerta	Punteggio, scostamento del 150 % dall'offerta più conveniente	Punteggio, scostamento del 200 % dall'offerta più conveniente
Offerta X	5 punti	5 punti
Offerta Y	0 punti	2,5 punti
Offerta Z	0 punti	0 punti

Mentre con uno scostamento del 150 per cento dall'offerta più conveniente (grafico 1) l'offerta Y, il cui prezzo è 1,5 volte quello dell'offerta più conveniente, ottiene 0 punti, con uno scostamento del 200 per cento dall'offerta più conveniente la stessa offerta ottiene comunque 2,5 punti (grafico 2).

6.2 Valutazione dell'adempimento dei criteri di aggiudicazione riferiti alla qualità

L'adempimento dei criteri qualitativi è valutato mediante una scala di valutazione e dei punti.

Nel caso di un grado di adempimento medio sono assegnati 3 punti. Per le altre valutazioni si può adottare come guida la tabella seguente.

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, requisiti ampiamente soddisfatti
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, requisiti soddisfatti
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, le aspettative sono soddisfatte
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione

Esempi di criteri di aggiudicazione e della valutazione del loro adempimento sono contenuti nel capitolo 7.

Per ogni criterio qualitativo viene elaborata una tabella con le prove richieste, i contenuti attesi e i punti da attribuire e messa a disposizione del team di valutazione.

Nella documentazione del bando sono resi noti agli offerenti i criteri qualitativi e le aspettative per il grado di adempimento medio (3 punti). Laddove possibile e opportuno, per la presentazione dell'offerta vengono messi a disposizione dei modelli o dei moduli che permettono di fornire le prove richieste e in cui i criteri rilevanti per la valutazione sono formulati sotto forma di richiesta. Tali modelli e moduli assicurano la comparabilità delle offerte per il team di valutazione. In caso di domande da parte degli offerenti, essi costituiscono una base di discussione trasparente.

A seconda della commessa si dovrà decidere se pubblicare le tabelle di valutazione insieme alla documentazione del bando ed eventualmente in quale forma.

In fase di valutazione vengono assegnati soltanto punti interi. I mezzi punti dovrebbero essere utilizzati soltanto se vi è la reale necessità di definire con maggiore chiarezza la classifica delle offerte. In tale contesto occorre assicurarsi che tale classificazione sia giustificata da differenze oggettive e non si basi soltanto su un'impressione generale.

7 Esempi di criteri di aggiudicazione orientati alla qualità

Seguono sette esempi per l'applicazione dei criteri di aggiudicazione orientati alla qualità, elencati nell'articolo 29 LAPub/CIAP. Questa selezione non è né completa, né rappresentativa o esaustiva. Il suo scopo è mettere a disposizione dei servizi d'acquisto degli esempi generalmente applicabili, che si possono utilizzare direttamente o apportando delle piccole modifiche in funzione delle diverse situazioni.

I servizi d'acquisto meno esperti possono utilizzare gli esempi che seguono per introdurre facilmente criteri di aggiudicazione orientati alla qualità nei bandi, mentre quelli più esperti possono basarsi su di essi per sviluppare sistemi di valutazione molto più complessi.

- Esempio 1 Calendario per l'assunzione del mandato
- Esempio 2 Efficienza della metodica: gestione dei reclami
- Esempio 3 Strategia ambientale del mandatario
- Esempio 4 Persone chiave: avvicendamento del personale o sostituzione
- Esempio 5 Costi del ciclo di vita delle aree verdi
- Esempio 6 Comprensione dei compiti
- Esempio 7 Efficienza della metodica

In ogni esempio il criterio di aggiudicazione è descritto sotto forma di richiesta rivolta all'offerente. Tale richiesta deve essere formulata in modo che l'offerente possa comprendere il tipo di risposta che si aspetta il committente. Laddove possibile e opportuno, per la risposta si dovrebbe fornire un modello di documento standard nonché un'indicazione sulla lunghezza, ad esempio una pagina A4.

Le scale di valutazione proposte sono degli esempi di come descrivere in anticipo e in modo possibilmente chiaro le aspettative legate all'adempimento del criterio di aggiudicazione. Questo è importante per poter effettuare una valutazione comprensibile delle offerte e per fornire informazioni trasparenti in caso di domande. La KBOB raccomanda di elaborare una propria tabella di valutazione per ogni criterio qualitativo utilizzato nel bando.

A seconda della commessa si dovrà decidere se pubblicare le tabelle di valutazione insieme alla documentazione del bando ed eventualmente in quale forma.

Grazie agli esempi, realizzati in modo volutamente semplice, si intende incoraggiare i servizi d'acquisto ad applicare criteri di aggiudicazione orientati alla qualità. Anche l'applicazione dei criteri qualitativi più semplici consente al servizio d'acquisto di capire se e come i futuri mandatarari sono in grado di soddisfare le esigenze del committente e contribuisce pertanto a ottenere una differenziazione significativa delle offerte sulla base della qualità.

Esempio 1 Calendario per l'assunzione del mandato

Richiesta: «Spiegate in che modo strutturate il calendario per l'assunzione del mandato. Illustrate le sfide specifiche e fornite indicazioni sulle diverse fasi, sulle persone chiave, sull'orizzonte temporale nonché sugli obiettivi principali di ciascuna fase e sulla loro priorità.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	<p>Il calendario è molto ben strutturato e dettagliato. Comprensibile a prima vista, fornisce indicazioni precise su ognuno degli elementi chiave contenuti nella richiesta e non lascia questioni in sospeso.</p> <p>Il calendario si riferisce specificatamente al mandato, è suddiviso in diverse fasi e periodi e mostra chiaramente l'obiettivo di ogni fase, come viene raggiunto e qual è la persona chiave responsabile.</p>
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	<p>Il calendario è ben strutturato e dettagliato. Facilmente comprensibile, fornisce indicazioni precise o generali su ognuno degli elementi chiave contenuti nella richiesta.</p> <p>Il calendario si riferisce specificatamente al mandato, è suddiviso in fasi e periodi. Obiettivi, fasi e persone chiave figurano nella loro totalità e sono presentati prevalentemente in modo dettagliato.</p>
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	<p>Il calendario è sufficientemente strutturato e dettagliato. Comprensibile, fornisce indicazioni generali sugli elementi chiave contenuti nella richiesta.</p> <p>Il calendario si riferisce al mandato ed è suddiviso in fasi. Obiettivi, fasi e persone chiave figurano nella loro totalità e sono parzialmente presentati in modo dettagliato.</p>
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	<p>Il calendario è stabilito in modo approssimativo. La sua struttura non è coerente e mancano alcuni aspetti necessari per la comprensibilità.</p> <p>Gli elementi chiave contenuti nella richiesta sono elaborati solo in parte. Vi sono poche indicazioni che si riferiscono concretamente al mandato.</p>
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	Il calendario non presenta riferimenti concreti al mandato o al committente. Le informazioni contenute sono difficilmente comprensibili o incomplete.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Il calendario non è stato spiegato o illustrato.

Esempio 2 Efficienza della metodica: gestione dei reclami

Richiesta: «Illustrate il vostro piano di gestione dei reclami. Descrivete il modo di procedere, dalla ricezione, all'elaborazione fino all'evasione/alla risoluzione dei reclami. Fornite indicazioni sulla registrazione, sui tempi di reazione nonché sulle persone chiave e sulle priorità stabilite. Spiegate i vostri fattori di successo e stabilite una correlazione tra questi e il presente mandato.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	<p>Il piano è strutturato molto chiaramente ed è dettagliato. Comprensibile a prima vista, fornisce indicazioni precise su ognuno degli elementi chiave contenuti nella richiesta e non lascia questioni in sospeso.</p> <p>Il piano contiene indicazioni precise sulla registrazione scritta, sui tempi di reazione definiti, sulle priorità stabilite, sulle persone chiave, sulle conferme, sull'analisi nonché sulla definizione di misure di ottimizzazione. I fattori di successo indicati corrispondono a quelli del committente.</p>
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	<p>Il piano è strutturato in modo chiaro ed è dettagliato. Facilmente comprensibile, fornisce indicazioni precise o generali su ognuno degli elementi chiave contenuti nella richiesta.</p> <p>Il piano contiene indicazioni precise o generali sulla registrazione, sui tempi di reazione, sulle priorità, sulle persone chiave, sulle conferme e sull'analisi. I fattori di successo indicati corrispondono a quelli del committente.</p>
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	<p>Il piano è sufficientemente strutturato ed è dettagliato. Comprensibile, fornisce indicazioni generali sugli elementi chiave contenuti nella richiesta.</p> <p>Il piano contiene indicazioni generali sulla registrazione, sui tempi di reazione, sulle priorità, sulle persone chiave, sulle conferme e sull'analisi dei reclami e sulla loro evasione.</p>
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	Non esiste un piano chiaro, ma la gestione dei reclami è stata descritta in modo comprensibile.
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	Non esiste un piano chiaro e la gestione dei reclami non è stata descritta in modo comprensibile.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Nessuna indicazione relativamente alla richiesta.

Esempio 3 Strategia ambientale del mandatario

Richiesta: «Illustrate la strategia ambientale della vostra impresa e le misure con le quali viene attuata. Descrivete i principali fattori d’influenza e le misure adottate per ridurre attivamente il vostro fabbisogno di risorse.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	La strategia ambientale comprende tutti e tre gli aspetti, è attuata con continuità ed è sviluppata e perseguita in modo coerente. I propri fattori d’influenza sono noti; vengono verificati regolarmente e sono definite le relative misure. Vengono descritte le misure messe in atto per ridurre attivamente il proprio consumo di risorse. Vengono attuate misure che vanno al di là dell’impatto dell’impresa sull’ambiente (donazioni, misure non orientate al conseguimento di un profitto o alla promozione della propria immagine).
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	La strategia ambientale comprende tutti e tre gli aspetti, viene ampiamente attuata e perseguita. I propri fattori d’influenza sono noti; vengono verificati regolarmente e sono definite le relative misure. Vengono descritte le misure messe in atto per ridurre attivamente il proprio consumo di risorse.
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	I propri fattori d’influenza sono noti; vengono verificati regolarmente e sono definite le relative misure. Vengono descritte le misure messe in atto per ridurre attivamente il proprio consumo di risorse.
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	I fattori d’influenza sono presi in considerazione, ma non viene fissato alcun obiettivo. Le misure di attuazione esistono e vengono descritte in modo comprensibile, tuttavia non vengono portate avanti in modo sistematico.
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	I propri fattori d’influenza sono presi solo parzialmente in considerazione. Le misure di attuazione esistono a grandi linee.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Nessuna indicazione relativamente alla richiesta.

Esempio 4 Persone chiave: avvicendamento del personale o sostituzione

Richiesta: «Spiegate quali misure applicate per organizzare e attuare in modo efficiente l'avvicendamento del personale. Descrivete i requisiti che un sostituto deve soddisfare e in che modo vi accertate che egli li soddisfi.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	<p>I requisiti posti alle persone chiave sono costantemente soddisfatti. L'avvicendamento del personale viene comunicato tempestivamente al committente e la persona in questione viene affiancata nel processo di acquisizione delle conoscenze richieste. Nei casi in cui questo non è possibile, si stabiliscono degli obiettivi stringenti per la fase di introduzione, affinché la persona chiave raggiunga, possibilmente in breve tempo, un livello di autonomia nello svolgimento dei compiti previsti.</p> <p>La fase di introduzione è illustrata in modo comprensibile e dettagliato ed è adeguata alle prestazioni e ai termini del committente. Le persone responsabili della fase di introduzione sono idonee ad adempiere i propri compiti.</p>
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	<p>I requisiti posti alle persone chiave sono soddisfatti. L'avvicendamento del personale viene comunicato tempestivamente al committente e la persona in questione viene affiancata nel processo di acquisizione delle conoscenze richieste.</p> <p>La fase di introduzione è illustrata in modo comprensibile ed è adeguata alle prestazioni e ai termini del committente.</p> <p>Le persone responsabili della fase di introduzione sono idonee ad adempiere i propri compiti.</p>
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	<p>I requisiti posti alle persone chiave sono perlopiù soddisfatti. Sono resi noti al committente prima dell'avvicendamento del personale.</p> <p>La fase di introduzione è illustrata in modo comprensibile ed è adeguata alle prestazioni e ai termini del committente.</p> <p>Le persone responsabili della fase di introduzione sono idonee ad adempiere i propri compiti.</p>
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	<p>I requisiti posti alle persone chiave sono solo parzialmente soddisfatti. Sono resi noti al committente solo al momento dell'avvicendamento del personale. La fase di introduzione e il sostegno per la nuova persona sono illustrati parzialmente.</p>

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	I requisiti posti alle persone chiave non sono sufficientemente soddisfatti. Nessuna comunicazione al committente circa la nuova persona. Il sostegno a quest'ultima non viene illustrato. La fase di introduzione non è descritta. Non esistono persone responsabili per questa fase.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Nessuna risposta.

Esempio 5 Costi del ciclo di vita delle aree verdi

Richiesta: «Illustrate in base a quali principi selezionate e utilizzate piante e prodotti nelle attività di cura delle aree verdi. Descrivete quali aspetti dell'allestimento di spazi verdi interni ed esterni sono importanti per il committente al fine di tenere possibilmente bassi i costi del ciclo di vita.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	Le piante vengono scelte secondo criteri dettagliati e comprensibili, in funzione dell'utilizzo all'interno o all'esterno dell'edificio. Tali criteri comportano un dispendio modesto per la manutenzione delle piante, i costi di sostituzione delle stesse sono adeguati e le piante sono adatte all'ubicazione. La varietà dei prodotti (piante, contenitori ecc.) è limitata per far sì che le scorte restino contenute. La cura avviene con prodotti tradizionali.
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	Le piante vengono scelte secondo criteri comprensibili, in funzione dell'utilizzo all'interno o all'esterno dell'edificio. Tali criteri comportano un dispendio appropriato per la manutenzione delle piante, i costi di sostituzione delle stesse sono nella media e le piante sono adatte all'ubicazione. La varietà dei prodotti (piante, contenitori ecc.) è adeguata. La cura avviene con prodotti tradizionali.
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	Le piante vengono scelte secondo criteri comprensibili. Questi comportano un dispendio appropriato per la manutenzione delle piante.
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	Le piante vengono scelte secondo criteri approssimativi. Mancano alcuni aspetti che permettono di capire meglio la questione del dispendio legato alle piante. Non vengono fornite indicazioni sulla varietà dei prodotti o la sostituzione delle piante.
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	Le spiegazioni o i criteri indicati per la manutenzione delle piante non sono appropriati per l'utilizzo all'interno o all'esterno dell'edificio e sono incompleti. Non si fa alcun riferimento comprensibile ai costi del ciclo di vita (sostituzione delle piante, varietà di prodotti ecc.). Le informazioni non sono illustrate in modo comprensibile, sono incomplete o errate.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Non viene indicato né spiegato alcun criterio relativo ai costi del ciclo di vita.

Esempio 6 Comprensione dei compiti

Richiesta: «Spiegate come avete compreso il mandato. Illustrate l’obiettivo del mandato, le opportunità che l’aggiudicazione offrirà al committente e i rischi che possono essere ridotti grazie all’aggiudicazione.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	Gli obiettivi sono indicati e spiegati dettagliatamente. Le opportunità e i rischi descritti si riferiscono al progetto del committente e vengono illustrati in modo comprensibile. Vengono indicati le misure volte a valutare le opportunità e a ridurre i rischi nonché il lasso di tempo entro il quale possono essere attuate. Le informazioni illustrate sono comprensibili e non lasciano questioni in sospeso.
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	Gli obiettivi sono citati e spiegati. Le opportunità e i rischi descritti si riferiscono al progetto del committente e vengono illustrati in modo comprensibile. Vengono indicate le misure volte a valutare le opportunità e a ridurre i rischi.
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	Gli obiettivi del mandato sono correttamente desunti dalla documentazione del bando. Le opportunità e i rischi indicati sono pertinenti.
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	Gli obiettivi e i vantaggi sono descritti in modo approssimativo. Mancano indicazioni sui rischi che il committente può ridurre con l’aggiudicazione del mandato.
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	Gli obiettivi sono descritti in modo stringato. Le indicazioni sulle opportunità e sui rischi non sono comprensibili o sono errate.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Non vengono citati obiettivi rilevanti. Non vengono fornite indicazioni pertinenti sulle opportunità e sui rischi.

Esempio 7 Efficienza della metodica

Richiesta: «Quali metodi raccomandate per ...? Illustrate le procedure, la documentazione, i dispositivi e gli strumenti utilizzati per applicare il metodo proposto nonché i vantaggi di quest'ultimo rispetto ad altri metodi.»

Punti	Adempimento del criterio	Qualità della prova fornita	Esempi
5	Grado di adempimento molto elevato	Qualità eccellente, elevato contributo al raggiungimento degli obiettivi, aspettative ampiamente superate	Vengono citati e illustrati diversi metodi. Viene fatta una raccomandazione sul metodo più efficiente e vantaggioso per il committente. Il metodo raccomandato è economicamente più conveniente e più sostenibile a livello ambientale rispetto alle alternative disponibili. I vantaggi sono formulati dettagliatamente. Vengono indicati eventuali svantaggi e viene spiegato come poterli evitare o compensare.
4	Grado di adempimento elevato	Qualità molto buona, aspettative superate	Il metodo raccomandato assicura uno svolgimento efficace dei compiti; tenuto conto del risultato raggiunto, i costi per i dispositivi, gli strumenti, la documentazione ecc. indicati sono minori rispetto a quelli che si sosterebbero se si applicassero metodi alternativi. I vantaggi sono illustrati in modo dettagliato e comprensibile.
3	Grado di adempimento medio	Qualità buona, i requisiti del bando sono soddisfatti	Il metodo raccomandato assicura uno svolgimento efficace dei compiti; i costi per i dispositivi, gli strumenti ecc. indicati sono adeguati se rapportati al risultato raggiunto; i vantaggi di questo metodo rispetto alle alternative sono descritti in modo comprensibile.
2	Grado di adempimento basso	Qualità scarsa, riferimento insufficiente al criterio/mandato, indicazioni incomplete	Il metodo raccomandato assicura uno svolgimento efficace dei compiti, ma i relativi costi non sono illustrati in modo comprensibile. Mancano informazioni sugli strumenti, sui dispositivi ecc. necessari e non è del tutto chiaro il risultato ottenuto con questo metodo. I vantaggi sono descritti in modo approssimativo.
1	Grado di adempimento molto basso	Qualità insufficiente, risposte senza riferimento al criterio o nessuna risposta	Viene citato un solo metodo. Non è chiaro se sia un metodo adatto e se assicuri uno svolgimento efficace dei compiti. Le spiegazioni sono incomplete o errate. Non vengono fornite indicazioni sui vantaggi.
0	Non valutabile	Qualità non valutabile, nessuna indicazione	Non viene citato alcun metodo. Non è possibile desumere se si tratta di un metodo adeguato o quale sia il relativo dispendio.