



Verbale n. 12 della Commissione giudicatrice

(articolo 77 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50)

Sezione 1 – notizie sulla procedura

Procedura: procedura aperta

Amministrazione aggiudicatrice: Università di Verona, via dell'Artigliere, 8, 37129 Verona.

Oggetto: procedura aperta per l'appalto di multiservizi triennale per l'Università di Verona suddiviso in 2 lotti:

- LOTTO n. 1 – Servizio di traslochi e facchinaggi – (CPV 98392000-7 - CIG n. 7036683681);
- LOTTO n. 2 – Servizio di Portierato – (CPV 98341120-2 CIG n. 7036693EBF).

Sezione 2 – notizie sulla seduta

Seduta: 26 ottobre 2017

Luogo: Sede Direzione tecnica acquisti e servizi economici – T.A.S.E.: via Paradiso, 6, 37129 Verona.

Tipo di seduta: 11^a seduta riservata, per valutazione offerte tecniche

Inizio seduta: ore 9.00

Composizione Commissione (nominata con Decreto Direttoriale Rep. 786/2017, Prot. 192276 del 13.07.2017):

- Sig. Giampaolo Masini - *presidente* – Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
- dott.ssa Patrizia Ferrari - *componente* - Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
- dott. Patrizio Martini - *componente* – segretario Provincia di Verona

Il Presidente accertata la regolare composizione della Commissione, dichiara aperti i lavori.

Sezione 3 – valutazione delle offerte tecniche

La Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **Biblos soc. coop. universitaria**. Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Relazione buona nel complesso. Buona descrizione della struttura organizzativa per lo svolgimento delle attività. Indicato possesso certificazioni di qualità: ISO 9001:2000, ISO 14001, SA 8000, ISO 18001. Nella raffigurazione della struttura specificati in 19 gli addetti per la gestione del servizio, con indicazione delle dotazioni, integrati da 6 addetti a chiamata e da 5 componenti un Team gestione emergenze (utilizzato in reperibilità e con buona strumentazione rappresentata su schema).

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 1

Patrizio Martini



Timbratura elettronica attraverso personal computer cinque minuti prima dell'inizio del turno con sistema automatico di alert in caso di mancata timbratura per attivazione possibili sostituzioni.

Esemplificata modalità di turnazione (mensile) con particolare rilievo per il principio di rotazione periodica.

Descritta in modo piuttosto ampio la modalità per le sostituzioni programmate e non programmate attraverso le risorse già indicate.

Turn over solo accennato. Presente paragrafo dedicato alla descrizione dell'inserimento lavorativo che prevede un periodo di prova di 30 giorni e un programma di formazione ad hoc (non meglio specificato).

Sub – elemento A2: Parte di relazione discreta nel complesso, non sempre coerente con il sub elemento. Sistema web-based. Indicata profilazione utenti. Accennata possibilità di accesso per addetti. Prevista possibilità di estrazione in molteplici formati ma senza descrizione specifica della reportistica.

Descritte alcune sezioni del portale: Inventario (attrezzature e proiettori presenti nelle aule didattiche), senza esplicitare in modo certo chi popola la sezione; Timbro elettronico con informazioni a disposizione dell'Università (timbrature, formazione), invio e-mail in tempo reale in caso di aggiornamenti, con sottosezione per riporto mensile dei turni. Gestione servizi con descrizione del monitoraggio spazi didattici a carico dell'operatore economico.

Sub – elemento B1: Buona descrizione del sub elemento. Illustrate quattro sezioni principali all'interno del portale, ulteriormente suddivise, con descrizione delle informazioni gestite e messe a disposizione. *Erogazione servizio*: Giornale attività per registrazione avvenimenti in tempo reale. Segnalazione guasti con apertura ticket. Registro gestione chiavi (in particolare per il polo umanistico). Registro corrispondenza (con una serie di informazioni da gestire sulla ricezione della corrispondenza). *Contabilizzazione*: servizi ordinari e servizi aggiuntivi. *Sicurezza* (disponibilità ad implementare i database sul portale per alcune aspetti collegati alla sicurezza). *Controllo e customer* (rinvio a sezione a B2).

Sub – elemento B2: Buona e ben strutturata la descrizione.

Adottate tre tipologie di controllo. *Controllo diretto* del servizio relativamente alla presenza, alla compilazione della modulistica con visite ispettive quotidiane e settimanali. *Controllo a campione* rispetto delle disposizioni di servizio con varie cadenze bisettimanali, mensili. *Mystery Client*: controlli a sorpresa da parte di soggetti non conosciuti dal personale

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini



Per le rilevazioni di Customer satisfaction prevista l'installazione di totem con touch screen nelle strutture universitarie per la somministrazione di un questionario.

Previsto l'invio di un questionario ai Referenti dell'Università con possibili diverse cadenze. Il questionario è presente sul Portale Informatizzato.

Proposti incontri periodici con l'Università per l'individuazione degli elementi da monitorare e per l'analisi dei dati.

Sub – elemento C: Buona descrizione del sub elemento con chiara indicazione di dotazioni e corsi oltre quelli previsti dal Capitolato con indicazione del numero di ore e dei contenuti. Fornitura di n. 5 defibrillatori da collocare presso ciascun Polo

Sub – elemento D: La prima proposta è la fornitura di cinque tool box con attrezzatura audio-video gestito dagli addetti allo scopo formati. Molto apprezzabile sotto il profilo dei destinatari (ad esempio studenti) e della fruibilità da parte dell'Università in caso di necessità. La seconda proposta riguarda la fornitura di cento biciclette in bike sharing in certi momenti a pagamento. Non coerente con il sub elemento.

Alle ore 12.30, terminato l'esame dell'offerta in questione, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **General Security Italy s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Parte di relazione non completa e non approfondita in modo appropriato. Indicato possesso certificazione di qualità ISO 9001:2008. Molto breve la descrizione della struttura organizzativa. Previsti 20 operatori titolari per copertura orario servizio "secondo quanto previsto da capitolato" (pag. 3) senza esemplificazione di turni. Passaggio su riassorbimento precedente personale. Tabella con descrizione profilo professionale addetti. Descrizione esecuzione del servizio a livello generale. Previsto uno smartphone per ogni sede per timbrature con credenziali. Riepilogo delle timbrature a fine mese per e-mail o portale. Personale dotato di dispositivo uomo a terra con geolocalizzazione. Sostanzialmente assente la modalità delle sostituzioni ordinarie. Non esaustiva metodologia gestione emergenze. Non affrontata tematica sul turn over. Accennato affiancamento formativo di una settimana. Descritta formazione del personale (oltre previsione da Capitolato) senza ore previste ad esclusione corso assistenza disabili. Generica ed estremamente sintetica proposta di monitoraggio accessi.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 3

Patrizio Martini



Sub – elemento A2: Parte estremamente sintetica. Sistema web-based. Accesso indicato con credenziali. Citata possibilità di esportare dati in più formati. Elenco puntato di informazioni disponibili. Inserite generiche pagine del software senza riferimenti al sub elemento.

Sub – elemento B1: Parte estremamente sintetica. Proposta condivisione documenti attraverso posta elettronica o con Google App senza ulteriore approfondimento o con utilizzo di moduli cartacei. Elenco di verbali/report che possono essere resi disponibili con breve descrizione.

Sub – elemento B2: Sub elemento descritto in modo ridotto e senza soddisfacente livello di approfondimento. Attività di controllo attraverso audit non meglio specificati. Tabella con riportati gli indicatori di processo da prendere a riferimento. Report sulle analisi qualitative mensile (o su espressa richiesta).

Sub – elemento C: Relazione generica. Descrive le dotazioni a disposizione degli addetti tra le quali è prevista una body cam per video registrazione per ogni postazione. Collegamento con Centrale operativa 24h. Descrizione delle attività da effettuare dai dipendenti durante le emergenze.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda il dispositivo uomo a terra già considerato in altro paragrafo della relazione (A1) e richiamato anche al paragrafo sulla sicurezza.

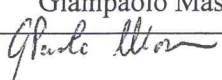
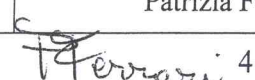
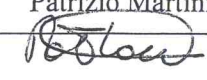
La seconda proposta è la fornitura di un dispositivo scanner per plichi postali utile in ottica di miglioramento della sicurezza. Dalla relazione sembra evincersi che si tratti di un solo dispositivo poiché non sono indicate le quantità né altri elementi per dedurre una pluralità di attrezzature; tale aspetto ne riduce fortemente l'apprezzabilità.

La Commissione sospende i lavori alle ore 14.15. Nel frattempo tutto viene conservato secondo i parametri di riservatezza già indicati.

Alle ore 15.00 la Commissione, riaperta la stanza, controllata l'integrità della scatola con le offerte, provvede alla sua riapertura.

la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **RTI Stabilimento Triestino di Sorveglianza e Chiusura s.r.l. (mandataria) - Itapol Group s.p.a. (mandante)**. Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Parte di relazione non esaustiva e non sempre adeguatamente approfondita. Indicato possesso qualità 9001:2008, 10981:2000, 18001, 14001:2004. Buona la descrizione della struttura organizzativa e delle responsabilità. Descritta discretamente nel complesso la gestione del servizio (mansioni addetti, reclutamento personale, emergenze nei plessi, centrale operativa).

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini 	Patrizia Ferrari 	Patrizio Martini 



Richiamata applicazione clausola sociale. Descritta modalità programmazione turni gestiti con software senza esemplificazione degli stessi o indicazione del numero di personale. Trattate in modo sufficiente le modalità gestione sostituzioni programmate; quelle impreviste non sempre ben definite (si evidenzia soprattutto squadra jolly). Ben affrontato tema turn over. Poco esplicitato l'inserimento lavorativo. Non esplicitato sistema timbrature / verifica presenze.

Sub – elemento A2: Parte estremamente sintetica. Previsto software con elenco puntato dei moduli che lo compongono, integrato con portale aziendale dipendenti con elenco puntato delle informazioni visualizzabili. Assente descrizione della reportistica.

Sub – elemento B1: Illustrazione non sempre coerente ed approfondita. Descritti apparati hardware. Indicato accesso in tempo reale ai dati dell'appalto. Previsto un registro con due sezioni, presenze ed eventi, indicato come cartaceo. Addetti dotati con tablet per l'invio giornaliero dei rapporti di servizio all'Università via e-mail. Non chiarito il rapporto tra registro cartaceo e modalità invio rapporti e con la disponibilità di visualizzare i dati in tempo reale.

Sub – elemento B2: Prima parte della relazione non aderente al sub elemento ma più afferente ad altri paragrafi, in particolare paragrafo A2. La seconda parte piuttosto sintetica non mostra un grado di approfondimento adeguato. Previste visite ispettive con cadenza settimanale. Interazione mensile con Università.

Sub – elemento C: Buona descrizione del sub elemento con chiara indicazione di dotazioni e corsi. Collegamento tra addetti Push to talk (PTT) attraverso cellulare in dotazione a ciascun operatore. Addetti provvisti di apparati radio con pulsante di allarme. Funzione uomo a terra. Buona descrizione dei numerosi corsi di formazione (oltre quelli previsti dal Capitolato) con indicazione del numero di ore e dei temi trattati. Fornitura cassetta pronto soccorso nelle strutture di portineria.

Sub – elemento D: Inserito un elenco di proposte che non seguono le indicazioni del disciplinare per questo sub-criterio.

Alle ore 17.45, terminato l'esame dell'offerta in questione, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **ATI Coopservice Soc. Coop. P. A. (Mandataria) - La Fortezza s.p.a. (Mandante)**. Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 5

Patrizio Martini



La Commissione termina la propria attività alle ore 18.15. Si convoca per il giorno 27 ottobre 2017 verso le ore 14.00. Nel frattempo tutto viene conservato secondo i parametri di riservatezza già indicati.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

sig. Giampaolo Masini - *presidente*

dott.ssa Patrizia Ferrari - *componente*

dott. Patrizio Martini - *componente*

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini