



Verbale n. 18 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: 16 novembre 2017

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

Tipo di seduta: 17^a seduta riservata, per valutazione offerte tecniche

Inizio seduta: ore 9.15

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 **Consorzio Prodest Milano s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Relazione talvolta poco lineare e non ben approfondita e con paragrafi ripetuti. Indicato possesso certificazione qualità 9001, 18001, 14001. La carenza di chiarezza è evidenziata soprattutto in relazione all'organizzazione (inserito organigramma che non appare del tutto aderente alle figure previste) e alla descrizione degli addetti coinvolti: ciò rende più complicato capire le modalità di gestione del servizio (in particolare nella parte relativa alle sostituzioni). Previsto un organo di Direzione tecnica con compiti di gestione operativa composto da figure già in organico.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 1

Patrizio Martini



Indicato un incremento del 33% del numero di personale indispensabile per lo svolgimento del servizio senza ulteriori precisazioni; specificata successivamente la possibilità di disporre di un certo numero di addetti in relazione al tempo di preavviso. Per emergenza indicata copertura entro 30 minuti. Descritti criteri programmazione turni gestiti con software. Verifica presenze con modalità elettronica via GPRS. Non approfondita parte relativa alle timbrature. Esposta la modalità di sostituzione del personale. Previsti diversi corsi di formazione oltre quelli previsti nel capitolato, ben descritti con contenuti ed ore. Brevissimo paragrafo sul turnover. Non analizzato inserimento lavorativo.

Sub – elemento A2: Parte non adeguatamente approfondita. Sistema web-based. Citato accesso per l'Università con diverse abilitazioni. Comunicazione attraverso apertura di ticket per la gestione del servizio. Passaggio su modalità di timbratura. Citato sportello con possibilità per i dipendenti di visualizzare i propri dati. Breve e generico paragrafo sulla reportistica.

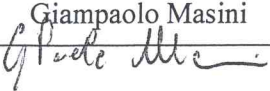
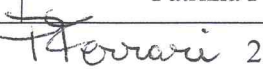
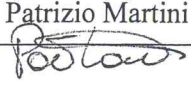
Sub – elemento B1: Sezione non chiara e non adeguatamente strutturata. Si fa riferimento ad una dotazione al personale di occhiali con telecamera integrata per possibile raccolta informazioni. Elencate funzionalità minime del Registro con descrizione in tabella di alcune sezioni. Citato monitoraggio delle varianti ai servizi o a attività straordinarie con un non meglio precisato sistema di ticketing via posta elettronica. Illustrate alcune comunicazioni che il sistema può rendere. Poco analizzate le modalità e i tempi di registrazione.

Sub – elemento B2:

Parte di relazione generica sul controllo di qualità. Ripete in parte quanto inserito nel paragrafo A1: previsione di incontri periodici con l'Università. Citato un Comitato di lavoro non meglio specificato. Indicato autocontrollo senza particolare approfondimento. Proposta indagine di customer satisfaction a frequenza trimestrale con riportati i parametri utilizzati. Somministrazione questionari attraverso box nelle varie sedi. Indicato schema di indicatori per un processo di analisi non riportato.

Sub – elemento C: Parte di relazione che affronta in modo generale la questione della sicurezza senza particolari aggiunte rispetto alla legge o altre prescrizioni.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda l'istituzione di un unico centro di smistamento ed inoltro al destinatario finale con rilevatore esplosivo per ispezione postale. Modestamente apprezzabile (parte relativa al rilevatore) poiché prevede una sostanziale riorganizzazione di un servizio a carico della Committente. La seconda proposta riguarda la fornitura di 8 defibrillatori, ben apprezzabile sotto il profilo della salvaguardia della salute degli utenti.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini 	Patrizia Ferrari 	Patrizio Martini 



Alle ore 11.35, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **C.S.A. Security s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: La relazione è presentata senza alcun tipo di suddivisione o riferimento specifico ai vari sub-elementi (non è presente nemmeno l'indice degli argomenti).

Molto generica e superficiale. Molto difficile estrapolare elementi di valutazione con l'unica eccezione della parte finale descrittiva delle migliorie proposte.

Inserito organigramma aziendale (senza descrizione).

L'unica nota di rilievo è riferibile alla formazione degli addetti con descrizione dei contenuti formativi e delle ore previste. Offerta formazione per referenti universitari per l'utilizzo della piattaforma web.

Citata piattaforma per la consultazione delle timbrature e della scheda dipendente. Prevista formazione di 8 ore per Università sul software.

Accennati criteri di turnazione e menzionata risorsa jolly per non meglio specificate necessità.

Citata clausola sociale.

Sub – elemento A2: Pochissime informazioni senza nessun approfondimento.

Sub – elemento B1: Sub elemento per il quale non si sono rilevate informazioni da prendere in considerazione.

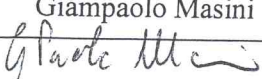
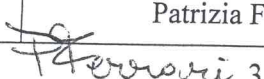
Sub – elemento B2: Sub elemento per il quale non si sono rilevate informazioni da prendere in considerazione. Brevissimo paragrafo sulla Non conformità.

Sub – elemento C: Breve paragrafo precedente la descrizione dei corsi di formazione senza alcun elemento apprezzabile (corsi di formazione già tenuti in considerazione al paragrafo A1).

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la fornitura dei dispositivi uomo a terra e tracking indoor sufficientemente apprezzabili per la sicurezza degli addetti.

La seconda proposta riguarda la gestione delle chiavi con bacheche elettroniche senza l'indicazione del numero che ne riduce quindi l'apprezzabilità.

Alle ore 12.05, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **TEAM Security s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini 	Patrizia Ferrari 	Patrizio Martini 



La Commissione sospende i lavori alle ore 13.10. Nel frattempo tutto viene conservato secondo i parametri di riservatezza già indicati.

Alle ore 14.00 la Commissione, riaperta la stanza, controllata l'integrità della scatola con le offerte, provvede alla sua riapertura.

La Commissione riprende l'esame dell'offerta della concorrente **TEAM Security s.r.l.**

Sub – elemento A1: Discreta relazione nel complesso con alcuni aspetti non approfonditi e non sempre adeguatamente coerenti. Ampiamente descritta la struttura organizzativa dedicata allo svolgimento delle attività. Programmate visite ispettive quotidiane da parte di supervisori con APP per tracciare attività ispezioni e report disponibili su portale.

Attivazione di un servizio di ronda con 6 operatori per eventi particolari.

Prevista una squadra di reperibilità con tempi di intervento di 20 minuti composta da 10 uomini e una task force di trenta uomini, già in organico aziendale, per l'assistenza e il presidio in occasione di eventi particolarmente impegnativi, a titolo totalmente gratuito. Non chiaro se questi ultimi, utilizzati anche per le sostituzioni, siano aggiuntivi al precedente servizio di ronda.

Per quanto riguarda la modalità di sostituzioni impreviste la descrizione è in parte in contraddizione con quanto presentato sulla reperibilità.

Turni gestiti con software con indicazione di criteri per la loro formazione ma non è esemplificato un loro possibile sviluppo (indicata durata del turno in 4, 6 8 ore) né numero di addetti.

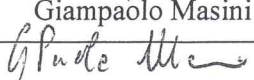
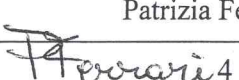
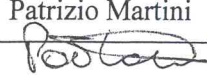
Indicati criteri per gestire/affrontare il turn-over. Accenno ad affiancamento senza particolare approfondimento.

Prevista applicazione della clausola sociale.

Verifica presenze con rilevazione GPS e apposita APP per anomalie (quale la rilevazione uomo a terra). Di particolare importanza l'attrezzatura messa a disposizione degli addetti per lo svolgimento del servizio anche se non sempre indicata la quantità.

Sub – elemento A2: Relazione sintetica e poco approfondita. Sistema Web based con accesso a profilazione. Descritte genericamente più funzioni, nell'insieme rispondenti a quanto richiesto dal sub elemento. Non definita l'esportazione dei dati.

Sub – elemento B1: Descrizione poco chiara e non sempre di facile interpretazione. Previsto Registro presenze elettroniche con possibile annotazioni delle anomalie consultabile anche da Università. Molto breve la descrizione della reportistica giornaliera trasmessa via e-mail e/o fax, e consultabile sul portale che sembra essere una duplicazione del Registro presenze. Non chiaro il

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini 	Patrizia Ferrari 	Patrizio Martini 



paragrafo su “comunicazioni e procedure di interfaccia” in relazione diretta al sub elemento così come la parte denominata “sistemi di comunicazione”.

Sub – elemento B2: Parte di relazione senza un adeguato approfondimento. Dichiarato un sistema di autocontrollo basato su sistemi di audit interni che vengono elencati senza specificare quali saranno applicati e in che modo. Discreta la parte della proposta degli indicatori e della modalità di valutazione. Previsto un call center per il servizio di customer satisfaction per il resto non definito e dettagliato. Sistema CRM con software con costruzione di questionario ad hoc per l’Università da somministrare con cadenza annuale senza chiarire a chi verrà sottoposto.

Sub – elemento C: Discreta la relazione sul percorso formativo specifico con tabella riepilogativa dei numerosi corsi e delle ore dedicate. Dichiarato il possesso di apposite certificazioni di qualità ISO 9001:2008, OHSAS18001:2007; ISO14001:2015 ISO50001:2011, SA8000:2014.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la fornitura di tre armadi portachiavi elettronici. L’iniziativa ben descritta e articolata è tuttavia limitata ad alcuni plessi. La seconda proposta riguarda la messa a disposizione di mille ore complessive per l’intero appalto. La disponibilità è apprezzabile per numero di ore e vantaggi per l’Università.

Concluso l'esame di tutte le offerte tecniche, la Commissione, come previsto nel proprio verbale n. 2 del 9 agosto 2017, riesamina tutte le offerte in ordine di sub-elemento da valutare, iniziando dal sub elemento A1.

La Commissione termina la propria attività alle ore 18.00. Si convoca per il giorno 23 novembre 2017 verso le ore 9.00. 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

5

