



Verbale n. 4 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: 31 agosto 2017

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

Tipo di seduta: 3^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 inizia l'esame della documentazione con l'offerta tecnica della concorrente **Coopservice s. coop. p.a.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione e dei vari sub-elementi che la compongono.

Sub – elemento A1: citato possesso certificazioni qualità: ISO 9001- ISO 14001 – OHSAS 18001 – SA8000 – UNI 10891 – UNI 11068 – Secur rating.

E' ben illustrata l'architettura organizzativa con descrizione delle mansioni, del relativo organigramma e delle responsabilità.

Rimarcata la centralità del Supervisore responsabile, incaricato di incontri mensili con l'Università, indicato come reperibile 24h.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

g. masini

P. Ferrari 1

P. Martini



Sono riportati i sistemi di comunicazione con il Committente. Messa a disposizione di un Call center, con diversi compiti (coordinamento, supervisione, comunicazione, reperibilità) e numero verde disponibile 365 giorni per 24h raggiungibile con varie modalità; tutti i componenti delle squadre sono indicati come dotati di smartphone o palmare; varie modalità di comunicazione (accesso a portale web Pant, Contact center web).

Dettagliata descrizione delle procedure operative, dal sopralluogo preliminare alle operazioni di imballaggio anche con riferimento a singoli arredi, trasferimento della merce (trasporto con mezzi propri) e pulizia di massima degli ambienti.

Proposto l'utilizzo di un documento di trasporto digitale in luogo di quello cartaceo da far firmare a termine delle operazioni da parte del referente dell'Università; in tal caso la firma è acquisita direttamente sul palmare in dotazione agli addetti al servizio.

Nel paragrafo A.1.6 si assume l'impegno a ridurre fortemente i tempi di intervento previsti nel capitolato per rispondere alle chiamate.

Per gli interventi in emergenza si fa un generico richiamo a pag. 11 sulla possibilità di effettuarli tramite mail o call center.

Sub – elemento A2: Buona illustrazione complessiva del sistema.

Accessibilità 24h per 365 giorni.

Sono descritti i moduli principali messi a disposizione dell'Università che coprono sostanzialmente le richieste del Capitolato. Presente un modulo relativo alla gestione dei mezzi e dei macchinari e alla loro manutenzione.

L'accesso è web-based con login e password. Si parla di accesso personalizzato con successiva definizione dei livelli in accordo con il Committente.

Sintetica la parte relativa alla programmazione e alla reportistica.

E' garantita l'esportazione in vari formati (excel, pdf, csv).

Si afferma che il portale è implementabile con moduli aggiuntivi e personalizzabile secondo le esigenze del Committente senza chiarire meglio.

Sub – elemento B1: Gli interventi sono tracciati in tempo reale e consultabili sul portale. Il personale, dotato di palmare, potrà prendere in carico il lavoro assegnato che figurerà come timbratura per la verifica dell'orario di lavoro e presenza in cantiere.

Prevista catalogazione degli arredi, dei contenitori, delle scatole con apposito codice a barre e possibilità di stampa delle etichette on site.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

P. Ferrari



Riferimenti al precedente paragrafo A.2.1 sul portale per consultazioni e verifiche del servizio.

Tutti i dati confluiranno in appositi report consultabili sul portale e editabili in vari formati.

Sub – elemento B2: Descritta attività di differenziazione raccolta materiale utilizzato con stoccaggio dei residui di imballo presso proprio magazzino.

Indicato l'utilizzo di materiale esclusivamente riciclabile, con recupero delle attrezzature di materiale plastico. Previsto smaltimento rifiuti speciali pericolosi e non.

Possesso autorizzazione ADR. Parte della relazione estremamente sintetica senza indicazione alcuna su supporto documentale e procedimentale nella compilazione della modulistica.

Descritte alcune misure per la limitazione della produzione dei rifiuti (utilizzo roll, prodotti riciclabili, eco pallet, etc.)

Sub – elemento B3: Il sistema di autocontrollo illustrato si basa sul sistema informativo precedentemente descritto.

E' descritta la modalità con la quale si intende monitorare il controllo qualitativo del servizio, con indicazione degli indici presi a riferimento e del valore generale del servizio con elaborazione trimestrale su dati raccolti giornalmente.

E' proposta un'indagine di customer satisfaction su due piani: "a caldo" con espressione del giudizio attraverso il portale e "a freddo" con cadenza trimestrale (errato riferimento a pulizie).

Inserita tabella con riepilogo delle frequenze delle verifiche. Accenno al piano semestrale di miglioramento.

Attraverso il portale è possibile avanzare segnalazioni e reclami. Reportistica consultabile sul portale.

Sub – elemento C1: La relazione, dedicata soprattutto alla sicurezza aziendale interna, illustra più che altro adempimenti e figure già previste dalla normativa.

Sono descritti i DPI che verranno forniti agli operatori. Effettuazione di corsi di formazione agli operatori all'inizio del servizio con indicazione delle ore.

Inserimento dei dati degli infortuni nel portale per la successiva analisi statistica e azioni correttive.

Sub – elemento D1: Indicata e ben descritta la tipologia di automezzi e autoscale. Descritta modalità di manutenzione consultabile a portale. Impegno a consegnare documentazione tecnica su gas di scarico e fumi.

Indicate le attrezzature per la movimentazione interna.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari

Patrizio Martini



Sub – elemento E1: La prima proposta è il censimento di tutti i materiali, arredi ed attrezzature, comprensivo delle caratteristiche e dello stato degli stessi, per gli ambienti interessati al servizio. I dati sono consultabili sul portale con possibile estrazione in excel e pdf. La proposta, in parte sovrapponibile a quanto descritto al punto B1, vi si distingue in parte, e per la stessa è comunque apprezzabile poiché consente all'Università di avere una descrizione delle caratteristiche e dello stato dei beni con creazione di apposito database.

La seconda proposta è la messa a disposizione di un macchinario per la spolveratura meccanizzata di faldoni e volumi prima del loro imballo per il trasferimento. La proposta consente di procedere in modo razionale a tale attività senza danneggiare il materiale.

Non è chiarito se l'operatore intenda assumersi, e in che misura, il carico operativo dell'attività, tramite proprio personale, cosicché, stante l'onere di puntualizzare le offerte, la miglioria è apprezzabile solo in parte.

La Commissione, terminato l'esame dell'offerta in questione, sospende i lavori alle ore 13.00. 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 e all'analisi dell'offerta della concorrente **Cooperativa Verona 83**.

Sub – elemento A1: La relazione non sempre è chiara e coerente; risente inoltre di alcune ripetizioni nella descrizione della struttura e dell'organizzazione.

E' illustrata la struttura organizzativa con l'indicazione di un Responsabile di commessa (reperibile 24h e 365 giorni come indicato a pag. 10) e di due Responsabili dei servizi le cui mansioni e responsabilità sono descritte in modo frazionato nel corso della relazione.

Descrizione dettagliata e minuziosa delle operazioni di facchinaggio e trasloco con specificazione dei vari passaggi e particolare attenzione per la parte relativa alle interferenze (accessibilità, agibilità, percorsi, etc.).

E' previsto l'uso di una divisa. Citata la fornitura di DPI e altri "utili" accessori protettivi non meglio specificati e la fornitura della cassetta degli attrezzi. Indicazione dei materiali di imballaggio con prevalenza delle scatole in cartone. Generici riferimenti ad altri materiali (materiali connettivi plastici in polistirolo e resine di vario tipo).

A pagina 12 è descritta la modalità di rilevazione delle presenze. Quella cartacea con trasmissione giornaliera via e-mail all'Università da parte del Responsabile di commessa sembra piuttosto farraginosa.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

P. Ferrari 4

Patrizio Martini



Offerta disponibilità di giacenza temporanea presso proprio magazzino.

Per urgenze o casi eccezionali si afferma che il servizio sarà svolto nei tempi richiesti anche inferiori a 2 ore in giorni festivi. A pagina 10 si garantisce intervento entro 15 minuti dalla chiamata in ogni momento senza distinzione di plessi mentre a pagina 11 si afferma che per le sedi in Provincia l'intervento avverrà in 30 minuti.

Descritta modalità di gestione delle assenze. Richiamo di alcune misure volte a limitare il turn over. Citato possesso certificazione SA8001.

Individuazione, in caso di aggiudicazione di ulteriori spazi da adibire a sede operativa di zona se non fornito uno spazio dall'Ente.

Il paragrafo "Modalità di gestione frequenza e tempi di lavoro" non è chiaro in quanto fa riferimento ad attività periodiche non meglio specificate.

Succinta descrizione della modalità di richiesta dell'intervento e della firma dei moduli di intervento.

Sub – elemento A2: Buona illustrazione complessiva del sistema.

Il sistema è web-based.

E' garantito accesso con login e password con livelli differenziati di profilo ben descritti (visione-modifica).

Previsti alcuni momenti formativi per il personale della Università sull'utilizzo del Portale senza indicare un preciso numero di ore.

Numero verde per riscontrare problemi tecnici.

Sono descritti i vari moduli che compongono il portale con le informazioni in essi contenute in linea di massima rispondenti alle necessità della stazione appaltante.

Dal portale possono essere inserite le richieste di intervento e visualizzato il relativo calendario.

Garantita esportazione in pdf ed excel nonché aggiornamento in tempo reale di diverse informazioni.

Sub – elemento B1: Descrizione sintetica.

Il primo paragrafo della relazione non appare direttamente attinente al criterio, ma piuttosto vicino al controllo di qualità.

Indicata la messa a disposizione di un centralino lun.-ven. dalle 8.00 alle 19.00.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

P. Ferrari 5

Patrizio Martini



Compilazione e firma giornaliera di tutta la documentazione da parte del Responsabile del servizio e (a rotazione sui cantieri) del Responsabile di commessa con trasmissione e-mail all'Università e pubblicazione sul portale.

Richiamo ad attività non conformi all'appalto (pulizie, portierato). Non chiaro né esplicitato il livello di assistenza soprattutto per quanto riguarda verbalizzazione degli interventi e tenuta dei registri.

Indicati tempi di trascrizione della modulistica su portale web.

Sub – elemento B2: Possesso del certificato di qualità ISO14001. Questa parte della relazione sembra prevalentemente riferibile ad un servizio di pulizie laddove si parla di zona posizionamento contenitori o a pagina 20, si descrivono la metodologia operativa e le caratteristiche dei sacchetti forniti.

Un livello di assistenza documentale e procedimentale è rilevabile nella garanzia di compilazione del registro di carico e scarico e nella compilazione e presentazione del modello unico di dichiarazione ambientale.

Modulistica e registri disponibili sul portale.

Sub – elemento B3: Documentazione trasmessa via e-mail e pubblicata sul portale da parte del Responsabile di Commessa con cadenza giornaliera.

Si propone la definizione di schede di lavoro e controllo di corretta esecuzione in accordo con l'Università.

Prevista verifica a campione da parte di Bureau Veritas, società esterna di audit.

Non chiaro il paragrafo sulla modalità di verifiche tramite check list.

E' sinteticamente indicata indagine di customer satisfaction senza tempistica.

Frequenza dei controlli giornaliera da parte del Responsabile del servizio.

Sub – elemento C1: In parte la relazione sembra riferita ad altro appalto laddove si citano le iniziative dell'ATI e si parla di "garantire la massima igiene ed assicurare pavimentazioni asciutte in breve tempo" (pag. 22).

Indicazione delle soluzioni previste per eliminare/ridurre i rischi da interferenza.

Descritta formazione del personale, con particolare riferimento a quella di addetto antincendio per il rischio medio. Gli attestati saranno consegnati all'Università.

Non chiaro il paragrafo tempi di controllo verifica.

Possesso certificazione ISO 9001 e SA 8000.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 6

Patrizio Martini



Sub – elemento D1: Semplice elenco dei macchinari e degli automezzi utilizzati nonché delle dotazioni per tutto il personale.

Indicazione di utilizzo a noleggio o acquisto nuovi macchinari (manca la descrizione delle tipologie). Applicazione di targhette riportante alcune informazioni tra le quali gli estremi dell'appalto.

Sub – elemento E1: La prima proposta è l'utilizzo di due ulteriori macchinari che hanno quale obiettivo lo spostamento in maggior sicurezza dei materiali ma che appaiono più utili all'Operatore economico che all'Università.

La seconda proposta è il ripristino delle postazioni/arredi con piccola pulizia e riallaccio collegamenti elettrici. Soluzione che consente all'Università di rendere subito operative le postazioni, e che risulta quindi apprezzabile.

Alle ore 16.30, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione inizia l'esame dell'offerta della concorrente **SAF s.r.l.**

Sub – elemento A1: E' illustrata l'architettura organizzativa, senza tuttavia scendere nel dettaglio per quanto riguarda il personale operativo il quale sarà dotato di palmari per la reperibilità durante l'orario di servizio. La figura principale è individuata nel Referente di commessa, reperibile 24H per 365 giorni, dotato di cellulare.

Elencati gli strumenti di comunicazione (sito web, fax, numero verde dedicato, sede operativa).

Fa generico riferimento a segnalazione al Referente in caso ritardo di un operatore ma non descrive sistema sostituzione personale.

Le richieste avvengono attraverso i sistemi di comunicazione.

Proposta di riduzione dei tempi di intervento in modo considerevole (metà/un terzo dei tempi previsti).

Aggiornamento in tempo reale del calendario degli interventi.

Per gli interventi in emergenza si fa un richiamo a pag. 4 sulla possibilità di effettuarli tramite fax, numero verde e sito WEB.

Sub – elemento A2: Descrizione piuttosto sintetica.

Sistema web-based, con login e password senza ulteriore specificazione sui livelli di accesso.

Indicata possibilità di effettuare richieste attraverso il portale e di verificare l'andamento delle attività.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

[Signature]

[Signature] 7

[Signature]



Descritta la modalità di accettazione del servizio attraverso una bolla di intervento elettronica con firma sul dispositivo palmare del personale dell'Università a fine intervento e conseguente visibilità sul sito. In alternativa è proposta la compilazione di report cartacei.

(A pagina 6 errato richiamo alle aziende sanitarie).

Sub – elemento B1: Indicata scansione e inserimento in formato pdf per la gestione documentale dell'appalto.

Si accenna alla tenuta elettronica dei registri senza specificare quali.

La redazione elettronica delle note di intervento viene qui indicata quale miglioria, contrariamente a quanto affermato nel paragrafo A.2.

Oltre alla fornitura dei formulari per i rifiuti, indicata fornitura registri carico-scarico, e collaborazione con il personale dell'Università per la compilazione del Modello unico di dichiarazione annuale (parte più attinente ad altro paragrafo).

Richiamo ai dati in possesso dell'A.O. (azienda ospedaliera?)

Ripetizione dell'indicazione dei sistemi di comunicazione.

Indicato in 15 giorni la messa a disposizione del sito.

Rappresentazione grafica dei moduli del sito messi a disposizione con successiva descrizione di alcuni di essi.

La Commissione termina la propria attività alle ore 17.45. Si convoca per il giorno 7 settembre 2017 verso le ore 9.00. Nel frattempo tutto viene conservato secondo i parametri di riservatezza già indicati.

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