



**Verbale n. 16 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:** 3 novembre 2017

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

**Tipo di seduta:** 15^ seduta riservata, per valutazione offerte tecniche

**Inizio seduta:** ore 14.15

**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 **RTI Poligal s.c.a.r.l. (Mandataria) - Diem s.r.l. (Mandante)**. Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

**Sub – elemento A1:** Parte di relazione che rimane sostanzialmente generica per alcune parti senza particolari sforzi progettuali in riferimento ai sub elementi. Descritta struttura organizzativa.

Indicata gestione dei turni con software con indicazione criteri di programmazione..

Modalità timbratura con sistema NFC con badge. La procedura di sostituzione (citata reperibilità) è descritta senza approfondimento e non precisa né la dotazione di risorse né tempi di intervento (lunga digressione su sistema di gestione per la continuità operativa senza concretezza).

| Presidente       | Componente       | Componente-Segretario |
|------------------|------------------|-----------------------|
| Giampaolo Masini | Patrizia Ferrari | Patrizio Martini      |



Descrizione attività espletate dall'addetto. Affrontato turn over e gestione inserimento lavorativo in maniera sufficiente.

Sub – elemento A2: Parte molto sintetica. Sistema Web-based. Citata esportazione in formato pdf e excel di reportistica per l'Università. Accesso per dipendenti per consultazione informazioni con elenco delle stesse. Alcuni passaggi ripetono i medesimi concetti.

Sub – elemento B1: Molto superficiale. Scarsamente aderente al sub elemento.

La relazione appare rivolta alla presentazione del programma lato operatore economico: dai profili di accesso all'elencazione delle funzionalità relative ai vari livelli di accesso.

Unico aspetto di rilievo è la messa a disposizione di un Contact center con diverse possibilità di contatto (tra cui portale e numero verde) con descrizione della gestione della comunicazione esplicitata in 4 fasi (non chiaro passaggio su deleghe decisionali e responsabilità dell'operatore del Contact – pag. 19). Brevissimo paragrafo molto generico sulla reportistica con tempi di messa a disposizione estremamente lunghi (entro trenta giorni dalla fine di ogni trimestre).

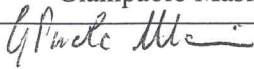
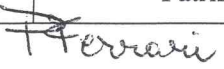
Sub – elemento B2: Sviluppo molto generico e prolisso. Elencati innumerevoli indicatori (che si sostiene saranno utilizzati) senza alcuna specificazione del loro effettivo impiego e/o livello.

Sub – elemento C: Tutto molto superficiale con generica descrizione di un sistema di gestione salute e sicurezza. Indicato possesso certificazione qualità OHSAS 18001:2007.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la riqualificazione dell'intero sistema di videosorveglianza per accessi e spazi comuni; molto apprezzabile sotto il profilo della sicurezza e del rinnovo degli impianti. La seconda proposta, ben apprezzabile, è la somministrazione di cinque corsi di formazione per gli operatori utili allo svolgimento della mansione.

Alle ore 16.00, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **P.S.S. Vigilanza s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Relazione complessivamente discreta anche se alcuni aspetti non sono ben approfonditi. Ben descritta la struttura organizzativa per la gestione del servizio. Indicato possesso certificazioni di qualità ISO 9001:2008, UNI 10891:2000. Proposto Tavolo di confronto con Committente da convocare secondo necessità. Indicati venticinque operatori quali risorse per lo svolgimento del servizio e applicazione della Clausola sociale. L'inserimento lavorativo è effettuato con affiancamento di minimo due settimane. Previsto un programma di aggiornamento professionale di venti ore annue. Indicata squadra antincendio con 3 risorse allertabile da Centrale

| Presidente                                                                                              | Componente                                                                                                | Componente-Segretario                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giampaolo Masini<br> | Patrizia Ferrari<br> 2 | Patrizio Martini<br> |





operativa. Per far fronte alle assenze impreviste proposte 4 risorse jolly (impiegate presso altre sedi) che possono intervenire in 30 minuti, utilizzate anche per le sostituzioni programmate. Schematica descrizione dello sviluppo dei turni (si conferma che si rispetterà quanto previsto dal Capitolato e si riportano gli orari di servizio ivi indicati) e della loro gestione con riferimento generico a gestione informatizzata. Buona la descrizione del sistema di rilevazione presenze con terminale (badge o impronta) con i relativi dati accessibili dall'Università e ai dipendenti. Intervento entro 1 ora per attività non programmate senza precisazioni sul numero di risorse (servizi in occasione di festività). Riportate alcune misure previste per la riduzione del turn over.

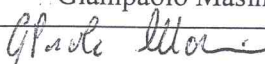
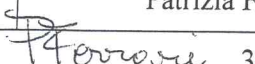
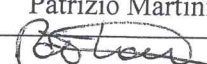
Sub – elemento A2: Parte di relazione ben descritta e strutturata in riferimento ai vari aspetti del sub elemento. Specificati i rimandi ad altre parti della relazione (anche in relazione alla reportistica). Sistema Web-based e accesso profilato con login e password. Possibile accesso tramite apposita App. Esportazione dati possibile in diversi formati (anche Report PDF/A). Il Sistema prevede 3 aree riservate: una dedicata all'Università consta di sei sezioni descritte con aggiornamento dati in tempo reale; una dedicata ai propri dipendenti con elenco delle possibili azioni; una riservata all'operatore economico. Modulo formativo per i propri operatori e per quelli dell'Università di sei ore (con aggiornamento annuale). Indicata assistenza tecnica continuativa tramite numero verde dedicato.

Sub – elemento B1: Buona descrizione del sub elemento. Proposta la completa informatizzazione di tutta la modulistica prodotta.

Previsto Giornale delle attività compilato on line per ogni postazione attraverso tablet con firma elettronica.

Dati consultabili dall'Università sempre sia per singoli giornali di attività che di report mensile. Invio dati anche via pec in formato digitale.

Sub – elemento B2: Discreto sviluppo nel complesso del sub elemento, non approfondita nell'interrelazione con l'Università. La qualità del servizio è monitorato attraverso un sistema di azioni di verifica e in particolare con ispezioni a cadenza almeno settimanale presso ciascun edificio dal Coordinatore operativo con elencati i controlli previsti per rilevare eventuali non conformità e valutazione azioni correttive. Prevista gestione delle Non Conformità e predisposizione delle azioni correttive. Customer satisfaction gestita tramite apposita APP (con registrazione utente). Previste anche altre forme di rilevazione: interviste ( non indicata tempistica), Call center, numero whatsapp, indirizzo e-mail, con elaborazione mensile dei dati pervenuti.

| Presidente                                                                                              | Componente                                                                                              | Componente-Segretario                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giampaolo Masini<br> | Patrizia Ferrari<br> | Patrizio Martini<br> |



La Commissione termina la propria attività alle ore 18.00. Si convoca per il giorno 4 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      |