



Verbale n. 15 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: 2 novembre 2017

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

Tipo di seduta: 14^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 riprende l'esame dell'offerta relativa alla società **Gruppo Servizi Associati, CO.L.SER. s.c.r.l. e Sicuritalia Group Service s.c.p.a.l.**

Sub – elemento A2: Relazione chiara e ben sviluppata. Sistema web-based. Diversi profili di accesso ben definiti. Previsto supporto agli utenti attraverso assistenza on line (senza indicazione orari) e corsi di formazione (senza indicazione delle ore). Indicato aggiornamento in tempo reale. Descritti bene i moduli e funzionalità. Solo accennata disponibilità accesso per i dipendenti.

Sub – elemento B1: Relazione chiara e ben strutturata. Sistema informatizzato. Due tipologie di reportistica: di Servizio e Prestazionale con descrizione delle varie tipologie di report molto ben

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 1

Patrizio Martini



illustrate (codifica, frequenza, contenuti, modalità trasmissione) e con indicazione delle possibilità di esportazione nei vari formati.

Sub – elemento B2: Relazione chiara, accurata e ben illustrata. Modalità di verifica sviluppata su tre livelli: Controllo qualità – Autocontrollo qualità (controllo processo e risultato) – Customer satisfaction per Committente ed utenza. Indicate le frequenze per ogni tipologia di controllo/verifica. Ben descritta gestione delle non conformità.

Sub – elemento C: Relazione chiara, ben strutturata con molti apprezzabili passaggi. Di notevole rilievo le strumentazioni e le dotazioni per l'espletamento del servizio messe a disposizione delle portinerie. Indicati i numerosi corsi di formazione con numero di ore (oltre quelli previsti da Capitolato) con relativo aggiornamento – Prevista ronda periodica per verifica di possibili anomalie sulle apparecchiature antincendio con addetti opportunamente formati.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la messa a disposizione di ottocento ore annue gratuite per attività varie. La disponibilità è particolarmente apprezzabile per numero di ore e vantaggi per l'Università. La seconda proposta riguarda il servizio di gestione elettroniche delle chiavi per tre plessi principali. L'iniziativa ben descritta e articolata è tuttavia limitata ad alcuni plessi.

Alle ore 10.30, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **Verona 83 s.c.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Parte di relazione piuttosto sommaria e senza i dovuti approfondimenti. Menzionata clausola sociale. Alcuni passaggi non appaiono aderenti all'appalto (ad esempio pagg. 11 e 12). Esposta fase di start up. Descrizione della struttura organizzativa. Affrontata la modalità per le sostituzioni non previste senza particolare approfondimento (citata reperibilità), generica anche la parte sulle assenze programmate. Modalità di sostituzione non sempre coerente. Descritto piano formativo. Breve esposizione della modalità verifica presenza-timbrature. Generica su turn over e inserimento lavorativo. Indicato possesso certificazione qualità SA8001.

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 tuttavia indicare un preciso numero di ore. Sono descritti i vari moduli che compongono il portale con le

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

2



informazioni in essi contenute in sostanza 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. Errato richiamo ai traslochi e ad altri elementi non pertinenti (pag. 15-16).

Sub – elemento B1: Descrizione piuttosto 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.

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.

Non chiaro né esplicitato il livello di assistenza soprattutto per quanto riguarda verbalizzazione degli interventi o tenuta dei registri. Indicati tempi di trascrizione della modulistica su portale web (con elenco puntato non del tutto chiaro).

Sub – elemento B2: Descrizione nel complesso sommaria. Frequenza dei controlli giornaliera da parte del Responsabile del servizio. 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 la Provincia di Verona". Prevista verifica a campione da parte di Bureau Veritas, società esterna di audit. Non chiaro il paragrafo sulla modalità di verifiche tramite check list (di cui non c'è il modello). E' sinteticamente indicata indagine di customer satisfaction senza tempistica. Inserito paragrafo sulla gestione delle non conformità.

Sub – elemento C: Parte molto sintetica senza spunti di valutazione. Previsto attestato per addetto antincendio medio (da capitolato). Paragrafo piuttosto confuso su tempi di controllo e verifica. Richiamo alla certificazione di qualità.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la messa a disposizione di un sistema controllo accessi non particolarmente sviluppata nella descrizione ma comunque apprezzabile anche se l'utilizzo può essere limitato in relazione alle sedi. La seconda proposta riguarda la gestione informatizzata delle chiavi ma senza approfondimento; apprezzabile soprattutto nelle finalità.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 3

Patrizio Martini



Alle ore 12.30, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **Codice Group Soluzioni integrate di sicurezza s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Relazione non particolarmente sviluppata, non approfondita e scarsamente rispondente ai criteri del sub elemento. Indicato possesso certificazione qualità ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007. Sintetica descrizione dell'organizzazione e gestione servizio. Indicato in circa 20 addetti complessivi il personale messo a disposizione (titolari e sostituti) con richiamo della clausola sociale, senza esemplificazione dei turni. Descritta in modo ampio e chiaro la modalità di effettuazione timbrature attraverso sistema NFC e smartphone (errato richiamo all'Autorità portuale pag. 7). Prevista, previo consenso dell'Università, casella e-mail all'interno dell'intranet dell'Ateneo per tutto il personale impiegato; questo aspetto, non del tutto chiaro, sembra aggravare le modalità di comunicazione che peraltro dovrebbero avvenire attraverso portale come da richiamo in questa parte della relazione. Previsto corso di formazione BLS-D (utilizzo defibrillatore). Nessun approfondimento o passaggio sulle modalità di sostituzione in relazione ad assenze programmate e impreviste né al turnover e alla gestione dell'inserimento lavorativo.

Sub – elemento A2: Buona illustrazione del sistema (web-based) con accesso tramite login e password. Indicata possibilità di diversa profilazione con tracciatura accessi. Elenco puntato delle informazioni disponibili per l'Università. Citata reportistica in vari formati. Indicata fruibilità delle informazioni in tempo reale. Esplicitazione delle varie funzionalità per Operatore e Committente.

Sub – elemento B1:

Parte discretamente chiara e descritta ma limitata sostanzialmente ad illustrare le diverse tipologie di report suddivise in 4 macro azioni. Riportati alcuni esempi attraverso inserimenti di schermate. Non definite le modalità di trascrizione, verbalizzazione o tenuta registri.

La Commissione sospende i lavori alle ore 13.45. Nel frattempo tutto viene conservato secondo i parametri di riservatezza già indicati.

Alle ore 14.40 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 **Codice Group Soluzioni integrate di sicurezza s.r.l.**

Sub – elemento B2: Parte di relazione non ben approfondita. Proposto Tavolo di partnership con l'Università per valutare/risolvere criticità. Customer satisfaction descritta in modo estremamente

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

4



sintetico e superficiale con previsione di raccolta di informazioni (senza specificare quali) presso il Committente con cadenza mensile (a portale). Previste verifiche ispettive interne mensili senza particolare analisi. Paragrafo su Miglioramento continuo senza particolare approfondimento.

Sub – elemento C: Parte di relazione sintetica. Unico elemento apprezzabile è la dotazione per ogni addetto del dispositivo uomo a terra.

Sub – elemento D: La prima proposta riguarda la formazione di tutti gli addetti per lo svolgimento delle manovre di emergenza in caso di blocco degli ascensori. La seconda proposta riguarda un corso di formazione in materia di antiterrorismo per tutti gli addetti.

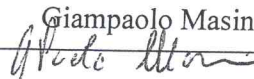
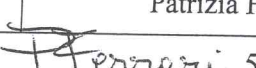
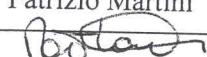
Alle ore 15.20, terminato l'esame dell'offerta in questione, la Commissione prende in esame l'offerta della concorrente **RTI Stella Polare s.r.l. (mandataria) – La Stella Polare soc. coop.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione documentazione e dei vari sub-elementi.

Sub – elemento A1: Relazione chiara e discretamente approfondita nelle parti trattate (organizzazione e sostituzioni). Assenti alcuni aspetti del sub elemento quali il turn over e l'inserimento lavorativo (solo accenno corso di formazione). Descritta struttura organizzativa con livello di responsabilità. Indicato possesso certificazione di qualità UNI 9001:2008. Indicato impiego di 20 addetti. Inquadramento a livello D per 19 operatori contratto Vigilanza (+1 a livello 2 con contratto Multiservizi) a tempo indeterminato. Adeguata illustrazione della gestione del servizio. Non chiaro il riferimento alle modalità d'identificazione accesso/uscita con registrazione su software o registro cartaceo. Descritta modalità sostituzioni previste e impreviste gestite con due operatori reperibili (in prima battuta con intervento del Referente tecnico).

Sub – elemento A2: Relazione sintetica e poco approfondita. Descritta modalità di timbratura attraverso smartphone. Sistema web-based. Prevista e-mail dedicata per comunicare con l'Università. Breve passaggio sulla possibilità per i dipendenti di accedere al sito web per consultare i propri dati. Generico quanto esposto in merito a possibili esportazioni.

Sub – elemento B1: Parte scarna, riferita in massima parte e genericamente alla qualità. Elencata modulistica con indicata possibilità di esportazione in vari formati. Informazioni trasmissibili all'Università via e-mail.

Sub – elemento B2: Relazione piuttosto generica. Riferimenti a documenti interni senza chiara connessione con il sub elemento (si parla sia di incremento del numero dei clienti che di accettazione materiali). Inserita parte riferibile al portale web inconferente con il sub elemento.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini 	Patrizia Ferrari 	Patrizio Martini 



Previsti sopralluoghi due volte alla settimana per la verifica del corretto funzionamento del servizio. Indicata gestione delle n.c. e del piano di miglioramento.

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 la somministrazione al personale di una serie di corsi di formazione (oltre quanto previsto dal Capitolato) senza tuttavia indicazione delle ore. Ben apprezzabile per il miglioramento della qualità del servizio. La seconda proposta riguarda il percorso effettuato per acquisire la certificazione SA8000 (non ancora ottenuta al momento di presentazione dell'offerta). Non apprezzabile quale miglioria.

La Commissione termina la propria attività alle ore 17.15. Si convoca per il giorno 3 novembre 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