



Verbale n. 5 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: 7 settembre 2017

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

Tipo di seduta: 4^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 della documentazione con l'offerta tecnica della concorrente **SAF s.r.l.** dal sub-elemento B2 a E.

Sub – elemento B2: La relazione risente fortemente del fatto che è sostanzialmente riferita ad aziende sanitarie/ospedaliere come si evince in più passaggi: riferimento normativo al D.P.R. 254/2003 e riproposizione di alcuni suoi passaggi (pag. 11), richiami a strutture sanitarie, proposta di corso formativo al personale dell'AOU sull'impiego dei materiali ecologici (offerto come miglioria), effettuazione di analisi per individuare le caratteristiche chimico-fisiche, biologiche, "prelievi" presso i presidi sanitari (pag. 14).

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini



Dal documento si evince inoltre che si sta trattando dell'organizzazione della raccolta differenziata di rifiuti (sacchi neri per la raccolta, contenitori di vetro di farmaci e soluzioni di infusione, etc.).

Offerto corso su tenuta dei registri, compilazione formulari e Moduli unici ambientali.

Particolare attenzione all'utilizzo degli imballaggi.

Sub – elemento B3: Riferimenti non pertinenti a Direzioni sanitarie. Riferimenti non chiari a rilevazione di scorte e approvvigionamento delle scorte. Elenco delle possibili visualizzazioni (interventi programmati, eseguiti, urgenze) da portale. Elencati alcuni report tra i quali “analisi dell'usura dei capi in base al numero di lavaggi eseguiti”, sicuramente non pertinente.

E' descritta modalità di controllo per verificare il livello di qualità attesa con una frequenza mensile. Non chiaro riferimento alla verifica eseguita “sulla totalità della popolazione esistente”.

Prevista la compilazione di un questionario per l'ascolto del Cliente per la valutazione della qualità del personale addetto al servizio e del servizio stesso. Non indicata la tempistica né i soggetti destinatari.

Indicata (quale miglioria del servizio) la disponibilità del Referente di commessa ad incontri periodici con la stazione appaltante.

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

Disponibilità di autisti e mezzi abilitati al trasporto ADR.

La parte relativa alla formazione e aggiornamento del personale riporta nuovamente riferimenti all'ambiente sanitario “oggetto dell'appalto” e ai rischi derivanti (pag. 22). Lunga descrizione senza tuttavia indicazioni precise su ore, numero dei corsi.

Sub – elemento D1: Breve elenco delle attrezzature messe a disposizione con indicazione delle quantità.

Indicata la proprietà di 50 automezzi di varia tipologia con sistema di sorveglianza satellitare.

Nuovo riferimento alle strutture sanitarie nell'elencazione dei mezzi e relative targhe.

Descrizione particolareggiata di due automezzi (anche in questo caso uno appare dedicato ad altro tipo di appalto poiché è un veicolo coibentato-isotermico). Successivamente si ripete la disponibilità di mezzi in regime di temperatura controllata che evitano escursioni termiche o utilizzati per trasporto carrelli ospedalieri.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 2

Patrizio Martini



Non del tutto chiaro l'inserimento in questa parte dell'illustrazione di un piano della domanda a medio e lungo termine, con la precisazione che il numero di personale sarà dimensionato al momento dell'attivazione del servizio, comunque riferibile ad altra parte della relazione.

Descritti i DPI messi a disposizione dei lavoratori con indicazione delle norme di qualità.

Sub – elemento E1: Elencate più proposte senza alcun ordine di priorità.

La relazione non rispetta, tra l'altro, l'indicazione esplicativa del sub elemento sotto molteplici profili (massimo due migliorie, distinzione, individuabilità).

Alle ore 11.00, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione inizia l'esame dell'offerta della concorrente **AGEAS Impresa consortile lombarda s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione e dei vari sub-elementi che la compongono.

Sub – elemento A1: Citato possesso certificazioni qualità ISO9001:2008, SA8000:2008.

Buona descrizione della struttura organizzativa operativa e delle funzioni assegnate con particolare riferimento alle funzioni del Referente del servizio e del Responsabile operativo.

Illustrazione delle modalità della procedura di intervento con presenza quotidiana del Responsabile operativo sulle sedi ove si svolgerà il servizio.

Conferma tempi di intervento previsti dal Capitolato.

Indicazione dell'uso del software per gli ordinativi.

Descrizione dell'attività di stoccaggio e conservazione presso magazzini non direttamente riferibile all'oggetto dell'appalto (pag. 5).

Indicare le modalità di contatto. Dotazione di cellulare per tutti gli addetti.

Breve descrizione delle modalità di sostituzione del personale. Disponibilità di una squadra di emergenza entro trenta minuti dalla chiamata.

Indicata reperibilità 24h per 365 del Referente del servizio e del Responsabile operativo. Piuttosto articolato l'iter di attivazione delle emergenze che sembra coinvolgere più figure (pag. 7).

Previsto invio settimanale al Referente dell'Università di un piano delle risorse per i picchi di lavoro.

Indicata la redazione di una scheda sul rispetto dell'utilizzo dei DPI da parte del caposquadra prima di ogni intervento.

Descritto dettagliato piano di formazione-informazione con indicazione delle frequenze delle attività in riferimento all'appalto.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari

Patrizio Martini



Sub – elemento A2: Descrizione stringata, attraverso elenco puntato all'interno del quale è riportato il controllo in tempo reale di prestazioni ed attività. Indicato sistema informatico web-based studiato appositamente per l'Università ma senza alcuna descrizione.

Previsto corso di formazione anche per gli addetti dell'Università senza indicazione della durata.

Non chiara la descrizione della scheda di servizio utilizzata per la richiesta delle attività (pag. 13) con elenco puntato che sembra unire sia la richiesta in se stessa che informazioni riguardanti aspetti giuridici-economici del personale.

Evidenziata possibilità di estrazione di statistiche in formato excel e in pdf per i documenti allegati.

Sub – elemento B1: Riportati tre schemi di flusso di processo del servizio.

Indicata la produzione di una scheda di lavoro (denominata Ordine di servizio) disponibile per capi servizi per l'inserimento delle informazioni pre e post intervento.

Conferma del servizio ai referenti dell'Università da portale o via mobile.

Stato avanzamento della richiesta visibile sul sistema informatico con accesso login e password senza indicazione dei possibili livelli di accesso. Riferimento alla disponibilità di tutte le statistiche.

Descritte dettagliatamente le fasi operative del servizio di trasloco (con indicazione delle misure gestionali e delle precauzioni adottate), facchinaggio (per movimentazione arredi e gestione eventi) con rilascio di dichiarazione di regolare montaggio, allestimento del seggio elettorale.

Sub – elemento B2: Relazione scarsa.

Iscrizione Albo gestori ambientali e Sistri.

Indicazione delle categorie di iscrizione CER.

Descrizione non chiara di analisi ambientale interna.

Generico riferimento a ritiro rifiuti da parte di fornitori qualificati.

Rimandi ad altre parti della relazione.

Sub – elemento B3: Sistema di controllo suddiviso in due macro-classi: Sicurezza e Servizio operativo.

Elenco puntato di indicatori da prendere a riferimento e/o condividere con l'Università senza spiegazione della metodologia applicativa e dell'interazione tra gli indicatori stessi.

Reportistica ad hoc per i servizi di emergenza.

Indicata metodologia di controllo effettuata dal Referente del servizio attraverso incontri mensili con i Responsabili operativi e i capi squadra e trimestrali con il Responsabile dell'Università per una valutazione sull'attività e proposta eventuali azioni di miglioramento.

Non prevista customer satisfaction.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari 4

Patrizio Martini



Parte di relazione – inconferente - relativa alle possibili azioni del personale dell'Università attraverso il sistema informativo comunque già illustrate in altre parti della relazione stessa.

Sub – elemento C1: Ripetizione del Sistema di controllo suddiviso in due macro-classi, Sicurezza e Servizio operativo, già evidenziato al sub elemento B3.

Riportate attività del Responsabile sicurezza e formazione sostanzialmente previste dalla legge.

Sopralluoghi (senza definizione frequenze) del Responsabile sicurezza per verifica rispetto ottemperanza ai criteri di sicurezza.

Sub – elemento D1: Relazione sintetica.

Elenco di mezzi ed attrezzature; in particolare furgone con officina e falegnameria.

Conferma delle dotazioni previste dal capitolato per gli addetti ed indicazione di altra attrezzatura (utensili elettrici, aspiratori per pulizia polveri).

Sub – elemento E1: La prima proposta riguarda l'adozione di un sistema per la raccolta delle timbrature fuori sede (tablet, mobile) da integrare con il sistema informatico e visibili anche al personale dell'Università. Non è chiaro se la raccolta delle timbrature riguardi l'espletamento delle attività per l'Università o, più in generale, l'inizio-fine del turno di lavoro dell'operatore per l'azienda. Non definito quindi il beneficio per l'Ateneo e il destinatario della proposta.

La seconda proposta è l'utilizzo di imballaggi costituiti da materiale riciclabile, prevalentemente monomateriali. La proposta tende alla diminuzione della produzione di rifiuti con beneficio rivolto più alla collettiva che direttamente all'Università. Si ritiene comunque di valutarla con modesto apprezzamento.

La Commissione, terminato l'esame dell'offerta in questione, sospende i lavori alle ore 13.15. 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 **Scala Enterprise s.r.l.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione e dei vari sub-elementi che la compongono.

Sub – elemento A1: Parte di relazione piuttosto contenuta ma discreta nel complesso.

Indicare possesso certificazioni di qualità (ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; SA8000:2008) e iscrizione a vari albi.

Buona descrizione dell'architettura organizzativa con illustrazione delle mansioni, del relativo organigramma e delle responsabilità.

Il supervisore responsabile è reperibile 24h per 365 giorni su cellulare.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini



Garantita presenza giornaliera sulle aree del Responsabile Operativo (reperibile 24h per 365 giorni) e verifica quotidiana del servizio svolto.

Previsione di riassorbimento del personale del precedente appalto (4 unità).

La gestione delle emergenze potrà essere attivata tramite call center (non attivo h 24, vedi pag. 8), fax o e mail.

Previsto inoltre in caso di emergenza un dimezzamento dei tempi di intervento rispetto a quanto richiesto nel Capitolato.

Sub – elemento A2: Buona illustrazione complessiva del sistema.

Sistema web-based. Sistema definito user friendly.

I profili previsti per l'Università sono due: Responsabile (con esportazione in vari formati dei documenti) e Responsabili singoli immobili. Accesso con login e password.

Descritte le sezioni del portale.

Due modalità per l'attivazione delle richieste: Call center (attivo 8-19 da lun a ven) o modalità telematica via portale.

Sistema della qualità gestito attraverso il software in particolare per quanto riguarda l'autocontrollo.

Offerta possibilità di attività di controllo concordate con l'Università.

Sistema descritto come modulare e personalizzabile senza ulteriori approfondimenti.

Sub – elemento B1: La relazione descrive l'iter dell'esecuzione del servizio suddiviso poi tra facchinaggio e traslochi.

Visibilità stato lavori da portale.

La richiesta di intervento è presa in carico dal Supervisore responsabile con compilazione di apposita scheda da inviare quale conferma ordine all'Università. Tale scheda funge anche da verbale da sottoscrivere a fine intervento da parte dell'Università, utile per la contabilità mensile.

Prevista compilazione di una lista con elenco colli e relativo contenuto. Sottoscrizione partenza/arrivo da parte dell'Università e dal Responsabile operativo.

Previsti tre modelli per la chiusura dell'attività di cui due per segnalare non conformità e compilabili sul sistema informatico.

Descritta metodologia strettamente operativa e fornito il sistema di imballaggio Instapack Quick (poi riproposto nelle migliorie).

Sub – elemento B2: Relazione stringata.

Utilizzo materiali da imballo riciclati.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini



Descritta compilazione Formulario rifiuti. Il FIR finale sarà caricato sul portale.

Sub – elemento B3: Proposti due sistemi di controllo: di processo e di risultato.

Per il controllo di processo sono illustrati gli elementi e i criteri di controllo presi a riferimento. Non è specificata né la frequenza né chi effettua il controllo.

Il controllo di risultato è sviluppato con tre elementi: scheda finale esecuzione attività (punto B.1), questionario informatico mensile per ogni Referente universitario per misurare la soddisfazione del cliente, cassette reclamo dove inserire eventuali lamentele e reclami con frequenza settimanale.

Sub – elemento C1: Indicato sistema di autocontrollo con indicazione delle azioni poste in essere.

Elencati DPI forniti.

Garantita presenza due operatori abilitati conduzione carrelli elevatori.

Descritta modalità formazione e corsi di norma impartiti al personale.

Sub – elemento D1: Elencate e descritte le attrezzature utilizzate.

Elencata dotazione tipo per addetto.

Non indicati gli automezzi.

Sub – elemento E1: La prima proposta riguarda l'offerta di pulizia interna di tutte le scaffalature e armadi nonché la spolveratura dei faldoni in occasione degli interventi di spostamento di arredi, faldoni. La proposta, apprezzabile, consente di risistemare arredi pronti per l'utilizzo o riallocare faldoni in ordine.

La seconda proposta è già stata descritta al punto B.1.

Alle ore 16.30, terminata l'analisi della precedente offerta, la Commissione inizia l'esame dell'offerta della concorrente **Consorzio Acotras soc. coop.** Si dà attenta e analitica lettura della relazione e dei vari sub-elementi che la compongono.

Sub – elemento A1: Citato possesso certificati di qualità: ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; SA8000:2008.

Descritta la struttura organizzativa su tre livelli nella quale è indicato il Responsabile del servizio come figura centrale. Nel proseguo della relazione saranno richiamate e illustrate varie figure che rendono complicato comprendere in maniera chiara e coerente la struttura organizzativa (pag. 4 – pag. 5 – pag. 7 – pag. 9). Citato tavolo di partnership.

Descrizione della fase di avvio dell'appalto che fa presupporre clausola sociale (regolarizzazione del personale).

Indicazione della messa a disposizione mediamente di 6 persone.

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

Giampaolo Masini

Patrizia Ferrari

Patrizio Martini



Impegno a dotarsi di una sede operativa con spazio anche per eventuale ricovero di materiale dell'Università.

Descrizione delle mansioni degli addetti agli interventi (corsi di formazione antincendio rischio medio-primario soccorso) e norme comportamentali.

Previsione di due diverse modalità di attivazione dei servizi a seconda della complessità e programmazione.

Attivazione del servizio attraverso diverse modalità: call center, via e-mail, telefono, fax.

Prevista la compilazione di un elenco con i colli da movimentare sottoscritto da entrambe le parti.

Descritte le fasi di esecuzione delle operazioni di facchinaggio e trasloco. Previsto sopralluogo.

Proposta riduzione del 50% dei tempi per interventi di carattere straordinario gestiti attraverso il sistema informativo.

Prevista un'unità Operativa centralizzata (in precedenza non citata) per la gestione delle istanze.

Per le chiamate di emergenza il tempo di intervento è ridotto sino ad un'ora. La copertura, fuori orario di servizio, è garantita con squadre reperibili 24h per 365 giorni su cellulare. All'interno dell'orario di servizio la copertura è data dagli operatori già impegnati nell'area dell'appalto.

Descritto sistema organizzativo per fronteggiare assenze e sostituzioni – con anche processo di calcolo utilizzato - in caso di ferie, malattia, emergenze.

Sub – elemento A2: Descrizione sintetica e non sempre chiara - di alcune funzionalità del sistema: monitoraggio in tempo reale delle ore giornaliere, del personale presente, cedolini, cud, macchinari attrezzature.

Sistema web based.

Accesso con login e password, citazione di diversi livelli di autorizzazione.

Offerto corso di formazione per il personale dell'Università senza indicare monte ore.

Segnalata fornitura di 4 smartphone agli operatori e al referente del committente.

Sub – elemento B1: Evidenziati due canali di comunicazione: Portale web e Call center.

Non ben definite le figure operanti all'interno dell'appalto (referente unico prima riferito al Committente – Focal point mai definiti).

Non di facile comprensione la parte relativa alle “ricerche e newsletter” nonché i riferimenti alla “Convenzione”.

Descritti i moduli del portale: reportistica esportabile in vari formati (word, excel, pdf), customer satisfaction inviato al termine di ciascun “ordinativo di fornitura”. Contact center web dedicato al

Presidente	Componente	Componente-Segretario
Giampaolo Masini	Patrizia Ferrari	Patrizio Martini

8



reperimento delle segnalazioni di servizio. Referente di zona avvisato via sms o e-mail dell'attività da svolgere.

Modulo gestione richieste: tracciabilità di tutte le segnalazioni. I dati relativi alla segnalazioni consultabili sul modulo reportistica.

Descritta – seppur in maniera non chiara – la generazione degli ordini di lavoro che creano il piano finale dettagliato degli interventi (calendario).

Inserita descrizione del call center, operativo 24h ma con esclusione di alcuni periodi dell'anno, con indicazione dei relativi compiti.

La Commissione termina la propria attività alle ore 17.50. Si convoca per il giorno 21 settembre 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

