

## COMMISSIONE GIUDICATRICE

**OGGETTO DELLA GARA:** ID.4491. Accordo Quadro per l'affidamento dei servizi di pulizia ed igiene ambientale da eseguirsi su immobili delle Pubbliche Amministrazioni aventi sede legale nel territorio della Regione Liguria – Appalto verde (DM 29 gennaio 2021).

C.I.G. Lotto 1: 8809744EB8 – C.I.G. Lotto 2: 8809761CC0 – C.I.G. Lotto 3: 88097779F5.

### VERBALE SEDUTA RISERVATA DEL 30 MARZO 2022

□□□□□□□□□□

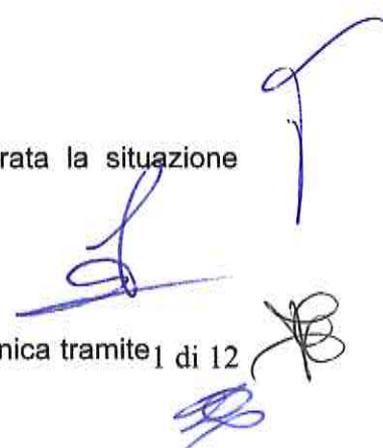
L'anno duemilaventidue, il giorno 30 del mese di marzo alle ore 09.30, presso la Sala Riunioni sita al quinto piano della sede della Città Metropolitana di Genova, in Genova - Piazzale Mazzini, 2, si riunisce la Commissione giudicatrice, all'uopo incaricata con Atto Dirigenziale n. 2456 del 23 novembre 2021 della Direzione Servizi Generali, Scuole e Governance del Servizio Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Genova composta da:

- Dott. Maurizio Torre – Direttore della Direzione Patrimonio e Sviluppo Economico della Città Metropolitana di Genova, nella funzione di Commissario, in qualità di Presidente;
- Ing. Maria Carmela Grieco – Dirigente del Settore Amministrazione Generale, nell'ambito della Direzione Centrale Organizzazione della Regione Liguria, nella funzione di Commissario, in qualità di membro esperto;
- Dott. Angelo Badano – Dirigente presso la Stazione Unica Appaltante Regionale (SUAR) e Soggetto Aggregatore presso Direzione Centrale Organizzazione della Regione Liguria, nella funzione di Commissario, in qualità di membro esperto.

In presenza, presta assistenza alla Commissione durante la seduta la Sig.ra Roberta Cout, dipendente della Città Metropolitana di Genova, assegnata al Servizio Soggetto Aggregatore della Stazione Unica Appaltante della Direzione Servizi Generali, Scuole e Governance, svolgendo anche funzioni di segreteria, come da citato Atto n. 2456/2021.

La seduta viene svolta nel rispetto delle misure anti COVID-19, considerata la situazione epidemiologica ed il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia.

La Commissione procede collegialmente a esaminare la documentazione tecnica tramite 1 di 12



l'accesso riservato alla piattaforma SINTEL, ove sono contenute le Offerte Tecniche degli Offerenti, secondo i singoli sub-criteri di valutazione, attribuendo i coefficienti ed i livelli di giudizio a ciascun operatore economico e determinando dopo discussione e all'unanimità i punteggi relativi arrotondati a due decimali.

La Commissione dà inizio ai lavori di esame collegiale delle offerte tecniche presentate dagli operatori economici ammessi alla procedura, sulla base dei criteri indicati nel Progetto Offerta, proseguendo con la valutazione del criterio **(b) "Servizi gestionali"**, ovvero:

*I concorrenti dovranno presentare una Relazione concernente la descrizione delle modalità di erogazione del servizio articolata sui seguenti punti.*

La Commissione esamina il sub-criterio **(b.2) "Call Center"**, ovvero:

- *organizzazione funzionale del servizio (tipologie e numero di unità/funzioni previste);*
- *modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza;*
- *criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.*

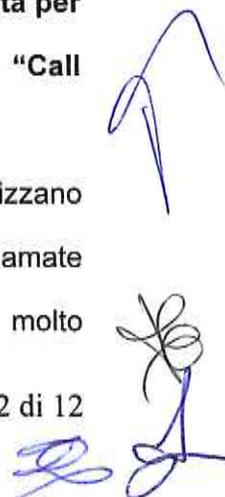
Di seguito sono riportati i livelli di giudizio, i coefficienti assegnati alle offerte e le motivazioni di sintesi:

N. 1	PAPALINI S.P.A. – In Forma Singola
------	------------------------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,75**

La Commissione prende atto che l'Operatore Economico Papalini S.p.A., ai sensi dell'articolo 53 comma 5, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, non autorizza, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale, il rilascio di copia o la visione dell'offerta presentata per la partecipazione alla gara in oggetto e più precisamente per il sub-criterio (b.2) "Call Center" dell'Offerta.

La Commissione valuta molto interessanti e dinamiche le tematiche principali che caratterizzano il servizio, l'organizzazione funzionale dello stesso e le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica dello stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza ritenendo molto convincenti i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e gestione delle



emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

E' stata evidenziata una significativa riduzione dei tempi di intervento rispetto a quanto previsto dal Progetto Offerta.

N. 2	R.T.I. MIORELLI SERVICE S.P.A./FIDENTE S.P.A.
------	---

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,70**

Il Concorrente ha presentato un'offerta puntuale e dettagliata, rispettando i punti richiesti nel Progetto Offerta, con particolare riferimento all'organizzazione funzionale del servizio, alle modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza riducendo significativamente i tempi di intervento.

N. 3	COLSER SOC. COOPERATIVA – In Forma Singola
------	--

**Profilo medio basso. Coefficiente assegnato: 0,50**

**La Commissione prende atto che l'Operatore Economico Colser Soc. Cooperativa, ai sensi dell'articolo 53 comma 5, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, non autorizza, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale, il rilascio di copia o la visione dell'offerta presentata per la partecipazione alla gara in oggetto e più precisamente per il sub-criterio (b.2) "Call Center" dell'Offerta.**

La Commissione valuta sufficiente la relazione rispetto a quanto richiesto nel sub – criterio del Progetto Offerta.

Il Concorrente descrive in maniera sufficiente l'organizzazione funzionale del servizio, nonché le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, rispetto a quanto indicato nel Progetto Offerta.

La Commissione rileva una descrizione sintetica, tuttavia risultano di interesse i criteri di valutazione delle segnalazioni, di gestione delle emergenze, della reperibilità ed i relativi tempi di intervento.



3 di 12

N. 4	LANCAR S.R.L. – In Forma Singola
------	----------------------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,60**

La Commissione valuta la parte relativa all'organizzazione funzionale del servizio sufficiente rispetto a quanto richiesto dal Progetto Offerta.

Risultano inoltre apprezzabili le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse relative ai tempi di intervento.

N. 5	COOPSERVICE SOC. COOP. P.A. – In Forma Singola
------	--

**Profilo medio basso. Coefficiente assegnato: 0,50**

Il Concorrente ha predisposto una relazione sufficiente rispetto a quanto indicato nel Progetto Offerta.

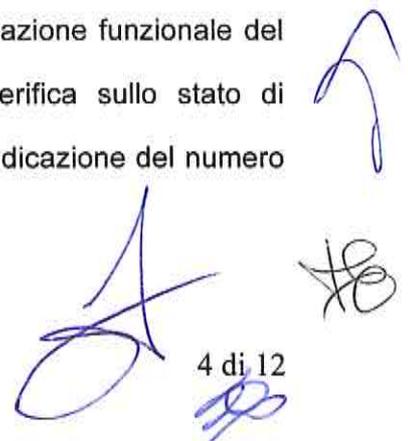
L'organizzazione funzionale del servizio, le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse, appaiono non pienamente aderenti alle specificità dell'Appalto. In particolare non risultano esplicitati gli orari di presenza degli operatori del Call Center.

N. 6	FLORIDA 2000 S.R.L. – In Forma Singola
------	--

**Profilo basso. Coefficiente assegnato: 0,25**

Il Concorrente presenta una relazione deficitaria rispetto a quanto indicato nel Progetto Offerta.

In modo particolare risultano insoddisfacenti i punti riguardanti l'organizzazione funzionale del servizio, nonché le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza. In particolare non vi è l'indicazione del numero verde e della presenza degli operatori del Call Center.



4 di 12

N. 7	FORMULA SERVIZI SOC. COOP. – In Forma Singola
------	---

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,60**

La Commissione prende atto che l'Operatore Economico Formula Servizi Soc. Cooperativa, ai sensi dell'articolo 53 comma 5, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, non autorizza, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale, il rilascio di copia o la visione dell'offerta presentata per la partecipazione alla gara in oggetto e più precisamente per il sub-criterio (b.2) "Call Center" dell'Offerta.

La Commissione valuta interessante il progetto relativo alle modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e la gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

L'Offerta non approfondisce completamente quanto richiesto nel Progetto Offerta per il sub – criterio sopra descritto.

N. 8	Consorzio Nazionale Cooperative Pluriservizi Attività 360° Soc. Coop.
------	---

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,70**

Il Concorrente ha redatto una relazione molto ben dettagliata ed esaustiva nei punti richiesti dal Progetto Offerta, individuando delle modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e la gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

N. 9	L'Operosa S.p.A.
------	------------------

**Profilo basso. Coefficiente assegnato: 0,10**

La Commissione prende atto che l'Operatore Economico L'Operosa S.p.A., ai sensi dell'articolo 53, comma 5, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, considera la sezione B.2 "Call Center" della relazione presentata per la seguente procedura, riservata ai fini dell'accesso agli atti.

L'Operatore Economico presenta una relazione tecnica relativa al servizio di Call Center molto deficitaria e poco convincente rispetto al sub – criterio indicato nel Progetto Offerta.

La Commissione, pertanto, lamenta nel complesso difficoltà nella valutazione di un giudizio tecnico di carattere generale, in quanto l'Offerente presenta una descrizione molto superficiale nelle Sezioni "Integrazione del Sistema Informatico con il call Center" e "Gestione delle emergenze e reperibilità". In particolare manca la trattazione di molti punti previsti dal Progetto Offerta.

N. 10	CNS – Consorzio Nazionale Servizi
-------	-----------------------------------

**Profilo medio basso. Coefficiente assegnato: 0,40**

La Commissione valuta sufficienti le parti relative ai criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute ed alla gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse. Tuttavia nel complesso l'esposizione appare un po' confusa e non del tutto chiara ed aderente al Capitolato Tecnico.

N. 11	C.M. Service S.r.l.
-------	---------------------

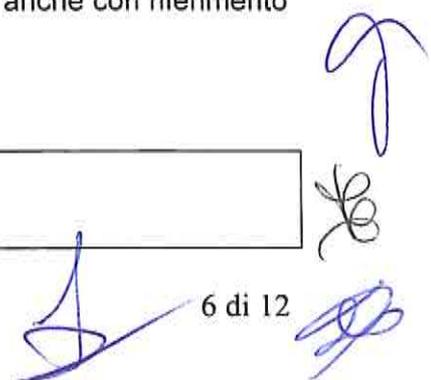
**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,65**

La Commissione prende atto che l'Operatore Economico C.M. Service S.r.l., ai sensi dell'articolo 53 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016, non autorizza, l'accesso agli atti, con particolare riferimento alla documentazione presentata per l'Offerta Tecnica della procedura di gara di cui all'oggetto.

La Commissione valuta adeguata la relazione rispetto al sub – criterio indicato nel Progetto Offerta, con particolare riferimento alle modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e la gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

N. 12	Consorzio Stabile CMF
-------	-----------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,75**



La Commissione prende atto che l'Operatore Economico non autorizza l'accesso agli atti delle sotto indicate parti relative all'offerta tecnica, ai sensi dell'articolo 53 del D.Lgs. n. 50/2016 relativamente al sub – criterio (b.2) "Call Center", in quanto nel progetto tecnico redatto e presentato, l'Offerente ha investito il frutto dei propri studi e delle proprie esperienze professionali.

La Commissione valuta molto interessante e dinamica la proposta, anche in riferimento alle soluzioni innovative riguardanti le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e la gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse ed alla strutturazione del servizio.

N. 13	La Lucente S.p.A.
-------	-------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,55**

Il Concorrente presenta un progetto relativo al Call Center articolato e strutturato sulle modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, ma in alcune parti non particolarmente attinente con le tematiche richieste dal Progetto Offerta, in particolare manca la tempistica di gestione degli interventi.

N. 14	B & B Service Soc. Cooperativa/Tre Sinergie S.r.l.
-------	--

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,60**

La Commissione valuta interessante il progetto relativo al servizio di Call Center, per quanto riguarda le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza.

L'Offerta non approfondisce completamente quanto richiesto nel Progetto Offerta per il sub – criterio sopra descritto. In particolare non viene specificato il numero di addetti dedicati al servizio sopra menzionato.

N. 15	Dussman Service S.r.l.
-------	------------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,75**

La Commissione valuta la relazione dettagliata ed adeguata rispetto ai requisiti richiesti nel Progetto Offerta.

La Commissione valuta positivamente l'organizzazione funzionale del servizio, le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza, nonché i criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e la gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

N. 16	Meranese Servizi S.p.A./Iss Italia S.r.l.
-------	---

**Profilo basso. Coefficiente assegnato: 0,20**

Il Concorrente presenta un servizio di Call Center non approfondito e molto generico nelle tematiche legate all'Appalto, attraverso un'esposizione confusa dello stesso. In particolare mancano i tempi di esecuzione degli interventi e non sono state rilevate proposte migliorative per i tempi di intervento.

N. 17	Italiana Servizi S.p.A./Savet S.r.l.
-------	--------------------------------------

**Profilo basso. Coefficiente assegnato: 0,25**

Il Concorrente presenta una relazione deficitaria rispetto a quanto indicato nel Progetto Offerta. In modo particolare risultano insoddisfacenti i punti riguardanti l'organizzazione funzionale del servizio, nonché le modalità di registrazione delle chiamate e di verifica sullo stato di avanzamento delle stesse da parte dell'utenza.

N. 18	Zenith Services Group S.p.A.
-------	------------------------------

**Profilo medio alto. Coefficiente assegnato: 0,60**

La Commissione prende atto che l'Operatore Economico Zenith Services Group S.p.A., ai sensi dell'articolo 53, comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016, dichiara che tutti i contenuti/informazioni della presente relazione tecnica costituiscono segreti tecnici o commerciale.

La Commissione valuta la parte relativa al servizio di Call Center sufficiente rispetto a quanto richiesto nel Progetto Offerta.

Risulta inoltre apprezzabile la parte relativa ai criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute e alla gestione delle emergenze e della reperibilità, anche con riferimento all'eventuale ricezione contemporanea di richieste diverse.

N. 19	Multiservice Scrl/I.C. SERVIZI S.r.l.
-------	---------------------------------------

**Profilo medio basso. Coefficiente assegnato: 0,45**

Il Concorrente presenta un servizio di Call Center non del tutto rispondente ai profili di valutazione indicati nel Progetto Offerta, ponendo altresì delle limitazioni nella struttura della presentazione dell'Offerta Tecnica.

Risulta essere interessante l'organizzazione funzionale del servizio.

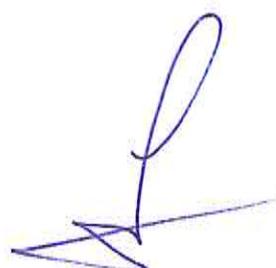
N. 20	E.P.M. S.r.l.
-------	---------------

**Profilo medio basso. Coefficiente assegnato: 0,40**

La Commissione valuta poco dettagliata la relazione rispetto al sub – criterio indicato nel Progetto Offerta, con particolare riferimento alle strategie che si intendono mettere in atto per il servizio di Call Center.

\*\*\*\*\*

La Commissione procede alla determinazione dei punteggi assegnati ai singoli Operatori Economici per il sub – criterio in esame, derivante dall'applicazione della formula di cui all'articolo 3 del Progetto Offerta e riepilogati nel prospetto sotto riportati:



CONCORRENTI	B) Servizi gestionali	
	b2 Call center	
	valore ponderale 3	
	<i>Cf</i> coefficiente di valutazione	<i>Pn</i> valutazione
Papalini Spa	0,75	2,25
MIORELLI SERVICE SPA A SOCIO UNICO	0,70	2,10
CO.L.SER SERVIZI S.C.R.L.	0,50	1,50
LANCAR SRL	0,60	1,80
Coopservice S. Coop. p. A.	0,50	1,50
Florida 2000 srl	0,25	0,75
FORMULA SERVIZI SOCIETA COOPERATIVA	0,60	1,80
Consorzio Nazionale Cooperative Pluriservizi Attività 360° Soc. Coop.	0,70	2,10
L'OPEROSA SPA	0,10	0,30
CNS-CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	0,40	1,20
C.M. SERVICE SRL	0,65	1,95

10 di 12

CONSORZIO STABILE CMF	0,75	2,25
LA LUCENTE S.P.A.	0,55	1,65
B. & B. Service società cooperativa	0,60	1,80
Dussmann Service SRL	0,75	2,25
Meranese Servizi SPA	0,20	0,60
ITALIANA SERVIZI S.p.A.	0,25	0,75
ZENITH SERVICES GROUP S.P.A	0,60	1,80
MULTISERVICE SCRL	0,45	1,35
E.P.M.	0,40	1,20

Il Presidente alle ore 13.30 dichiara terminata la seduta riservata e ne dispone la prosecuzione per la valutazione delle offerte, a partire dalle ore 09.30 del giorno 31 Marzo 2022.

Letto, confermato e sottoscritto.

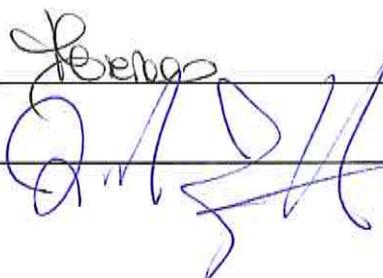
il Presidente:

Dott. Maurizio Torre



i Commissari:

Ing. Maria Carmela Grieco



Dott. Angelo Badano

il Segretario Verbalizzante:

Sig.ra Roberta Cout



