

UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE  
CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

\*\*\*

VERBALE INERENTE LA PRIMA SEDUTA NON PUBBLICA DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE NELL'AMBITO DELLA PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEGLI ARTT. 60, 95, COMMI 2, 3, 6 E 10 BIS DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI STRUMENTALI AL FUNZIONAMENTO DEGLI ISTITUTI CULTURALI DEL COMUNE DI CARPI (ARCHIVIO STORICO COMUNALE, BIBLIOTECA LORIA, CASTELLO DEI RAGAZZI, MUSEI DI PALAZZO DEI PIO, TEATRO COMUNALE), DELLE SALE E DEGLI SPAZI PER EVENTI E DEL SERVIZIO IN-CARPI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA. REGISTRO DI SISTEMA SATER PI021734-21. CIG 859589769A.

\*\*\*

L'anno duemilaventuno (2021) il giorno 14 (quattordici) del mese di aprile alle ore 9.00, presso la sala riunioni del Comune di Carpi (MO), sita in via Santa Maria in Castello n. 2b, 1° piano, sono presenti i signori:

1. Dott. Mario Ferrari, Dirigente del settore risorse umane dell'Unione delle Terre d'Argine, domiciliato per la carica presso la sede dell'Unione delle Terre d'Argine, c.so A. Pio 91, agente non in proprio ma nella sua veste di Presidente della Commissione Giudicatrice;

2. Dott.ssa Manuela Rossi, Funzionario Coordinatore con posizione organizzativa dei Servizi Museali ed espositivi del Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto



agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

**3. Dott. Daniele Righi,** Istruttore Direttivo in servizio presso il settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto, agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

**4. Dott.ssa Veronica Forlani,** Funzionario coordinatore amministrativo in servizio presso il settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di Segretario della Commissione Giudicatrice,

tutti nominati con determinazione dirigenziale n. 259 del 12.04.2021 dell'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza a costituire la commissione di gara;

**Premesso che:**

- con determinazione dirigenziale n. 742 del 27.10.2020 veniva disposto l'avvio della procedura aperta per l'affidamento dell'organizzazione e della gestione dei servizi strumentali al funzionamento degli istituti culturali del Comune di Carpi (Archivio storico comunale, Biblioteca Loria, Castello dei ragazzi, Musei di palazzo dei Pio, Teatro comunale), delle sale e degli spazi per eventi e del servizio nell'ambito del Centro Unico di promozione turistica InCarpi-informazione e accoglienza turistica per il periodo dal 01.05.2021 al 30.04.2023, per un importo a base di gara di euro 1.219.480,00, di cui euro 1.980,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, per complessivi euro 1.418.720,56 (IVA 22% compresa);



- che con prot. gen.le 73532 del 29.12.2021 il Comune di Carpi, in qualità di Stazione appaltante, attivava la Centrale unica di Committenza dell'Unione Terre d'Argine per l'espletamento della procedura aperta, alla quale con prot. gen.le n. 73563 del 29.12.2020 venivano inviati i criteri di valutazione tecnica e i requisiti di ammissibilità alla procedura;

- che con determinazione dirigenziale n. 26 del 20.01.2021 l'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza approvava gli elaborati di gara della procedura, che con prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021 venivano pubblicati sul portale del Sistema degli Acquisti Telematici dell'Emilia - Romagna (SATER) - registro di sistema PI021734-21, CIG 859589769A, fissando quale termine per la presentazione delle offerte online il 15.02.2021, che veniva differito al 02.03.2021 con determinazione dirigenziale n. 84 del 12.02.2021 dell'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza mediante comunicato pubblicato sulla piattaforma SATER, agli atti del prot. gen.le n. 7915/2021;

- che entro il suddetto nuovo termine venivano acquisite dal portale SATER le offerte online dei seguenti n. 6 operatori economici:

1. Soc. **ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA** con sede legale in Mondovì (CN), via San Lorenzo n. 1, C.F./P. IVA IT03377340041;
2. Soc. **MAPI S.R.L.** con sede legale in Torino (TO), via dell'Arcivescovado n. 18, C.F./P. IVA IT10674640015
3. Soc. **LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, con sede legale in Bologna (BO) via Malaguti n. 1/6, C.F./P. IVA DE IT02537350379;





4. costituendo R.T.I. composto da Soc. **SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (Mandataria)** con sede in Corso del Popolo n. 40 - 30172 - Venezia, C.F. e P.IVA: IT03174750277, dalla Soc. **MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (Mandante)** con sede in Via Divisione Acqui n. 131 - 41122 Modena, C.F./P.IVA: 01428530362 e dalla Soc. **AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (Mandante)** con sede in Via Nove Martiri n. 11/A - 42124 Reggio Emilia, C.F./P.IVA: 01249610351;
5. Soc. **EVENT WAY S.R.L.**, con sede legale in Roma, via Pesaro n. 19, C.F./P. IVA IT10369001002;
6. Soc. **C.N.S. CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.** con sede legale in Bologna (BO), via della Cooperazione n. 3, C.F.02884150588 P. IVA IT03609840370;

- che nelle sedute pubbliche telematiche del 04/03/2021, ore 09:36, e del 06/04/2021, ore 11:06, il Seggio di gara provvedeva alla verifica della documentazione amministrativa presentata dai concorrenti attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., nonché la sussistenza dei requisiti economico-finanziari e tecnico-professionali dichiarati da ciascun operatore economico partecipante, e con i medesimi verbali, il Seggio di gara valutava le ammissioni di tutti gli operatori economici concorrenti, formalizzata con determinazione dirigenziale dell'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza n. 251 del 07.04.2021.

**PREMESSO ALTRESI' CHE:**

- la Commissione Giudicatrice sopra individuata, convocata per le ore 9,00 del 14/04/2021 presso la sala riunioni del Comune



Carpi (MO), sita in via Santa Maria in Castello n. 2, 1° piano, si è regolarmente riunita;

- il Presidente dà atto che l'esame e la graduatoria provvisoria delle offerte tecniche presentate verrà resa pubblica per mezzo di SATER, il quale garantisce la tracciabilità di tutte le fasi della procedura di gara, l'inviolabilità delle buste telematiche e l'incorruttibilità di ciascun documento presentato. Per questo motivo non sono ammesse persone in sala;

- l'attuale seduta della Commissione Giudicatrice non ha carattere pubblico, ed è volta all'esame della documentazione tecnica, riferita agli elementi di natura qualitativa e quantitativo, contenuta nella busta telematica "OFFERTA TECNICA".

**TUTTO CIO' PREMESSO:**

prima di procedere all'esame della documentazione delle buste telematiche contenenti l'offerta tecnica, la Commissione Giudicatrice dà lettura degli elementi di valutazione di cui all'art. 18.1 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, nonché dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica di cui all'art. 18.2 del medesimo Disciplinare.

Si dà inizio ai lavori della Commissione Giudicatrice con la lettura e l'analisi della documentazione presentata dai n. 6 concorrenti ammessi alla procedura.

La Commissione Giudicatrice rileva che tutti i partecipanti, a corredo della loro offerta, hanno presentato elaborati che risultano sostanzialmente conformi. Si rileva, tuttavia, che ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA, MACCHINE CELIBI SOC. COOP. e EVENT WAY



SRL oltre alla relazione tecnica hanno presentato allegati che, nel complesso, risultano superiori ai limiti di dimensioni e quantità, di cui alle prescrizioni dell'art. 16 del Disciplinare di gara di cui al prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021. La Commissione Giudicatrice all'unanimità dispone di tenere conto nella propria valutazione della sola documentazione rientrante nei limiti prescritti.

La Commissione Giudicatrice inizia dal **criterio A) Sistema di organizzazione e di monitoraggio delle postazioni e del personale ad esse adibito, in relazione ai servizi richiesti, al fine di poter garantire al Direttore dell'esecuzione ovvero ai suoi delegati di poter svolgere in tempo reale e in qualsiasi momento una verifica in ordine all'espletamento dei servizi.**

A tale scopo il concorrente n. 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA propone nella sostanza una raccolta preliminare di dati e informazioni su servizi e operatori finalizzata a impostare il sistema di organizzazione e monitoraggio del personale, che sarà sviluppato mediante:

- analisi del personale e organizzazione delle postazioni sulla base di una catalogazione quali-quantitativa delle risorse;
- assegnazione delle funzioni al personale attraverso distribuzione di un mansionario;
- creazione di un team di lavoro per ogni servizio;
- condivisione del sistema organizzativo con il committente;
- utilizzo di strumenti di monitoraggio aziendale, disponibili a richiesta del committente, nel rispetto della normativa sulla privacy (lavoro in cloud; strumenti innovativi di project management utili per lavori trasversali, in modalità a distanza.





calendario elettronico condiviso con il committente; registro presenze cartaceo, foglio firme giornaliero);

- report al committente in forma scritta documentale, con la raccolta degli strumenti di monitoraggio, attraverso riunioni di debriefing.

La soluzione proposta, seppur esauriente nel toccare i punti richiesti e dettagliata nella sua articolazione, è valutata nel complesso non sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, che ritiene non adeguato il sistema cartaceo di registrazione delle presenze, in quanto non in grado di consentire un controllo in tempo reale del personale presente giornalmente e, pertanto, non rispondente alla complessità dei servizi oggetto dell'appalto e all'alto numero di operatori potenzialmente impiegati in contemporanea nelle diverse postazioni mentre, al contrario, si ritiene possa essere meglio monitorato attraverso strumenti di verifica automatizzati. Si rileva, inoltre, una carenza nell'indicazione delle tempistiche di reportistica e riunioni di debriefing. La Commissione Giudicatrice sottolinea, infine, la scarsa chiarezza nella descrizione dell'impiego e/o reclutamento di eventuale nuovo personale, osservando che le considerazioni del concorrente si limitano sostanzialmente agli operatori attualmente in servizio che potrebbero essere inseriti con clausola sociale.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.** che prospetta nella sostanza una metodologia di project management articolata in tre fasi (iniziale e di pianificazione, esecuzione e chiusura), dichiarando di utilizzare un portale web per la gestione dell'appalto, in grado di monitorare in tempo



reale personale, postazioni e attività.

La Commissione Giudicatrice ritiene che la proposta del sistema di organizzazione delle postazioni e del personale sia delineata nel complesso in modo generico e non conferente ai servizi in oggetto. Tuttavia, è apprezzata l'indicazione della messa a disposizione di un portale web dedicato, considerato fondamentale per la verifica dell'espletamento dei servizi, di cui tuttavia un Commissario sottolinea come, data la loro complessità, non siano state sufficientemente dettagliate le funzionalità.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.** il quale propone nella sostanza l'utilizzo di un proprio gestionale (RilevaGeo) consultabile anche dal committente, per garantire l'organizzazione e il monitoraggio di postazioni e personale, controllare lo svolgimento dei servizi, effettuare la rendicontazione a fine mese e verificare la correttezza dei dati di fatturazione.

La proposta è nel complesso valutata in modo sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, che apprezza l'indicazione dell'utilizzo del gestionale (RilevaGeo), funzionale al monitoraggio in tempo reale, considerato fondamentale per la verifica dell'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto, data la loro complessità, ma evidenzia la sostanziale assenza di elementi descrittivi di approfondimento del sistema di organizzazione di postazioni e personale previsto dal concorrente.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 4** costituendo R.T.I. composto dalla Soc. **SOCIETÀ COOPERATIVA**





CULTURE (MANDATARIA), MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE) e Soc. AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE) che prospetta nella sostanza l'utilizzo di un Sistema Informativo (Archibus) per la gestione dei processi di erogazione e rendicontazione dei servizi oggetto dell'appalto, dotato delle seguenti funzionalità:

- possibilità di integrarsi con altre piattaforme in uso presso i servizi;
- consultazione e fruizione da parte del committente;
- visualizzazione della pianificazione mensile (turni e coperture assenze);
- monitoraggio delle presenze in tempo reale (integrato con foglio presenze cartaceo);
- gestione eventi e richieste straordinarie con portale ticketing;
- sistema di prenotazioni.

La proposta è apprezzata nel complesso dalla Commissione Giudicatrice, in particolare per l'utilizzo di un gestionale web, integrabile con gli altri programmi in uso presso i servizi culturali, su cui possono confluire tutte le funzioni necessarie all'organizzazione di personale e postazioni, oltre che del piano sostituzioni (descritto successivamente al punto B) e customer satisfaction (descritto successivamente al punto E). La Commissione Giudicatrice ritiene in particolare che sia descritto in modo esaustivo e pertinente il sistema di monitoraggio proposto mentre, il Presidente sottolinea, tuttavia, come risulti meno dettagliata la descrizione del sistema di organizzazione previsto dal concorrente.



Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale delinea nella sostanza un sistema organizzativo basato su una fase di pianificazione attività e una fase operativa e di controllo basato sui seguenti strumenti:

- cronoprogramma mensile, con controllo settimanale, condiviso via mail con il committente;
- attività di autocontrollo svolta dagli operatori, attraverso report giornaliero sul servizio effettuato;
- APP Badgebox con funzione di rilevatore di presenze;
- report settimanali per il committente sui servizi svolti;
- controlli a sorpresa sugli operatori.

La soluzione è valutata nel complesso in modo non sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, che prende atto della proposta di un sistema organizzativo, seppur semplificato, ma ritiene inadeguato il sistema di monitoraggio prospettato che, non essendo fruibile in tempo reale dal committente, non consente un controllo delle postazioni e del personale in modo immediato e risulta, pertanto, non corrispondente alla complessità dei servizi e all'alto numero di operatori potenzialmente impiegati in contemporanea nelle diverse postazioni oggetto dell'appalto.

Si prosegue, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale propone un modello organizzativo che prevede il coinvolgimento di 5 team (direzionale, gestione, supporto gestionale, operativo, supporto operativo), a capo dei quali vi sono le figure del responsabile dell'appalto e del referente unico operativo. E' indicato come strumento di organizzazione il sistema informativo OFM (Open Facility Management), accessibile anche da parte del



committente, modulabile sulle esigenze del Committente, funzionale alla pianificazione e al tracciamento in tempo reale. La soluzione suggerita viene nel complesso apprezzata in modo sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, per quel che attiene il sistema di monitoraggio in tempo reale delle postazioni e del personale, che risulta congruo alle richieste. E' da evidenziare, tuttavia, che nella descrizione del monitoraggio sono riportati ampi stralci del capitolato e, dunque, nessun elemento di sostanziale miglioria rispetto a quanto già prescritto. Infine, risulta sostanzialmente generica la spiegazione del sistema organizzativo impiegato.

A questo punto ciascun membro della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione delle offerte tecniche di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA con n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, come da **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione del criterio A).

Si prosegue con il criterio B) Modalità di funzionamento del gruppo di lavoro e piano di sostituzione del personale eventualmente assente o di quello che dovesse cessare in corso di svolgimento del servizio, in funzione del rispetto degli orari di svolgimento del servizio e di gestione delle richieste estemporanee del Committente.

A tale scopo il concorrente nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA presenta l'organigramma della società, all'interno della quale





in particolare vengono definite la figura del Referente Unico Operativo, con funzioni di raccordo e coordinamento con il committente, e quelle dei referenti per i vari servizi culturali. Il piano turni e sostituzioni prevede:

- la garanzia di un operatore di riserva su ogni servizio;
- la disponibilità di lavoratori a chiamata con esperienza analoga all'operatore da sostituire;
- nuove immissioni di personale;
- verifica mensile con il committente per la definizione del calendario.

La soluzione delineata viene nel complesso apprezzata in modo sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, per quel che attiene in particolare l'organizzazione del piano delle sostituzioni; tuttavia non risulta dettagliata la modalità di funzionamento del gruppo di lavoro, al contrario della tematica dell'organizzazione aziendale che tuttavia non era strettamente richiesto dal punto B. Inoltre, la suddivisione dei servizi tra i vari referenti desta qualche perplessità: in particolare le due biblioteche (Castello dei ragazzi e Biblioteca Loria) vengono assegnate a diversi referenti e, inoltre, per il mancato accorpamento tra Musei e Teatri (che richiedono personale analogo); manca completamente infine un referente per le attività di sale ed eventi.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.**, che prospetta un'organizzazione basata sulla seguente struttura:

- gestore del contratto, responsabile di risorse e relazioni con l'obiettivo di garantire lo svolgimento dell'appalto;



- responsabile dei servizi, incaricato della gestione delle comunicazioni, oltre che del coordinamento del personale dedicato all'esecuzione della commessa;
- addetti ai servizi, comprensivi di sostituti;
- altre figure aziendali coinvolte.

Il concorrente ipotizza una programmazione del personale sulle postazioni con verifica giornaliera, la creazione di un bollettino delle informazioni per il personale e un report mensile. Per la rilevazione delle presenze si prevede un sistema telematico di timbratura del cartellino, con installazione di apparecchiature in loco. Il piano di gestione delle situazioni di emergenza prevede modalità diversificate in base alla durata delle assenze impreviste: intervento di personale disponibile, prolungamento orario di personale in servizio, recupero di personale da altri gruppi operativi sul territorio, nuove assunzioni.

La Commissione Giudicatrice valuta nel complesso la proposta presentata non sufficiente, in quanto approssimativa e confusa; il funzionamento del gruppo di lavoro e la gestione delle richieste estemporanee sono descritti in modo generico e non declinati nello specifico dei servizi oggetto dell'appalto. Risulta, inoltre, non chiara la distinzione dei ruoli tra gestore contratto e responsabile dei servizi, in particolare per quanto attiene alla funzione di referente unico operativo. Infine la proposta di installazione di strumentazione funzionale alla registrazione delle timbrature presso le sedi comunali non rientra tra le richieste dell'appalto e non risulta, in ogni caso, realizzabile.



Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale descrive la seguente organizzazione:

- direzione generale della cooperativa con responsabilità gestionali e funzioni generali di coordinamento;
- staff aziendale per servizi di supporto;
- tre aree operative (Biblioteche, Musei + InCarpi, Teatri), a capo di ciascuna delle quali è nominato un responsabile. Il responsabile del settore Musei e InCarpi è proposto per il ruolo di referente operativo unico, con funzioni di avviamento del servizio, organizzazione del personale, controllo. Tra gli operatori (20 titolari + 37 aggiuntivi) si propone di individuare dei referenti, con funzioni di supporto al responsabile di settore e di riferimento operativo all'interno dei servizi.

Inoltre, l'operatore economico prospetta i seguenti strumenti di supporto:

- sistema informatico di gestione integrata, che consente l'autocontrollo e il controllo da parte del committente dei dati di pianificazione, rendicontazione, valutazione e controllo qualità dei servizi;
- App di gestione presenze (RilevaGeo);
- scheda presenze cartacea;
- pc portatile e cellulare di reperibilità per il responsabile di settore;
- mansionario e check list per ogni addetto;
- cartellino di riconoscimento per ogni operatore.

Il piano delle sostituzioni prevede:





- la copertura di assenze programmate con personale dello stesso team, attraverso le seguenti metodologie: part time orizzontali, team allargato con la squadra di operatori aggiuntivi, percorsi di affiancamento;
- la sostituzione permanente di personale con l'inserimento in organico di operatori aggiuntivi;
- la copertura di assenze impreviste con l'adozione delle seguenti metodologie: reperibilità del responsabile di settore 24/7, sistema informatizzato di gestione del personale collegato a un database, turni di reperibilità del personale, operatore jolly.

La proposta è nel complesso apprezzata in modo sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, che nella sua valutazione tiene conto anche di quanto successivamente riportato dal concorrente al punto D). L'articolazione del funzionamento del gruppo di lavoro e piano sostituzioni è considerata dettagliata ed esauriente; tuttavia il numero degli operatori titolari indicato risulta inferiore a quello richiesto da capitolato speciale d'appalto. Tra le aree operative che costituiscono la base del sistema organizzativo, inoltre, non si fa menzione di un gruppo dedicato al funzionamento di sale e spazi per eventi. Destano, infine, qualche perplessità la presenza sul territorio del referente operativo unico una sola volta al mese e la proposta dell'operatore jolly, per quello che attiene il requisito di adeguatezza su servizi diversificati.

A questo punto, alle ore 13:15 il Presidente di gara dispone la sospensione temporanea delle operazioni di gara per una breve pausa, e la seduta che viene riaggiornata per le ore 14:00.



La copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER viene presa in consegna dal Segretario e custodita in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, per la prosecuzione dei lavori nel pomeriggio.

\*\*\*

Alle ore 14:00 la Commissione Giudicatrice si riunisce nuovamente presso la sala riunione del 1° piano della sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, sede del Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica e prosegue nelle operazioni di gara.

Si riprendono i lavori con l'analisi dell'offerta del concorrente nr 4, costituendo R.T.I. composto dalla Soc. SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (MANDATARIA), MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE) e AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE), che prospetta un'organizzazione articolata su due livelli: uno direzionale, rappresentato dal referente unico operativo e uno operativo, costituito dalle risorse operative, sotto il controllo di due coordinatori. Sono previste diverse modalità di interazione (tavoli, colloqui) e, in particolare, l'utilizzo del sistema informativo proposto al punto A per agevolare i flussi di informazione. Si propone inoltre la condivisione con il committente di un planning annuale (verificato ogni settimana) di turni e sostituzioni di assenze, ove possibile, con personale titolare, oppure con operatori sostituiti ed eventualmente con il personale impiegato con l'appalto già in corso presso il Museo



Monumento al Deportato. La sostituzione delle risorse assenti è ipotizzata con il sopra citato sistema informativo, che a seguito di segnalazione, con un algoritmo individua e contatta il sostituto, informandone il committente.

La proposta nel complesso è ritenuta buona dalla Commissione Giudicatrice, che valuta positivamente l'articolazione organizzativa, considerata adeguata e pertinente ai servizi in oggetto: in particolare è apprezzata la distinzione dei livelli operativi per funzioni, invece che per servizi, ed è considerato efficiente e rapido il sistema informativo di gestione automatizzata delle sostituzioni, in grado di garantire tempestività nella gestione delle sostituzioni.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale propone l'attivazione di una segreteria organizzativa dedicata (attiva 7gg/7gg), con funzione di raccordo tra le esigenze del committente e la struttura aziendale, con il compito di gestire richieste estemporanee e sostituzioni repentine, attingendo alle risorse di un database di personale precedentemente formato. E' indicata inoltre la presenza del referente operativo unico.

La proposta è considerata nel complesso non sufficiente da parte della Commissione Giudicatrice, che rileva la sostanziale assenza di elementi precisi relativi alla modalità di funzionamento del gruppo di lavoro e ritiene poco efficace il sistema organizzativo proposto, basato su una segreteria organizzativa a distanza. Risulta, inoltre, mancante l'indicazione delle strategie di sostituzione di personale che dovesse cessare in corso di svolgimento del servizio.





Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale descrive una gestione delle sostituzioni a cura del referente unico operativo, attraverso un database aggiornato. Il concorrente dichiara inoltre di utilizzare il sistema informativo già presentato al punto A per verificare la presenza in turno degli operatori e attivare eventuali sostituzioni, se necessario, in primo luogo con personale stabile o, in alternativa, con personale aziendale esterno o neo - assunto.

La proposta è nel complesso scarsamente apprezzata dalla Commissione Giudicatrice in quanto, seppur molto dettagliata nel trattare il piano delle sostituzioni, risulta carente di indicazioni in merito alla modalità di funzionamento del gruppo di lavoro e alla gestione delle richieste estemporanee; inoltre il piano delle sostituzioni non risulta particolarmente sostenibile, essendo basato sull'idea di coprire le assenze con personale dell'appalto già presente presso gli altri servizi.

A questo punto ciascun membro della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione delle offerte tecniche di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale come in **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione del criterio B).

Si prosegue con il **criterio C) Proposte di tecniche di coordinamento, controllo e autocontrollo del livello qualitativo**



quantitativo dei servizi erogati. Il concorrente dovrà descrivere le modalità e gli strumenti per il sistema di controllo dei servizi, indicando il set di indicatori qualitativi, quantitativi e statistici volti a misurare la prestazione del servizio.

A tale scopo il concorrente nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA propone:

- un piano di coordinamento tra committente e operatore economico;
- tecniche di coordinamento basate sulla condivisione di obiettivi e fasi del progetto, formazione sulle dinamiche del lavoro di squadra, monitoraggio dei carichi di lavoro, gestione emergenze mediante gruppo di condivisione su social;
- strumenti di monitoraggio: questionari anonimi semestrali sul clima aziendale, tecnica del mystery client;
- calcolo delle prestazioni attraverso indicatori statistici come strumenti oggettivi di analisi delle prestazioni dei servizi.

La soluzione prospettata viene nel complesso ritenuta non sufficiente da parte della Commissione Giudicatrice, in quanto sostanzialmente generica e non declinata sui singoli servizi oggetto dell'appalto. Inoltre il paragrafo "calcolo delle prestazioni - indicatori statistici" non risulta pertinente al criterio C), non riferendosi alla misurazione dell'efficacia delle prestazioni del soggetto gestore, ma riguardando piuttosto le modalità di controllo sui servizi (oggetto di valutazione del successivo punto E).

Si procede con l'analisi dell'offerta del concorrente nr 2



S.R.L., che dichiara di impostare l'attività di monitoraggio sulla base dell'osservazione e dell'esame dei servizi attraverso un set di indicatori:

- indici e indicatori qualitativi finalizzati a misurare la qualità percepita dai destinatari della comunicazione;
- indicatori quantitativi, di realizzazione e di risultato;
- indicatori di impatto finalizzati a misurare gli effetti generati dalle attività di comunicazione.

La Commissione Giudicatrice valuta nel complesso la proposta non conferente, rilevando alcuni minimi elementi coerenti con quelli di valutazione del criterio C), ma riferiti comunque a servizi di comunicazione, non coerenti con quelli oggetto dell'appalto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale propone di attuare meccanismi di controllo sia sul livello operativo che sulle prestazioni rese attraverso una articolata struttura organizzativa (direzione, responsabile di settore, responsabile della qualità). L'operatore economico dichiara di adottare i seguenti strumenti:

- modulistica specifica di raccolta dati (documenti di rendicontazione giornaliera, diario di bordo, scheda di rilevazione trattamento di non conformità, sistema di monitoraggio di affluenza dell'utenza, questionari di customer satisfaction e interviste);
- produzione di documenti di elaborazione dei dati raccolti (report di servizio a seguito di riunioni di coordinamento mensili, relazioni trimestrali, schede di rilevazione di eventi estemporanei, relazione annuale);





- riunioni di verifica trimestrali e annuale di programmazione.  
Il concorrente espone nel dettaglio il set di indicatori per la misurazione delle prestazioni rese, distinti per aree (biblioteche, musei, teatri).  
La proposta è nel complesso apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva l'approfondita e pertinente articolazione della descrizione del sistema di controllo e autocontrollo dei servizi, oltre alla puntuale esposizione del set di indicatori per la misurazione delle prestazioni.  
Alle ore 17.00 il Presidente di gara sospende la seduta odierna.  
La copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER viene presa in consegna dal Segretario e custodita in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, fino alla prossima seduta.  
Il presente verbale viene sottoscritto dal Presidente della Commissione Giudicatrice, dai due Commissari e dal Segretario.

**PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Dott. Mario Ferrari

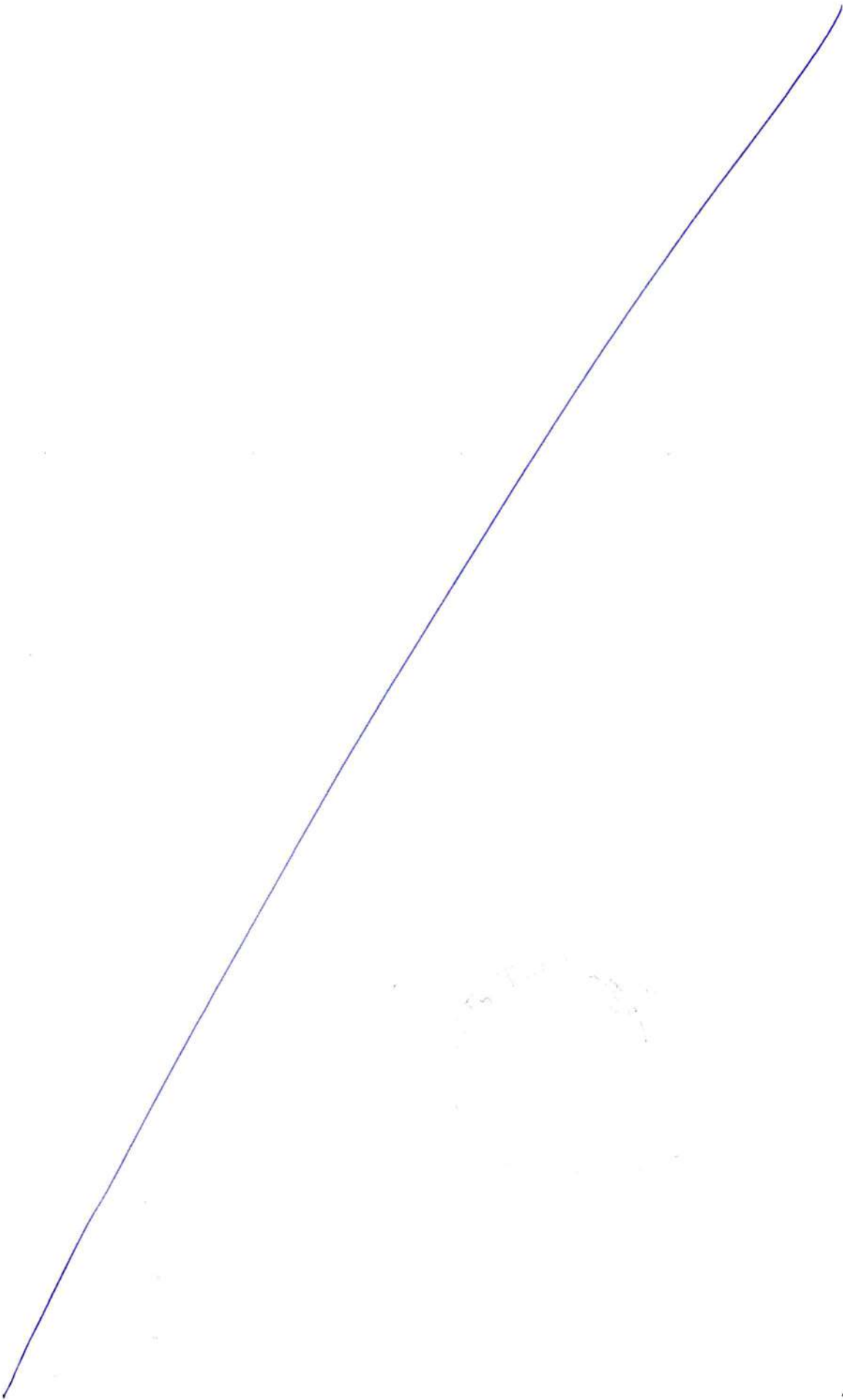


Dott.ssa Manuela Rossi

Dott. Daniele Righi

IL SEGRETARIO

Dott.ssa Veronica Forlani



UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE  
CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

\*\*\*

VERBALE INERENTE LA SECONDA SEDUTA NON PUBBLICA DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE NELL'AMBITO DELLA PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEGLI ARTT. 60 E 95, COMMI 2, 3, 6 E 10 BIS DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI STRUMENTALI AL FUNZIONAMENTO DEGLI ISTITUTI CULTURALI DEL COMUNE DI CARPI (ARCHIVIO STORICO COMUNALE, BIBLIOTECA LORIA, CASTELLO DEI RAGAZZI, MUSEI DI PALAZZO DEI PIO, TEATRO COMUNALE), DELLE SALE E DEGLI SPAZI PER EVENTI E DEL SERVIZIO IN-CARPI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA. REGISTRO DI SISTEMA SATER PI021734-21. CIG 859589769A.

\*\*\*

L'anno duemilaventuno (2021) il giorno 16 (sedici) del mese di aprile alle ore 9.15, presso la sala riunioni del Comune di Carpi (MO), sita in via Santa Maria in Castello n. 2b, 1° piano, sono presenti i signori:

1. Dott. Mario Ferrari, Dirigente del Settore risorse umane dell'Unione delle Terre d'Argine, domiciliato per la carica presso la sede dell'Unione delle Terre d'Argine, c.so A. Pio 91, agente non in proprio ma nella sua veste di Presidente della Commissione Giudicatrice;

2. Dott.ssa Manuela Rossi, Funzionario Coordinatore con posizione organizzativa dei Servizi Museali ed espositivi del Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto,





agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

3. Dott. Daniele Righi, Istruttore Direttivo presso il Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto, agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

4. Dott.ssa Veronica Forlani, Funzionario coordinatore amministrativo del Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di Segretario della Commissione Giudicatrice,

tutti nominati con determinazione dirigenziale n. 259 del 12.04.2021 dell'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza a costituire la commissione di gara;

**PREMESSO CHE:**

- la copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER è stata conservata in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi e sono portati in data odierna nella presente seduta;

- l'attuale seduta della Commissione Giudicatrice non ha carattere pubblico, ed è volta alla prosecuzione dell'esame della documentazione tecnica riferita agli elementi di natura qualitativa e quantitativo, contenuta nella busta telematica "OFFERTA TECNICA".



Richiamato il verbale della prima seduta di gara non pubblica di valutazione delle offerte tecniche della Commissione Giudicatrice del 14.04.2021.

**TUTTO CIO' PREMESSO:**

la Commissione Giudicatrice si è riunita in seduta di gara e prosegue nelle operazioni di valutazione delle offerte tecniche, riprendendo dall'analisi del criterio C) dell'offerta del concorrente nr 4, costituendo R.T.I. composto dalla Soc. SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (MANDATARIA), MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE) e AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE), che prospetta un sistema di controllo delle performance e dei servizi attraverso il sistema Archibus, descritto ai punti precedenti, dotato di un processo per la gestione delle non conformità e focalizzato sulle seguenti aree di indagine:

- autocontrollo delle procedure e dei processi interni;
- servizi di biblioteca;
- analisi degli indicatori di prestazione finalizzate alla valutazione dell'efficacia dei servizi (Musei, eventi, InCarpi);
- customer satisfaction (si rimanda al punto E).

La proposta è nel complesso apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che la considera completa ed adeguata: particolarmente efficiente la gestione del sistema di coordinamento, controllo e autocontrollo proposta attraverso una modalità automatizzata che consente la consultazione dei dati anche da parte del committente e rileva inoltre la coerenza delle aree di indagine indicate con quanto richiesto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del concorrente nr

5 EVENT WAY S.R.L., il quale propone:



- lo sviluppo di un processo comunicativo (via mail), per favorire un'interazione celere da parte del committente nei confronti della ditta;
- la realizzazione di un cronoprogramma delle attività e delle sedi, sulla base di una suddivisione degli operatori in tre categorie, per affinità di mansioni;
- l'adozione di indicatori per soddisfare la richiesta valutativa prestazionale.

La proposta è nel complesso scarsamente apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, per la sostanziale assenza di tecniche di raccolta dei dati e autocontrollo; inoltre pur in presenza di un ampio set di indicatori, essi risultano in gran parte non congrui all'appalto, riferendosi maggiormente a contesti e servizi commerciali, che sono presenti in modo marginale negli istituti culturali comunali.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale delinea le seguenti tecniche di coordinamento:

- la redazione di un piano di comunicazione per garantire la disponibilità delle informazioni e l'accessibilità dei dati da parte del committente;
- l'organizzazione di incontri periodici che si configurano come riunioni di coordinamento strategico.

Il concorrente propone inoltre un sistema di controllo articolato nelle seguenti fasi:

- progettazione del sistema di monitoraggio e controllo definito per livelli di servizio e relativi indicatori di monitoraggio;
- pianificazione delle attività di controllo con il sistema





informativo presentato al punto A;

- esecuzione di controlli (visite ispettive, analisi di reclami e solleciti, analisi dei dati del sistema informativo);
- progettazione di azioni correttive delle non conformità;
- elaborazione della reportistica, sulla base di tre livelli di monitoraggio mediante raccolta e gestione di dati relativi agli indicatori individuati come rilevanti.

La proposta è nel complesso apprezzata in modo discreto dalla Commissione Giudicatrice, che rileva la delineazione di una metodologia approfondita e adeguata nella sua complessità, nonostante alcuni indicatori proposti, in particolare per l'ambito delle biblioteche, non siano di competenza del soggetto appaltatore.

A questo punto ciascun membro della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione delle offerte di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, come in **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione dell'elemento C).

Si prosegue con il **criterio D) Proposta di modalità di organizzazione mensile dei servizi e di successiva rendicontazione dei medesimi con l'indicazione dei supporti tecnologici utilizzati.**

A tale scopo il **concorrente nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA** propone:



- la redazione di un calendario turni mensile di operatori e sostituti, condiviso con il committente;
- l'utilizzo di un software online, TempOnWeb, per la registrazione di presenze, ore, ferie, non accessibile da parte del committente;
- rendicontazione mensile di ore e presenze su file Excel, finalizzata alla verifica del committente e successiva emissione della fattura.

La soluzione viene nel complesso valutata in modo sufficiente dalla Commissione Giudicatrice, per quel che attiene il sistema di registrazione di ore/presenze e rendicontazione dei servizi; tuttavia le modalità di organizzazione dei servizi risultano generiche e trattate in modo poco esaustivo. Si rileva, inoltre, un'apparente difformità nell'indicazione delle rilevazioni delle presenze attraverso l'utilizzo di un software online (TempOnWeb) rispetto a quanto riportato al precedente punto A, in cui si proponeva un registro presenze cartaceo.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.**, che prospetta l'utilizzo di modelli mensili di rendicontazione in formato digitale (Excel o altri fogli di calcolo), contenuti anche nel portale web di servizio dell'appalto, consultabile dal committente. Il concorrente dichiara che tali modelli riguardano: reportistica, analisi delle segnalazioni di servizio, rendicontazione del servizio, rendicontazione delle presenze, customer service, gestione richieste.

La proposta è ritenuta nel complesso non sufficiente da parte della Commissione Giudicatrice, per l'assenza



un'organizzazione mensile dei servizi e per la scarsa attinenza delle modalità di rendicontazione indicate con i servizi richiesti.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale propone l'elaborazione di piani mensili di servizio e l'adozione delle seguenti strategie:

- pianificazione a regime massimo con un programma turni nell'ipotesi di impiego totale di risorse, per garantire tempestività organizzativa rispetto alle richieste del committente;
- parziale adozione di part-time orizzontali;
- turni spezzati;
- congruo monte ore idoneo per ogni operatore e durata dei turni di lavoro;
- presenza costante in servizio di figure di coordinamento.

Il concorrente dichiara di adottare metodologie per garantire qualità costante di erogazione (ruoli assegnati e responsabilità definite, compresenza di 10 minuti tra gli operatori nel cambio turno, percorsi formativi e di affiancamento). Per quanto riguarda la descrizione delle modalità di rendicontazione fa rimando al punto A, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo della App (RilevaGeo), ad integrazione dei report mensili di servizio.

La proposta è nel complesso non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva la mancata attinenza degli elementi offerti rispetto all'ambito di valutazione del punto D): tale considerazione viene formulata tenendo conto anche di quanto





proposto dal concorrente al precedente punto A relativamente alle funzioni della App (RilevaGeo) di rendicontazione a fine mese, anche ai fini della fatturazione.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 4**, costituendo R.T.I. composto da Soc. **SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (MANDATARIA)**, **MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE)** e **AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE)**, che delinea l'utilizzo del sistema informativo Archibus per registrare le presenze e produrre la relativa reportistica, compreso il resoconto mensile delle ore di servizio prestato; è prevista, inoltre, l'integrazione della rilevazione automatizzata con fogli presenze su file Excel.

La proposta è nel complesso non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva la mancata attinenza degli elementi offerti rispetto all'ambito di valutazione del punto D): tale considerazione tiene conto anche di quanto proposto al precedente punto A) relativamente alle funzioni del sistema informativo Archibus ai fini della rendicontazione a fine mese (ore e fatturazione).

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale propone un cronoprogramma mensile dei servizi con revisione settimanale, su file Excel, condiviso con cartella in cloud; quanto alla rendicontazione, essa verrà realizzata utilizzando la APP Badgebox, precedentemente indicata.

La proposta è nel complesso non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva una descrizione generica e non esaustiva della modalità di organizzazione mensile dei servizi



di successiva rendicontazione.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale dichiara di mettere a disposizione il sistema informativo OFM per svolgere le seguenti funzioni:

- programmazione di attività, turni, mansioni, calendari;
- gestione dei flussi di lavoro, richieste e segnalazioni;
- registrazione degli ingressi e tracciabilità delle presenze degli operatori, con visualizzazione in tempo reale anche da parte del committente;
- report riepilogativi mensili.

La soluzione è nel complesso valutata in modo discreto dalla Commissione Giudicatrice, che apprezza della stessa le modalità di organizzazione mensili dei servizi in modo automatizzato, rilevando tuttavia una minore accuratezza nella descrizione del sistema di rendicontazione.

A questo punto ciascun membro della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, come da **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione dell'elemento D).

Si prosegue con il **criterio E) Proposta di sistema di monitoraggio delle attività e dell'utenza, del controllo delle**



prestazioni erogate e di rilevazione dello stato di  
soddisfazione degli utenti.

A tale scopo il concorrente **nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA** propone i seguenti sistemi di monitoraggio qualità e rilevazione soddisfazione dell'utenza:

- questionario "ritratto dell'utente" e indagini su attività temporanee (mostre, spettacoli, attività);
- cassetta suggerimenti, commenti a fine visita su quaderni, indagini di gradimento su servizi specifici attraverso tablet, questionari stakeholder;
- previsione di un servizio di gestione reclami tramite compilazione di modulo cartaceo e online.

La soluzione suggerita viene nel complesso apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, per quel che attiene i sistemi di monitoraggio delle attività e dell'utenza, considerati adeguati e pertinenti, sia pur non innovativi.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.**, che prospetta un sistema di controllo basato sulle seguenti metodologie di rilevazione:

- focus group (controllo dal punto di vista dell'azienda);
- customer satisfaction (questionari, box suggerimenti e critiche per gli utenti).

La soluzione nel complesso viene valutata non sufficiente dalla Commissione, per la scarsa attinenza con quanto richiesto al punto E) e per il riferimento a strategie di vendita e comunicazione non coerenti con i servizi oggetto dell'appalto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale presenta:





- rilevazioni quali-quantitativo e statistiche, attraverso moduli giornalieri per la registrazione del numero di visitatori/chiamate/email, che confluiranno in report (mensili, trimestrali, annuali);
- interviste semi-strutturate agli utenti e questionari di customer satisfaction (cartacei e online su piattaforma Survey Monkey, che consente elaborazione e consultazione dei dati in tempo reale, anche da parte del committente);
- "postazione emozione" per le attività destinate ai bambini, da prevedersi in modalità fissa presso il Castello dei ragazzi.

La soluzione nel complesso è apprezzata dalla Commissione Giudicatrice che, nell'ambito di una proposta basata su strumenti standard adeguati, valuta in modo positivo la presenza di una piattaforma online, ritenuta elemento migliorativo e innovativo.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 4**, costituendo R.T.I. composto da **SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (MANDATARIA)**, **MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE)** e **AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE)**, che propone:

- la raccolta dei dati di soddisfazione attraverso questionari (cartacei, digitali, su tablet);
- la valutazione della soddisfazione degli utenti attraverso l'analisi di indicatori (diretti e indiretti), indirizzati e rielaborati sulla piattaforma Archibus, al fine di garantire la registrazione automatica delle risposte, l'elaborazione in tempo reale dei dati, e la predisposizione di report per il committente;
- lo studio di elementi migliorativi sulla base dei dati



rilevati;

- attività di social monitoring.

La proposta nel complesso è considerata buona dalla Commissione Giudicatrice, che ritiene adeguato il sistema di monitoraggio delineato; sono apprezzati, inoltre, l'utilizzo del sistema informativo e l'offerta dell'attività di social media monitoring.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale propone:

- un software di pianificazione delle attività per monitorare gli aspetti di gestione;
- un sistema di reportistica per verificare i dati relativi a utenza, servizi erogati, customer satisfaction.

La proposta è nel complesso non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva la maggiore pertinenza dell'offerta di un software di pianificazione con l'oggetto di valutazione del precedente punto C); inoltre, per quel che attiene la descrizione del sistema di reportistica, anche se coerente con quanto richiesto, non risulta sviluppato e dettagliato nelle relative funzionalità.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale propone iniziative di controllo di parte terza:

- controllo di soddisfazione (customer care) mediante questionari, da cui vengono rilevati dati, indice di soddisfazione ed eventuali azioni migliorative;
- mystery audit;
- report elaborati sulla base dei dati rilevati.



La Commissione Giudicatrice ritiene che la proposta pur coerente sia scarsamente dettagliata ed esaustiva: viene offerto il solo strumento del questionario e il mystery audit, non approfondito; infine risultano assenti strumenti di monitoraggio in tempo reale.

A questo punto ciascun membro della Commissione, sulla base dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, come da **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione dell'elemento E).

Alle ore 13.20 il Presidente di gara dispone la sospensione temporanea delle operazioni di gara per una breve pausa della seduta di gara, che viene riaggiornata per le ore 14:00.

La copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER viene presa in consegna dal Segretario e custodita in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, per la prosecuzione dei lavori nel pomeriggio.

\*\*\*

Alle ore 14:00 la Commissione Giudicatrice si riunisce nuovamente presso la sala riunione del 1° piano della sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, sede de





settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica e prosegue nelle operazioni di gara.

Si riprendono i lavori con l'analisi del **criterio F) Per quanto riguarda le funzioni di biglietteria e di vendita svolte presso il servizio Incarpi, proposta di modalità di gestione contabile e di rendicontazione giornaliera e mensile in ordine ai biglietti e ai prodotti venduti e agli incassi realizzati, con l'indicazione dei supporti tecnologici utilizzati.**

A tale scopo il **concorrente nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA** propone:

- l'utilizzo del software del committente, con condivisione dei dati di chiusura giornaliera;
- una rendicontazione mensile con documento testuale;
- l'installazione di una postazione biglietteria all'esterno, in caso di eventi o spettacoli e uno strumento di analisi commerciale dell'utenza, sulla base dei dati raccolti.

La soluzione viene nel complesso ritenuta di scarso rilievo dalla Commissione Giudicatrice, in quanto riporta funzioni (la chiusura giornaliera di cassa) che sono già svolte in automatico dal software in uso, mentre non è indicata alcuna proposta reale di rendicontazione mensile automatizzata, integrata al gestionale.

La proposta si limita, nella sostanza, a rispettare le richieste del committente, ma non aggiunge elementi utili di approfondimento o miglioria rispetto a quanto richiesto nel capitolato speciale d'appalto.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.**, che prospetta la gestione degli incassi attraverso



l'utilizzo di modelli (corrispettivi, altri servizi, nota cassa) estrapolabili dal programma web indicato nei punti precedenti ed estraibili nei formati Microsoft Office.

La soluzione prospettata viene nel complesso considerata non sufficiente dalla Commissione Giudicatrice per il mancato riferimento all'utilizzo del gestionale del committente e a modalità di integrazione con il programma del concorrente; inoltre risulta genericamente accennato il sistema di rendicontazione impiegato.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale propone la gestione:

- della biglietteria mediante il software del committente e le relative funzioni di rendicontazione;
- di bookshop e vendita con verbale di vendite giornaliere disponibile sul sistema informativo indicato nei punti precedenti;
- delle prenotazioni con un calendario condiviso disponibile sul sistema informativo indicato nei punti precedenti.

La soluzione nel complesso risulta non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva una descrizione di gestione contabile e di rendicontazione caratterizzata da alcune imprecisioni e limitata al software del committente, tralasciando, in particolare, indicazioni in merito alla chiusura di cassa mensile. Risultano proposti, inoltre, alcuni strumenti di gestione superati (calendari condivisi, verbale di vendite giornaliere).

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr** **costituendo R.T.I. composto da SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE**



(MANDATARIA), MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE) e da. AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE), che propone l'utilizzo del sistema informativo Archibus, indicato ai punti precedenti, quale strumento integrabile con il software di vendita del committente per ricevere e rielaborare i dati, rendicontare il venduto e il conseguente incasso, confrontare informazioni di vendita con dati di gestione del magazzino, conservare i report, al fine di garantire in tempo reale al committente la tracciabilità, disponibilità e accessibilità dei dati.

La proposta nel complesso è considerata buona dalla Commissione Giudicatrice, che valuta positivamente il collegamento tra sistema informativo del concorrente e software del committente, che consente in maniera automatizzata la gestione della contabilità, in particolare permettendo lo scarico automatico della chiusura mensile di cassa, ritenuta particolarmente utile, considerata la complessità e l'articolazione dei servizi culturali in appalto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale propone:

- l'utilizzo del sistema Cassanova per la gestione delle vendite, accessibile al committente e disponibile su due postazioni (InCarpi e Teatro);
- rendicontazioni con modelli giornalieri.

La Commissione Giudicatrice apprezza la proposta, per la presenza di un gestionale per l'attività di contabilità e rendicontazione dei servizi di biglietteria e vendita prodotti accessibile al committente, pur evidenziando che il concorrente non precisa la modalità attraverso la quale il proprio sistema





si andrà ad integrare con il software attualmente in uso. In ogni caso, si sottolinea come tale software, così come descritto, risulti maggiormente adeguato alle operazioni di vendita che a quelle di biglietteria.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale propone la redazione o esportazione dal sistema informativo indicato ai punti precedenti dei report di rendicontazione, consultabili in tempo reale dal committente. Il concorrente propone inoltre l'acquisto di rilevatori di banconote false.

La proposta è nel complesso non apprezzata dalla Commissione Giudicatrice, che rileva la scarsa coerenza con quanto richiesto al punto F) e la sostanziale carenza di approfondimento del funzionamento del sistema informativo proposto, anche rispetto al gestionale del committente, e delle modalità di rendicontazione.

A questo punto ciascun membro della Commissione Giudicatrice, sulla base dei criteri di valutazione delle offerte tecniche di cui all'art. 18.2 del Disciplinare di Gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, come da **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione dell'elemento F).

Alle ore 16.00 il Presidente di gara sospende la seduta odierna.

La copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER viene presa in consegna dal



Segretario e custodita in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi, fino alla prossima seduta.

Il presente verbale viene sottoscritto dal Presidente della Commissione Giudicatrice, dai due Commissari e dal Segretario.

**PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Dott. Mario Ferrari



Dott.ssa Manuela Rossi

Dott. Daniele Righi

IL SEGRETARIO

Dott.ssa Veronica Forlani

UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE  
CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

\*\*\*

VERBALE INERENTE LA TERZA SEDUTA NON PUBBLICA DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE NELL'AMBITO DELLA PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEGLI ARTT. 60 E 95, COMMI 2, 3, 6 E 10 BIS DEL D. LGS. N. 50/2016 E SS.MM.II., PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI STRUMENTALI AL FUNZIONAMENTO DEGLI ISTITUTI CULTURALI DEL COMUNE DI CARPI (ARCHIVIO STORICO COMUNALE, BIBLIOTECA LORIA, CASTELLO DEI RAGAZZI, MUSEI DI PALAZZO DEI PIO, TEATRO COMUNALE), DELLE SALE E DEGLI SPAZI PER EVENTI E DEL SERVIZIO IN-CARPI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA. REGISTRO DI SISTEMA SATER PI021734-21. CIG 859589769A.

\*\*\*

L'anno duemilaventuno (2021) il giorno 21 (ventuno) del mese di aprile alle ore 11.00, presso la sala riunioni del Comune di Carpi (MO), sita in via Santa Maria in Castello n. 2b, 1° piano, sono presenti i signori:

1. Dott. Mario Ferrari, Dirigente del Settore risorse umane dell'Unione delle Terre d'Argine, domiciliato per la carica presso la sede dell'Unione delle Terre d'Argine, c.so A. Pio 91, agente non in proprio ma nella sua veste di Presidente della Commissione Giudicatrice;

2. Dott.ssa Manuela Rossi, Funzionario Coordinatore con posizione organizzativa dei Servizi Museali ed espositivi del Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto,





agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

**3. Dott. Daniele Righi**, Istruttore Direttivo presso il Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di membro esperto, agente non in proprio ma nella sua veste di Commissario della Commissione Giudicatrice;

**4. Dott.ssa Veronica Forlani**, Funzionario coordinatore amministrativo del Settore A7 - Restauro, Cultura, Commercio e Promozione Economica e Turistica del Comune di Carpi, in qualità di Segretario della Commissione Giudicatrice,

tutti nominati con determinazione dirigenziale n. 259 del 12.04.2021 dell'Unione Terre d'Argine - Servizio Centrale Unica di Committenza a costituire la commissione di gara;

**PREMESSO CHE:**

- la copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricati da SATER è stata conservata in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi e sono portati in data odierna nella presente seduta;

- l'attuale seduta della Commissione Giudicatrice non ha carattere pubblico, ed è volta alla prosecuzione dell'esame della documentazione tecnica riferita agli elementi di natura qualitativa e quantitativo, contenuta nella busta telematica "OFFERTA TECNICA".



**Richiamati** i verbali della prima e della seconda seduta di gara non pubblica di valutazione delle offerte tecniche della Commissione Giudicatrice del 14.04.2021 e del 16.04.2021.

**TUTTO CIO' PREMESSO:**

la Commissione Giudicatrice si è riunita in seduta di gara e prosegue nelle operazioni di valutazione delle offerte tecniche, riprendendo dall'analisi del **critério G) Numero di ore di formazione (escluse quelle relative alla formazione obbligatoria prevista dal Capitolato) a cui si prevede di sottoporre ciascun addetto durante il periodo di esecuzione del contratto.**

A tale scopo il **concorrente nr 1 ITUR SOCIETÀ COOPERATIVA** propone 22 ore annue di formazione in aggiunta a quella obbligatoria (44 complessive durante la durata del contratto), oltre a 12 ore di formazione indiretta (definita trasmissione di conoscenza tacita), garantendo un totale di almeno 30 ore annue di formazione al personale (100% codificata e 70% tacita). per ciascun operatore durante il periodo di esecuzione del contratto, oltre a 12 ore

La Commissione Giudicatrice prende atto della proposta, della quale tuttavia ritiene di non tenere conto delle ore di formazione indiretta, in quanto dato generico e imprecisato, e in ogni caso di difficile puntuale quantificazione.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 2 MAPI S.R.L.**, che prospetta complessivamente 62 ore di formazione complessiva (tra quella di base e quella tecnica) in aggiunta a quella obbligatoria per ciascun operatore durante il periodo di esecuzione del contratto.

La commissione ritiene di non conteggiare le 100 (cento) ore



procapite di formazione di inglese, in quanto:

- per il personale addetto ai servizi di accoglienza turistica ritenute non necessarie in quanto detto personale deve già essere in possesso dei requisiti linguistici richiesti dal capitolato;

- per il personale addetto agli altri servizi si tratta di formazione non conferente ai servizi oggetto dell'appalto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 3 LE MACCHINE CELIBI SOC. COOP.**, il quale propone complessivamente 60 ore di formazione in aggiunta a quella obbligatoria per ciascun operatore titolare (10 per i non titolari) durante il periodo di esecuzione del contratto.

Si procede con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 4, costituendo R.T.I. composto da SOCIETÀ COOPERATIVA CULTURE (MANDATARIA), MEDIAGROUP98 SOC. COOP. (MANDANTE) e AR/S ARCHEOSISTEMI SOC. COOP. (MANDANTE)**, che prospetta complessivamente 25 ore medie di formazione in aggiunta a quella obbligatoria per ciascun operatore durante il periodo di esecuzione del contratto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 5 EVENT WAY S.R.L.**, il quale propone un monte ore complessivo di formazione in aggiunta a quella obbligatoria di 408 ore (monte ore diversificato tra i vari istituti) da destinare ai n. 16 operatori previsti per l'appalto, per un totale di 25 ore medie per ciascun operatore durante il periodo di esecuzione del contratto.

Si continua, poi, con l'analisi dell'offerta del **concorrente nr 6 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI SOC. COOP.**, il quale propone 60





ore per ciascun operatore di formazione in aggiunta a quella obbligatoria durante il periodo di esecuzione del contratto.

A questo punto, come previsto all'art. 18.2 del Disciplinare di gara assunto agli atti del prot. gen.le UTA n. 3035 del 20.01.2021, la Commissione Giudicatrice assegna alla migliore proposta il massimo punteggio attribuibile e alle altre la valutazione viene assegnata sulla base del metodo proporzionale, **allegato a)**.

Si procederà successivamente alla riparametrazione dell'elemento G).

A questo punto la Commissione Giudicatrice effettua la media dei coefficienti dei punteggi assegnati da ciascun componente della Commissione Giudicatrice a ciascun criterio, che moltiplica per il punteggio massimo previsto per ciascuno di essi. Successivamente, preso atto che nessuno dei concorrenti è risultato il migliore in tutti i criteri di valutazione, effettua la riparametrazione dei punteggi come da **allegato a)**.

Sommando i punteggi riparametrati ottenuti, la Commissione prende atto della seguente graduatoria provvisoria relativa all'offerta tecnica:

GRADUATORIA OFFERTA TECNICA	
DITTA	PUNTEGGIO
1. ITUR	55,90
2.MAPI SRL	44,79
3. LE MACCHINE CELIBI	58,87
4. RTI SOC. COOP CULTURE + MEDIAGROUP 98	68,89
5. EVENT WAY SRL	41,91
6. CNS	59,01

La Commissione Giudicatrice prende atto che all'art. 18.1 del Disciplinare di gara è prevista una soglia minima di sbarramento



dopo la riparametrazione pari a 45/00 punti a fronte di un punteggio tecnico complessivo pari a punti 80/00: tale soglia minima non risulta essere stata raggiunta dagli operatori Mapi srl e Event way srl.

Alle ore 13.50 il Presidente di gara dichiara chiusa la seduta odierna e concluse le operazioni di gara La copia dei documenti contenuti nelle buste telematiche delle offerte tecniche scaricate da SATER viene presa in consegna dal Segretario e custodita in un armadio chiuso a chiave presso la segreteria di Settore A7 Restauro Cultura Commercio e Promozione Economica e Turistica nella sede comunale di via Santa Maria in Castello 2b a Carpi.

Il presente verbale viene sottoscritto dal Presidente della Commissione Giudicatrice, dai due Commissari e dal Segretario.

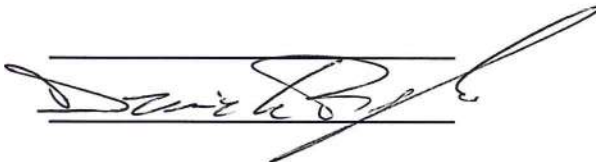
**PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Dott. Mario Ferrari



Dott.ssa Manuela Rossi

Dott. Daniele Righi



**IL SEGRETARIO**

Dott.ssa Veronica Forlani

