

VERBALE INERENTE LA SEDUTA RISERVATA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE RELATIVE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETTERA B), DEL D.LGS. N. 50/2016 DEL SERVIZIO DI CUSTODIA DEL MUSEO MONUMENTO AL DEPORTATO POLITICO E RAZZIALE DI CARPI E DI EVENTUALE CUSTODIA STRAORDINARIA ANCHE IN ALTRI LUOGHI IN GESTIONE ALLA FONDAZIONE CAMPO FOSSOLI – CIG 8309796497 - CPV 92521000-9 – Codice ISTAT del luogo di esecuzione del contratto 036005

L'anno duemilaventi (2020), il giorno 10 del mese di giugno, alle ore 10:45 presso la sala riunioni della Fondazione Campo Fossoli sita in Carpi, Via G. Rovighi n. 57, sono presenti i Signori:

1. **Marzia Luppi**, in qualità di RUP e Presidente della Commissione giudicatrice nominata con delibera presidenziale n. 2 del 9/06/2020.
2. **Alessia Ferrari**, in qualità di segretario e componente della Commissione giudicatrice nominata con delibera presidenziale n. 2 del 9/06/2020.
3. **Veronica Forlani**, in qualità di componente della Commissione giudicatrice nominata con delibera presidenziale n. 2 del 9/06/2020.

PREMESSO:

- che in data odierna si è provveduto all'apertura dei plichi e alla verifica della documentazione amministrativa dei concorrenti, disponendo l'ammissione alla fase successiva della procedura di gara dell'operatore AR/S Archeosistemi Soc. Coop., con sede in Via Nove Martiri n. 11/A, 42124 Reggio Emilia (RE);
- che l'attuale seduta della Commissione Giudicatrice non ha carattere pubblico ed è volta all'esame della documentazione tecnica, riferita agli elementi di natura qualitativa, contenuta nella busta 2 "OFFERTA TECNICA".

TUTTO CIO' PREMESSO:

La Presidente della Commissione Giudicatrice dà lettura degli elementi di valutazione di cui al punto 4 della "Lettera di Invito", nonché delle modalità di attribuzione dei relativi punteggi.

La Commissione procede quindi con la lettura e l'analisi della documentazione presentata da AR/S Archeosistemi Soc. Coop con riferimento al **criterio 1) - Progetto di organizzazione del servizio**, al fine di valutare le proposte in merito al potenziamento della cultura dell'accoglienza, al piano di

gestione e tempi di risposta in caso di situazioni non prevedibili, ai tempi di risposta in caso di richieste eccezionali della Fondazione, al piano di sostituzione del personale addetto, oltre ad ogni altro elemento idoneo a descrivere l'organizzazione del servizio.

A tale scopo la Commissione rileva che il concorrente AR/S Archeosistemi, propone un progetto di organizzazione del servizio in linea con quanto richiesto dal capitolato.

Più in dettaglio si segnalano a titolo esemplificativo:

- la definizione delle modalità di erogazione del servizio tramite fasi consequenziali volte a improntare la nuova gestione sulla base delle specifiche esigenze della Committenza, anche tramite la previsione di una fase di start-up di individuazione e preparazione delle risorse;
- previsione di un gruppo di lavoro di 2/3 persone a part time con esperienza pregressa nella gestione del servizio, con garanzia di coinvolgimento costante degli eventuali sostituti;
- reperibilità 24 ore su 24 delle figure di riferimento per garantire una corretta gestione delle attività e delle eventuali emergenze;
- flessibilità nell'assunzione del servizio fino a due ore prima dell'apertura e riscontro alle emergenze in un tempo massimo di 30 minuti;
- organizzazione e turnazione programmata del servizio comunicato alla SA entro il 25 di ogni mese, garanzia di flessibilità alle richieste straordinarie della SA;
- programma di sostituzione degli addetti suddiviso tra assenze prevedibili ed assenze imprevedibili, e conseguenti azioni;
- gestione e condivisione dei documenti del servizio attraverso spazi *cloud di storage*.

La proposta, nel suo complesso, è apprezzata per la sua aderenza alla realtà museale oggetto dell'appalto.

A questo punto ciascun membro della Commissione, sulla base delle modalità di valutazione delle offerte stabilite al punto 4 della Lettera d'Invito, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale.

Criterio di valutazione 1) Progetto di organizzazione del servizio					
PUNTI MAX 25					
	Presidente	Commissario	Commissario	Media	PUNTEGGIO
	Luppi	Ferrari	Forlani	COEFFICIENTI	

Ar/s Archeosistemi	0,9	0,9	0,8	0,9	22,5
-----------------------	-----	-----	-----	-----	------

Si procederà successivamente alla riparametrazione del punteggio sul criterio 1).

La Commissione continua quindi con l'analisi dell'offerta tecnica di AR/S Archeosistemi Soc. Coop, concentrandosi sul **criterio 2) - Personale** al fine di valutare le proposte del concorrente, con particolare riferimento ai seguenti sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui all'art. 4 della Lettera di Invito:

- 1) profilo e mansioni del personale addetto alla biglietteria ed alla sorveglianza, con allegazione dei Curriculum Vitae degli addetti di cui ad oggi è proposto l'impiego;
- 2) profilo, mansioni e compiti attribuiti alle figure di coordinamento;
- 3) livello di conoscenza della lingua inglese del personale addetto al servizio e eventuale conoscenza di ulteriori lingue straniere, con allegazione dei relativi certificati ove presenti;
- 4) indicatori e strumenti di verifica degli obiettivi di efficacia dei servizi e delle prestazioni del personale;
- 5) strumenti per favorire la motivazione del personale nella gestione dei servizi;
- 6) piano di formazione del personale: qualità, quantità e appropriatezza delle proposte formative e le competenze specialistiche dei formatori per potenziare la conoscenza della lingua inglese e di eventuali ulteriori lingue straniere e la formazione del personale alla cultura dell'accoglienza del pubblico.

A riguardo il concorrente AR/S Archeosistemi presenta proposte in linea con i servizi richiesti dal capitolato. Più in dettaglio si segnalano a titolo esemplificativo:

- la proposta di addetti assegnatari dei servizi con un percorso formativo ed esperienze pregresse che evidenziano alte competenze acquisite nel corso degli anni, come risultante dai relativi CV allegati all'offerta tecnica;
- la previsione di un responsabile per la commessa incaricato di sovrintendere l'andamento del servizio e di organizzare, pianificare e coordinare il lavoro di tutti gli operatori impiegati, oltre a monitorare l'andamento qualitativo e l'esecuzione del servizio, insieme ad un coordinatore del servizio;
- un buon livello di conoscenza della lingua inglese da parte della maggioranza degli operatori di cui si propone l'impiego nel servizio;
- strumenti per garantire il costante monitoraggio e la misurazione oggettiva dei parametri di gradimento del servizio sia da parte della Committenza che dell'utenza, con la raccolta di tutti i dati rilevati in appositi moduli;
- garanzia di 20 ore complessive annue di formazione specifica per ogni operatore, in

Handwritten signature and initials in blue ink.

aggiunta alla formazione obbligatoria.

La proposta nel suo complesso è apprezzata per la particolare attenzione che dedica al costante sviluppo delle competenze del personale nello svolgimento del servizio; la Commissione prende tuttavia atto che alla data attuale uno degli operatori indicati dal concorrente non possiede il livello di conoscenza della lingua inglese richiesto ai fini dello svolgimento del servizio dall'art. 9 del Capitolato di gara.

A questo punto ciascun membro della Commissione, sulla base delle modalità di valutazione delle offerte stabilite al punto 4 della Lettera d'Invito, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni e, inoltre, i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale, con riferimento a ciascuno dei sub-criteri previsti per il criterio di valutazione in oggetto.

Criterio di valutazione 2) Personale						
PUNTI MAX 25						
	Sub-criteri	Presidente Luppi	Commissario Ferrari	Commissario Forlani	Media COEFFICIENTI	PUNTEGGIO
Ar/s Archeosistemi	1)	1	1	0,8	0,9	4,5
	2)	1	0,9	0,8	0,9	3,6
	3)	0,7	0,7	0,7	0,7	2,8
	4)	0,8	0,8	0,8	0,8	3,2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

	5)	1	0,8	0,8	0,9	3,6
	6)	1	0,7	0,7	0,8	3,2
	Totale	-	-	-	-	20,9

Si procederà successivamente alla riparametrazione del punteggio sul criterio 2).

La Commissione continua con l'analisi delle offerte tecniche, concentrandosi sul **criterio 3) - Strumenti per il monitoraggio di presenza, visitatori, vendite bookshop ed altri elementi rilevabili e gestione reclami**, al fine di valutare le proposte relative agli strumenti con i quali gli addetti effettueranno il monitoraggio delle presenze in museo (gruppi e singoli), nonché delle vendite del bookshop, oltre che le modalità di condivisione con la Fondazione dei dati raccolti e le relative tempistiche.

A tale scopo il concorrente ARS Archeosistemi, propone una serie di strumenti dei quali si dà indicazione esemplificativa e non esaustiva:

- proposizione di modulistica per questionari di valutazione, gestione emergenze, monitoraggio dispositivi sicurezza, richieste intervento, registrazione incassi, richieste di manutenzione e segnalazioni, inventario, di cui si riportano taluni fac simili, e previsione di cartellino ore;
- previsione di strumenti di rilevamento del pubblico con dati di natura qualitativa e quantitativa, questionari panoramici, questionari mirati, giornate/settimane campione, interviste a campione, indagine osservante, indagine tramite utente informato;
- impegno a realizzare una campagna di Customer Satisfaction ogni sei mesi, di durata minima di due mesi al fine di entrare in contatto con i clienti e raccogliere informazioni.

La proposta, nel suo complesso, è particolarmente apprezzata sia per il dettaglio degli strumenti di rilevazione e di valutazione che risultano adeguati al servizio, sia per la cura nelle rendicontazioni sull'andamento del servizio alla SA.

A questo punto ciascun membro della Commissione, sulla base delle modalità di valutazione delle offerte stabilite al punto 4) della Lettera d'Invito, relativamente agli elementi di natura qualitativa,

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the initials 'CF'.

esprime le proprie valutazioni, ed inoltre i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale.

Criterio di valutazione 3) Strumenti per il monitoraggio di presenze, visitatori, vendite bookshop ed altri elementi rilevabili e gestione reclami					
PUNTI MAX 20					
	Presidente Luppi	Commissario Ferrari	Commissario Forlani	Media COEFFICIENTI	PUNTEGGIO
Ar/s Archeosistemi	0,8	0,9	0,8	0,8	16

Si procederà successivamente alla riparametrazione del punteggio sul criterio 3).

La Commissione continua con l'analisi delle offerte tecniche, concentrandosi **sul criterio 4) - Miglioria sulle azioni di promozione e valorizzazione del patrimonio del Museo**, al fine di valutare le proposte migliorative, a titolo esemplificativo, circa le strategie ed iniziative di comunicazione che l'affidatario potrà in essere per la valorizzazione dei luoghi oggetto di custodia.

A riguardo il concorrente AR/S Archeosistemi, che effettua una serie di proposte delle quali si dà indicazione esemplificativa e non esaustiva:

- potenziamento della comunicazione integrata tramite mailing list e canali social, anche al fine di coinvolgere i differenti "pubblici" e gestione della newsletter mediante programma specializzato, piattaforma on line dedicata e monitoraggio delle campagne pubblicitarie;
- messa in rete del museo con diverse realtà di promozione turistica del territorio sia in gestione che con le quali sussiste collaborazione, consulenza relativa al brand museo e alla creazione di gadget;
- consulenza relativamente alla predisposizione di materiali e contenuti da caricare online per poter promuovere una didattica e formazione a distanza, tenendo conto della limitazione alle attività didattiche con le scuole determinata dalla presente emergenza sanitaria;

La proposta, nel suo complesso, è apprezzata sia per la varietà delle azioni, sia per l'attenzione alle modalità di gestione della presente emergenza sanitaria.

A questo punto ciascun membro della Commissione, sulla base delle modalità di valutazione delle offerte stabilite al punto 4) della Lettera d'Invito, relativamente agli elementi di natura qualitativa, esprime le proprie valutazioni, ed inoltre i relativi coefficienti, mediante il metodo di attribuzione discrezionale.

Handwritten signature and initials in blue ink.

Criterio di valutazione 4) miglioria sulle azioni di promozione e valorizzazione del patrimonio del Museo					
PUNTI MAX 5					
	Presidente Luppi	Commissario Ferrari	Commissario Forlani	Media COEFFICIENTI	PUNTEGGIO
Ar/s Archeosistemi	1	0,9	0,9	0,9	4,5

La Commissione, a questo punto, procede con la riparametrazione dei punteggi attribuiti sui criteri di valutazione n. 1), 2) 3) e 4) sopra esaminati, che porta al seguente risultato:

	criterio 1) punti 25		criterio 2) punti 25		criterio 3) punti 20		criterio 4) punti 5	
	punti	Punti riparame trati	punti	Punti riparame trati	punti	Punti riparame trati	punti	Punti riparamet rati
Ar/s Archeosistemi	22,50	25,00	20,90	25,00	16,00	20,00	4,50	5,00

del. [firma]
CF

Pertanto, sulla base di quanto stabilito al punto 4 della Lettera di Invito, sommando i punteggi degli elementi di valutazione qualitativi, a seguito della riparametrazione, si ottiene la seguente graduatoria provvisoria:

- 1) AR/S Archeosistemi, con sede in Via Nove Martiri n. 11/A, 42124 Reggio Emilia (RE), con il punteggio di 75,00/75,00;

Terminata la valutazione dell'offerta, il Presidente ripone la documentazione di cui alla busta 2 "Offerta tecnica" del concorrente in apposito scompartimento di armadio chiuso a chiave, ai fini della custodia della stessa, assieme agli altri plichi 1 e 3, e alle ore 13:00 dichiara chiusa la presente seduta di gara.

Il presente verbale viene sottoscritto dal Presidente della Commissione Giudicatrice e dai due

Commissari.

IL PRESIDENTE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE

Prof.ssa Marzia Luppi Marzia Luppi

I COMMISSARI

Dott.ssa Alessia Ferrari Alessia Ferrari

Dott.ssa Veronica Forlani Veronica Forlani