



POLITECNICO
MILANO 1863

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA
FORNITURA DEL SERVIZIO DI SPEDIZIONE TRAMITE CORRIERE ESPRESSO**

CIG A0079E14B3

**VERBALE DI GARA
della seduta del 14/11/2023**

Il giorno 14 (*quattordici*) del mese di *novembre* dell’anno 2023, alle ore 09:00, in modalità telematica attraverso l’ausilio della piattaforma Microsoft Teams, che garantisce la riservatezza delle comunicazioni, così come previsto dall’art. 93 comma 4 D.lgs 36/2023 (di seguito anche “Codice”);

PREMESSO

- che con Determina Direttoriale, Rep. n. 9362/2023, Prot. n. 0194398 del 24/08/2023, è stata indetta gara europea a procedura telematica aperta per l’affidamento della fornitura del servizio di spedizione tramite corriere espresso - CIG A0079E14B3 da aggiudicarsi con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa;
- che con Decreto del Direttore Generale, Rep. n. 12961/2023, Prot n. 0247791 del 25/10/2023, è stata costituita la Commissione giudicatrice composta da:

dott.ssa Daniela Fagnani	- Presidente
dott. Pierluigi Checchi	- Componente Effettivo
dott.ssa Stefania Battaglia	- Componente Effettivo
dott.ssa Dea Bernini	- <i>Segretario Verbalizzante</i>

- che risultano tempestivamente depositate sulla piattaforma SINTEL di ARIA – Regione Lombardia, entro il termine perentorio per la presentazione delle offerte, n. 1 (una) offerta telematica da parte dei concorrenti, correttamente firmate digitalmente, come da tabella a seguire:



NUMERO PROTOCOLLO INFORMATICO	FORNITORE	MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE	DATA	STATO OFFERTA	AZIONI
1695807185352	DHL EXPRESS (Italy) S.r.l. 04209680158	Forma singola	mercoledì 27 settembre 2023 11.33.05 CEST	Valida	Dettaglio

- che la documentazione amministrativa presentata dagli operatori economici è risultata completa e conforme a quanto richiesto nel Disciplinare di gara, come verificato dal RUP con verbale Rep. n. 288, Prot. n. 0241074 del 18/10/2023;
- che, come si evince dal suddetto verbale, l'operatore economico DHL Express (Italy) S.r.l. è ammesso al prosieguo della gara.

Tutto ciò premesso, ritenuto parte integrante e sostanziale del presente verbale, nel giorno e nell'ora predetti, la Commissione giudicatrice, come sopra nominata, constatata la regolarità della propria costituzione e la presenza di tutti i suoi componenti, procede alla verifica dell'offerta tecnica presentata dal soggetto offerente.

Il Presidente ricorda che, come previsto in premessa del Disciplinare di gara, l'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, lett. c) D.Lgs. 36/2023.

1. Valutazione dell'offerta tecnica

Come previsto dall'art. 21 del Disciplinare di gara, la valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica avverrà in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
OFFERTA TECNICA	80 punti
OFFERTA ECONOMICA	20 punti
TOTALE	100 PUNTI



Il Presidente specifica che i criteri di valutazione dell’offerta tecnica, così come previsti dall’art. 21.1 del Disciplinare di gara, sono i seguenti:

Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica

OFFERTA TECNICA (80 punti)		pt.	D/Q/T	
A	GESTIONE DEL SERVIZIO	72		
	A.01	CONDIZIONI CONTRATTUALI OFFERTE	5	D
	A.02	MODALITÀ DI GESTIONE DELLA FASE DI START-UP E FORMAZIONE	5	D
	A.03	MODALITÀ DI LAVORAZIONE E TRACCIAMENTO DEL PACCO	6	D
	A.04	MODALITÀ DI CONTATTO E SUPPORTO AGLI UTENTI	4	D
	A.05	MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI DOGANALI	6	D
	A.06	MODALITÀ DI RICHIESTA, MODULISTICA E PREPARAZIONE PACCHI PER PRESE NAZIONALI	4	D
	A.07	MODALITÀ DI RICHIESTA, MODULISTICA E PREPARAZIONE PACCHI PER PRESE INTERNAZIONALI	4	D
	A.08	MODALITÀ DI SPEDIZIONE URGENTE CON CONSEGNA IN GIORNATA	2	D
	A.09	MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IMPORT	4	D
	A.10	MODALITÀ GESTIONE PORTO ASSEGNATO E SERVIZIO RESTITUZIONI	5	D
	A.11	MODALITÀ, FLESSIBILITÀ E TEMPSTICA DI RICEZIONE DELLE PRESE NON PROGRAMMATE	3	D
	A.12	MODALITÀ, FLESSIBILITÀ E TEMPSTICA DELLE CONSEGNE	4	D
	A.13	STRUTTURA LOGISTICA NAZIONALE	10	D
A.14	STRUTTURA LOGISTICA INTERNAZIONALE	10	D	
B	CERTIFICAZIONI	8		
	B.1	UNI EN ISO 9001 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	2	T
	B.2	UNI EN ISO 14001 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE O REGISTRAZIONE AL SISTEMA DI ECOGESTIONE EMAS	2	T
	B.3	UNI EN ISO 45001 SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	2	T
	B.4	UNI EN ISO 3901 INFORMATION AND DOCUMENTATION — INTERNATIONAL STANDARD RECORDING CODE (ISRC)	1	T
B.5	UNI EN ISO 50001 SISTEMA DI GESTIONE ENERGETICA	1	T	

È previsto un valore soglia generale pari a 30 punti. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.



La Commissione provvederà a valutare i singoli elementi dell'Offerta tecnica sulla base dei criteri sotto specificati utilizzando le motivazioni di seguito elencate.

Il Presidente dà lettura di quanto previsto dal Disciplinare di gara in merito ai **Criteri discrezionali (D)**.

A.1 Valutazione delle condizioni contrattuali offerte (punteggio massimo: 5 punti)

Sarà valutata la completezza, la chiarezza e la semplicità della proposta di convenzione fornita.

Saranno valutate positivamente proposte di contratto che non aggiungano limitazioni o condizioni peggiorative per il Politecnico di Milano.

Saranno valutate positivamente proposte di contratto che prevedano migliori condizioni per il Politecnico di Milano in termini di tutela, riduzione dei rischi, migliori condizioni operative e gestionali.

A solo titolo di esempio saranno valutate positivamente la previsione di penali o rimborsi in caso di smarrimento, danneggiamento o ritardo nella consegna, migliori condizioni di pagamento, l'assenza di clausole che comportino rischi o penali in carico al Politecnico di Milano, l'assenza di clausole che prevedano ulteriori possibilità per il Fornitore in termini di recesso o modifica delle condizioni contrattuali.

A.2. Modalità di gestione della fase di start-up e formazione (punteggio massimo: 5 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita sulle modalità di avvio del servizio.

Sarà valutata la descrizione dettagliata delle tempistiche e modalità organizzative di avvio di tutti i servizi indicati nel capitolato, delle modalità organizzative e gestionali del servizio nelle prime fasi di avvio, sino all'entrata a regime di tutti i servizi richiesti.

In modo particolare si valuteranno positivamente modalità e tempistiche di avvio della formazione del personale del Politecnico, della loro abilitazione mediante user e password al portale web dell'operatore e del servizio di help desk a supporto del personale del Politecnico indicato (Capitolato Art. 2.4).

Al fine di valutare al meglio le funzionalità e la strutturazione del portale, e quindi l'attribuzione dei relativi punteggi, In sede di gara è opportuno fornire la possibilità, tramite un apposito link, di accesso ad un ambiente demo. In mancanza di tale possibilità la valutazione verrà effettuata esclusivamente sul progetto tecnico e allegati inviati.

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita sulle modalità e tempistiche di avvio del piano di formazione per il personale del Politecnico di Milano.

Sarà valutata la completezza e coerenza dei temi proposti per i diversi servizi offerti, l'ampiezza degli argomenti oggetto di formazione e la capacità del piano formativo di garantire un'adeguata formazione e aggiornamento del personale del Politecnico preposto al ritiro e consegna dei pacchi entro tutto il periodo di validità del contratto.

Saranno valutate positivamente proposte che garantiscano una veloce fase di startup ed un efficace supporto alle singole strutture abilitate alla spedizione all'interno del Politecnico di Milano.



A.3. Modalità di lavorazione e tracciamento del pacco (punteggio massimo: 6 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente all'organizzazione e agli strumenti che si intendono adottare per la gestione del servizio, con riferimento alla modalità di ritiro del pacco, dettagliandola per tipologia di peso e volume, alla modalità di predisposizione del pacco per la spedizione, alle modalità e sistemi digitali che si intendono adottare per garantire la tracciabilità del pacco a partire dalla presa presso la sede richiedente (Capitolato Art. 2.2 - L).

Saranno valutate positivamente soluzioni che garantiscano la completa tracciabilità e la digitalizzazione di tutte le singole fasi della procedura dal ritiro fino alla consegna e che garantiscano la possibilità di identificare la spedizione in modo univoco in ogni fase di lavorazione anche in caso di smarrimento o deterioramento della documentazione cartacea di accompagnamento, che non comportino ulteriori fasi di lavorazione o oneri amministrativi a carico del Politecnico di Milano.

A.4. Modalità di contatto e supporto agli utenti (punteggio massimo: 4 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita sulle modalità di contatto e supporto agli utenti per problematiche di tipo logistico o amministrativo, nonché per la quotazione di servizi non a listino.

Saranno valutate positivamente proposte che prevedano il contatto con uno o più operatori identificati, a conoscenza delle condizioni contrattuali, dell'organizzazione e delle modalità operative specifiche per il servizio relativo al Politecnico di Milano.

Saranno inoltre valutate positivamente modalità che non comportino costi, quali ad esempio numeri di telefono a pagamento.

A.5. Modalità di gestione dei servizi doganali (punteggio massimo: 6 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente all'organizzazione e agli strumenti che si intendono adottare per la gestione delle operazioni doganali. Saranno valutate positivamente soluzioni che favoriscano la rapidità delle operazioni di sdoganamento.

Saranno inoltre tenute in particolare considerazioni servizi di supporto agli operatori del Politecnico di Milano per la corretta gestione della documentazione necessaria per le pratiche doganali e che garantiscano il repentino avviso in caso di spedizioni ferme per problemi doganali, fornendo il supporto necessario per risolvere i problemi emersi.

A.6. Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese nazionali (punteggio massimo: 4 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita della modulistica obbligatoria che l'Ateneo dovrà compilare per richiedere una spedizione.

Saranno valutate positivamente la reperibilità e chiarezza delle informazioni necessarie per la compilazione, la semplicità e comprensibilità della modulistica, strumenti informatici ed



automatismi in supporto alla compilazione della modulistica, modalità di supporto previste di assistenza agli utenti (Capitolato Art. 2.3).

Sarà valutata positivamente la predisposizione interamente informatizzata della modulistica necessaria, nonché la possibilità in caso di emergenza di utilizzare modulistica cartacea.

Sarà valutata positivamente la snellezza della documentazione richiesta e la non ridondanza delle copie prodotte.

Saranno valutate la reperibilità e chiarezza delle informazioni necessarie per eseguire la richiesta di presa, le modalità con cui il personale del Politecnico dovrà preparare il pacco in funzione del peso, del volume o della destinazione della spedizione, la semplicità e comprensibilità della modulistica necessaria e di tutti gli strumenti informatici a supporto sia della richiesta di presa che quelli relativi alla compilazione della modulistica di accompagnamento.

A.7. Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese internazionali (punteggio massimo: 4 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita della modulistica obbligatoria che l'Ateneo dovrà compilare per richiedere una spedizione.

Saranno valutate positivamente la reperibilità e chiarezza delle informazioni necessarie per la compilazione, la semplicità e comprensibilità della modulistica, strumenti informatici ed automatismi in supporto alla compilazione della modulistica, modalità di supporto previste di assistenza agli utenti (Capitolato Art. 2.3).

Saranno valutate la reperibilità e chiarezza delle informazioni necessarie per eseguire la richiesta di presa, le modalità con cui il personale del Politecnico dovrà preparare il pacco in funzione del peso, del volume o della destinazione della spedizione, la semplicità e comprensibilità della modulistica necessaria e di tutti gli strumenti informatici a supporto sia della richiesta di presa che quelli relativi alla compilazione della modulistica di accompagnamento con particolare riferimento alle pratiche doganali.

Saranno valutate positivamente procedure che guidino l'utente in modo chiaro e per quanto possibile automatizzato nella compilazione di tutta la modulistica richiesta per la spedizione verso lo specifico paese estero.

A.8. Modalità di spedizione urgente con consegna in giornata (punteggio massimo: 2 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente all'offerta di prodotti e soluzioni per la spedizione urgente con consegna in giornata.

Saranno valutati positivamente servizi organizzati in modo stabile dal Fornitore, con tempi di presa e consegna predeterminati e con elenco definito delle località servite: a solo titolo di esempio, "servizio disponibile con richiesta entro le 10.00, presa entro le 11.00 e consegna entro le 16.00 solo per le città di Milano e Roma".

Sarà valutata positivamente l'ampiezza delle aree geografiche servite e degli orari di preavviso necessari e di presa.

Qualora il fornitore non sia disponibile a fornire tale servizio sarà assegnato il punteggio 0 (zero).



A.9. Modalità di gestione del servizio import (punteggio massimo: 4 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente all'organizzazione che si intende adottare per la gestione del servizio di import (Capitolato Art. 2.1 - C).

Verranno valutate positivamente la semplicità delle procedure necessarie per richiedere una spedizione in import, la documentazione necessaria chiara e di immediata compilazione, la descrizione del funzionamento del servizio di help desk e dei relativi servizi offerti a supporto del personale del Politecnico per tutte le operazioni accessorie alle spedizioni in import, quali ad esempio le pratiche doganali.

Saranno valutati positivamente servizi organizzati in modo stabile dal Fornitore, con tempi di consegna predeterminati.

Qualora il fornitore non sia disponibile a fornire tale servizio sarà assegnato il punteggio 0 (zero).

A.10. Modalità gestione porto assegnato e servizio restituzioni (punteggio massimo: 5 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente alla modalità di organizzazione del servizio di ritiro presso indirizzi esterni, di materiali destinati al Politecnico con pagamento a carico di quest'ultimo (Capitolato Art. 2.2 - B).

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione fornita relativamente alla modalità di organizzazione del servizio di restituzione da indirizzi esterni, nazionali od esteri anche privati, di materiali destinati al Politecnico con pagamento a carico di quest'ultimo (Capitolato Art. 2.1 - D).

Sarà valutata positivamente la chiarezza delle modalità di richiesta, la semplicità della modulistica e modalità previste di contatto del punto di presa terzo per organizzare il ritiro e l'eventuale modulistica precompilata da fornire al destinatario esterno del plico da restituire.

Qualora il fornitore non sia disponibile a fornire tale servizio sarà assegnato il punteggio 0 (zero).

A.11. Modalità, flessibilità e tempistica di ricezione delle prese non programmate (punteggio massimo: 3 punti)

Sarà valutata la completezza e la precisione della descrizione relativa alla modalità di richiesta delle prese non programmate e relativi orari di svolgimento.

Sarà valutata positivamente la semplicità della modalità di richiesta e l'ampiezza degli orari di richiesta che garantiscano la presa nella medesima giornata.

Sarà inoltre valutata positivamente la possibilità di richiedere prese urgenti non programmate al di fuori dall'orario di ufficio o al sabato.

Qualora il fornitore non sia disponibile a fornire tale servizio sarà assegnato il punteggio 0 (zero).



A.12. Modalità, flessibilità e tempistica delle consegne (punteggio massimo: 4 punti)

Sarà valutata la descrizione dettagliata del sistema di gestione e delle tempistiche delle consegne, anche su appuntamento, e delle mancate consegne, indicando in modo particolare il rapporto di ri-consegna al destinatario, la custodia e giacenza del pacco nel deposito e l'eventuale restituzione dello stesso al mittente in caso di impossibilità di consegna al destinatario (Capitolato Art. 2.2).

Saranno valutate positivamente modalità che garantiscano la consegna del pacco in modo flessibile, anche in caso di difficoltà a reperire il destinatario.

A.13. Struttura logistica nazionale (punteggio massimo: 10 punti)

Sarà valutata la descrizione dettagliata della struttura logistica dell'offerente per la gestione dei pacchi.

Saranno valutate positivamente la presenza di strutture raccolta e smistamento gestite direttamente dall'offerente, di dimensioni adeguate a gestire un traffico a livello nazionale, nonché le caratteristiche tecnologiche ed organizzative delle stesse.

Sarà inoltre valutata positivamente la presenza di strutture logistiche in diverse regioni e l'adeguatezza del parco mezzi di trasporto per garantire consegne continue e diffuse su tutto il territorio nazionale.

A.14. Struttura logistica internazionale (punteggio massimo: 10 punti)

Sarà valutata la descrizione dettagliata della struttura logistica dell'offerente per la gestione dei pacchi.

Saranno valutate positivamente la presenza di strutture raccolta e smistamento gestite direttamente dall'offerente, di dimensioni adeguate a gestire un traffico a livello internazionale, nonché le caratteristiche tecnologiche ed organizzative delle stesse.

Sarà inoltre valutata positivamente la presenza di strutture logistiche in diverse nazioni e continenti, nonché l'adeguatezza del parco mezzi di trasporto per garantire consegne continue e diffuse a livello internazionale.

Poiché il numero di offerte da valutare è pari a 1 (uno), l'attribuzione dei punteggi relativa ai singoli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale viene fatta in base ai seguenti giudizi a cui corrispondono i relativi "coefficienti percentuali", come previsto all'art. 22 del Disciplinare di gara:



Giudizio	Valore del coefficiente
Eccellente	1
Ottimo	0,85
Buono	0,70
Adeguito	0,60
Discreto	0,50
Mediocre	0,30
Scarso	0,10
Non migliorativo	0

Il Presidente dà lettura di quanto previsto dal Disciplinare di gara in merito ai **Criteri tabellari (T)**.

B.1. UNI EN ISO 9001 Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Possesso della certificazione “UNI EN ISO 9001 - Gestione qualità” in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

Ai fini dell’attribuzione del punteggio dovrà essere presentata in sede di gara, copia della certificazione, in corso di validità.

Opzione di risposta	Punteggio
Presente	2 punti
Assente	0 punti

B.2. UNI EN ISO 14001 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale o registrazione al sistema di ecogestione EMAS

Possesso della certificazione “UNI EN ISO 14001 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale o registrazione al sistema di ecogestione EMAS” in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all’art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

Ai fini dell’attribuzione del punteggio dovrà essere presentata in sede di gara, copia della certificazione, in corso di validità.

Opzione di risposta	Punteggio
Presente	2 punti
Assente	0 punti

B.3. UNI EN ISO 45001 Sistema di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Possesso della certificazione “UNI EN ISO 14001 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale o registrazione al sistema di ecogestione EMAS” in corso di validità rilasciata da un



ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio dovrà essere presentata in sede di gara, copia della certificazione, in corso di validità.

Opzione di risposta	Punteggio
Presente	2 punti
Assente	0 punti

B.4. UNI EN ISO 3901 Information and documentation — International Standard Recording Code (ISRC)

Possesso della certificazione “UNI EN ISO 3901 Information and documentation — International Standard Recording Code (ISRC)” in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio dovrà essere presentata in sede di gara, copia della certificazione, in corso di validità.

Opzione di risposta	Punteggio
Presente	1 punti
Assente	0 punti

B.5. UNI EN ISO 50001 Sistema di gestione energetica

Possesso della certificazione “UNI EN ISO 50001 Sistema di gestione energetica” in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio dovrà essere presentata in sede di gara, copia della certificazione, in corso di validità.

Opzione di risposta	Punteggio
Presente	1 punti
Assente	0 punti



La Commissione procede alla visione dell'offerta presentata dal concorrente e alla analisi dei criteri di valutazione del candidato.

A.1 Valutazione delle condizioni contrattuali offerte

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
<i>Valutazione delle condizioni contrattuali offerte</i>	5	0,12	0,2	0,15	0,16

La commissione, esaminata la documentazione tecnica composta da "Guida ai servizi 2023" e dal documento "Chiarimenti rispetto al capitolato e al disciplinare", ritiene che la stessa menzioni solamente alcuni punti rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico e dal disciplinare di gara. Vengono evidenziati in modo chiaro i servizi doganali e i servizi di import/export, nonché la preparazione della spedizione (fatturazione e procedura preparatoria), l'imballaggio della spedizione e la digitalizzazione, tuttavia non si evincono specifiche condizioni per il Politecnico di Milano.

A.2. Modalità di gestione della fase di start-up e formazione

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di gestione della fase di start-up e formazione</i>	5	0,6	0,6	0,55	0,58

La commissione valuta la fase di start up e formazione adeguata al tipo di servizio, utilizzando una modalità di consulenza da remoto e fornendo vari tools a supporto.



A.3. Modalità di lavorazione e tracciamento del pacco

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di lavorazione e tracciamento del pacco</i>	6	0,75	0,8	0,7	0,75

La commissione ritiene più che buona la descrizione riportata, in quanto vengono disciplinate in modo dettagliato le varie fasi di predisposizione della spedizione, imballaggio e servizio tracciabilità fornendo a supporto anche una guida multilingue disponibile online. Vengono inoltre specificati in maniera chiara pesi e volumi, unitamente alle tipologie di merci vietate o soggette a restrizione. La commissione rileva inoltre che il fornitore dedica una particolare attenzione alla digitalizzazione di tutti gli step necessari alla preparazione e alla spedizione del collo, per permettere ai destinatari di essere informati in tempo reale sullo stato di avanzamento della consegna.

A.4. Modalità di contatto e supporto agli utenti

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di contatto e supporto agli utenti</i>	4	0,65	0,5	0,6	0,58

La commissione valuta il servizio di Customer service adeguato, in quanto è disponibile una modalità di contatto diretto tramite servizio chat e Whatsapp con copertura 24/7 e form email. La commissione constata che il servizio clienti tramite operatore con un numero telefonico è a



pagamento, come si evince dal sito https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support.html#/contact_us (consultato alla data di verbalizzazione).

A.5. Modalità di gestione dei servizi doganali

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di gestione dei servizi doganali</i>	6	0,75	0,75	0,75	0,75

La commissione valuta più che buona la descrizione del servizio offerto nella "Guida ai servizi 2023" e trova complete e dettagliate le informazioni presenti alla pagina del sito menzionata nella guida (mydhl.express.dhl - consultata alla data di verbalizzazione), con indicazione chiara di tabelle relative a prodotti, tempi e costi.

A.6. Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese nazionali

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese nazionali</i>	4	0,65	0,6	0,6	0,62

La commissione ritiene valida e positivamente dettagliata la descrizione delle modalità di preparazione, modulistica e spedizione dei pacchi in via telematica.

La modulistica presente online risulta essere esaustiva e di facile compilazione, affiancata dalla possibilità di avere lettere di vettura cartacee o prestampate. Dalla documentazione fornita e dal sito non si evince chiaramente se verrà assegnato un referente dedicato all'ente per il supporto e per qualsiasi necessità.



A.7. Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese internazionali

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese internazionali</i>	4	0,65	0,6	0,6	0,62

La commissione ritiene valida e positivamente dettagliata la descrizione delle modalità di preparazione, modulistica e spedizione dei pacchi in via telematica verso paesi esteri, supportato dalla traduzione multilingua. La modulistica presente online risulta esaustiva e di facile compilazione. Dalla documentazione fornita e dal sito non si evince chiaramente se verrà assegnato un referente dedicato all'ente per il supporto e per qualsiasi necessità.

A.8. Modalità di spedizione urgente con consegna in giornata

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di spedizione urgente con consegna in giornata</i>	2	0,35	0,5	0,35	0,40

La commissione verifica che le informazioni sono presenti accedendo al sito <https://dct.dhl.com/> e constata che è previsto un modulo di richiesta informazioni e quotazione per il servizio consegna in giornata [Same Day \(express.dhl\)](#).

La commissione ritiene che il criterio non sia stato sviluppato in maniera esaustiva, pertanto assegna un giudizio quasi discreto.



A.9. Modalità di gestione del servizio import

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
<i>Modalità di gestione del servizio import</i>	4	0,55	0,4	0,55	0,50

La commissione ritiene discreta la descrizione sulla procedura del servizio di importazione, comprensiva dei tempi di consegna predeterminati, nonché la sezione relativa ai servizi doganali.

A.10. Modalità gestione porto assegnato e servizio restituzioni

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
<i>Modalità gestione porto assegnato e servizio restituzioni</i>	5	0,3	0,3	0,3	0,30

La commissione rileva che la modalità di organizzazione del servizio richiesto è stata minimamente menzionata in alcuni servizi opzionali sotto forma di denominazioni differenti. La commissione valuta perciò mediocre la descrizione di tale servizio.



A.11. Modalità, flessibilità e tempistica di ricezione delle prese non programmate

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità, flessibilità e tempistica di ricezione delle prese non programmate</i>	3	0,45	0,6	0,5	0,52

La commissione riscontra una menzione particolare sulla "consegna al sabato" e "ritiro e consegne al di fuori degli orari standard" all'interno dei servizi opzionali indicati nella "Guida ai servizi 2023". La commissione constata che il criterio non è stato sviluppato in maniera completa, pertanto assegna un giudizio discreto.

A.12. Modalità, flessibilità e tempistica delle consegne

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Checchi	Battaglia	Media
<i>Modalità, flessibilità e tempistica delle consegne</i>	4	0,3	0,3	0,35	0,32

La commissione valuta mediocre e non esaustiva la descrizione del servizio in termini di modalità, flessibilità e tempistica delle consegne, in quanto vengono specificati solamente alcuni aspetti relativi alla giacenza e al ritorno al mittente, come indicato all'interno del documento "Chiarimenti rispetto al capitolato e al disciplinare".



A.13. Struttura logistica nazionale

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
Struttura logistica nazionale	10	0,3	0,6	0,3	0,40

La Commissione rileva che, nonostante vengano elencati alcuni dati sul parco mezzi di trasporto, sulle strutture e sui punti di servizio, il criterio non evidenzia la descrizione completa della struttura logistica, pur menzionando un nuovo centro avanzato di smistamento e distribuzione nell'area di Milano Nord nonché l'ammodernamento del gateway di Napoli Capodichino.

A.14. Struttura logistica internazionale

La Commissione procede ad una puntuale, approfondita e dettagliata analisi del contenuto della relazione presentata dal concorrente e, dopo un'attenta discussione, i componenti della commissione esprimono le seguenti valutazioni:

DHL Express (Italy) S.r.l.	Punteggio massimo	Fagnani	Cecchi	Battaglia	Media
Struttura logistica internazionale	10	0,15	0,4	0,15	0,23

La Commissione rileva che, nonostante vengano elencati alcuni dati sul numero di paesi in cui sono erogati i servizi, il criterio non evidenzia una descrizione completa della struttura logistica internazionale, pur menzionando nuove collaborazioni con Cargojet e Singapore-Airlines oltre l'acquisizione di 6 aeromobili Boeing 777F.

B.1. UNI EN ISO 9001 Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Commissione procede all'esame della relazione tecnica presentata dall'operatore economico ed esprime il seguente giudizio:

Criterio	Presente/Assente	Punti (max 2)
UNI EN ISO 9001 Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	PRESENTE	2



B.2. UNI EN ISO 14001 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale o registrazione al sistema di ecogestione EMAS

La Commissione procede all'esame della relazione tecnica presentata dall'operatore economico ed esprime il seguente giudizio:

Criterio	Presente/Assente	Punti (max 2)
<i>UNI EN ISO 14001 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale o registrazione al sistema di ecogestione EMAS</i>	PRESENTE	2

B.3. UNI EN ISO 45001 Sistema di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La Commissione procede all'esame della relazione tecnica presentata dall'operatore economico ed esprime il seguente giudizio:

Criterio	Presente/Assente	Punti (max 2)
<i>UNI EN ISO 45001 Sistema di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</i>	PRESENTE	2

B.4. UNI EN ISO 3901 Information and documentation — International Standard Recording Code (ISRC)

La Commissione procede all'esame della relazione tecnica presentata dall'operatore economico ed esprime il seguente giudizio:

Criterio	Presente/Assente	Punti (max 1)
<i>UNI EN ISO 3901 Information and documentation — International Standard Recording Code (ISRC)</i>	ASSENTE	0

B.5. UNI EN ISO 50001 Sistema di gestione energetica

La Commissione procede all'esame della relazione tecnica presentata dall'operatore economico ed esprime il seguente giudizio:

Criterio	Presente/Assente	Punti (max 1)
<i>UNI EN ISO 50001 Sistema di gestione energetica</i>	PRESENTE	1



La Commissione constata che tutti i punteggi inseriti sul sistema SinTel dall'operatore economico **DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L.** *corrispondono* ai documenti presentati in sede di gara.

La Commissione attribuisce all'operatore economico DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L. un punteggio totale pari a 7 (*sette*) come risultante dalla seguente tabella:

CRITERI TABELLARI		PUNTEGGIO
B.1	UNI EN ISO 9001 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	2
B.2	UNI EN ISO 14001 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE O REGISTRAZIONE AL SISTEMA DI ECOGESTIONE EMAS	2
B.3	UNI EN ISO 45001 SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	2
B.4	UNI EN ISO 3901 INFORMATION AND DOCUMENTATION — INTERNATIONAL STANDARD RECORDING CODE (ISRC)	0
B.5	UNI EN ISO 50001 SISTEMA DI GESTIONE ENERGETICA	1

3. Calcolo del punteggio

Al termine della valutazione dell'offerta tecnica la Commissione procede, come previsto dal Disciplinare di gara all'art. 24, al calcolo dei punteggi per ciascun criterio di valutazione, trasformando la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i Commissari in coefficienti definitivi.

DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L.		MAX	FAGNANI	CHECCHI	BATTAGLIA	MEDIA	PUNTI
A.01	Condizioni contrattuali offerte	5	0,12	0,2	0,15	0,16	0,78
A.02	Modalità di gestione della fase di start-up e formazione	5	0,6	0,6	0,55	0,58	2,92
A.03	Modalità di lavorazione e tracciamento del pacco	6	0,75	0,8	0,7	0,75	4,50
A.04	Modalità di contatto e supporto agli utenti	4	0,65	0,5	0,6	0,58	2,33
A.05	Modalità di gestione dei servizi doganali	6	0,75	0,75	0,75	0,75	4,50
A.06	Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese nazionali	4	0,65	0,6	0,6	0,62	2,47
A.07	Modalità di richiesta, modulistica e preparazione pacchi per prese internazionali	4	0,65	0,6	0,6	0,62	2,47
A.08	Modalità di spedizione urgente con consegna in giornata	2	0,35	0,5	0,35	0,40	0,80
A.09	Modalità di gestione del servizio import	4	0,55	0,4	0,55	0,50	2,00
A.10	Modalità gestione porto assegnato e servizio restituzioni	5	0,3	0,3	0,3	0,30	1,50
A.11	Modalità, flessibilità e tempistica di ricezione delle prese non programmate	3	0,45	0,6	0,5	0,52	1,55
A.12	Modalità, flessibilità e tempistica delle consegne	4	0,3	0,3	0,35	0,32	1,27
A.13	Struttura logistica nazionale	10	0,3	0,6	0,3	0,40	4,00
A.14	Struttura logistica internazionale	10	0,15	0,4	0,15	0,23	2,33
		72,00					33,42



Terminata l'operazione di attribuzione dei punteggi, la Commissione procede a riepilogare i punteggi relativi ai criteri tabellari e discrezionali attribuiti alla ditta concorrente:

<u>RIEPILOGO DEI PUNTEGGI TABELLARI E DISCREZIONALI</u>		
<u>OPERATORE ECONOMICO</u>	<u>CRITERIO</u>	<u>PUNTEGGIO</u>
DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L.	CRITERI DISCREZIONALI	33,42
	CRITERI TABELLARI	7

Di seguito si riporta l'esito della valutazione dell'offerta tecnica con il relativo punteggio.

<u>ELENCO OOOE AMMESSI E NON AMMESSI AL PROSIEGUO DELLA GARA</u>		
<u>OPERATORE ECONOMICO</u>	<u>AMMESSO/NON AMMESSO</u>	<u>PUNTEGGIO TOTALE</u>
DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L.	AMMESSO	40,42

Alle ore 14:00 il Presidente dichiara sciolta la seduta telematica.

La documentazione di gara e l'offerta tecnica della ditta ammessa sono conservate dal sistema telematico di gara e presso gli Uffici del Servizio Gare Acquisti Servizi e Forniture.

Il verbale sarà firmato in formato digitale dai membri di Commissione.

Il presente verbale è composto da n. 20 (venti) pagine.

Letto, approvato e sottoscritto.

Milano, lì 14/11/2023

Presidente - Dott.ssa Daniela Fagnani

Commissario - Dott. Pierluigi Checchi

Commissario - Dott.ssa Stefania Battaglia

Segretario verbalizzante - Dott.ssa Dea Bernini