

**PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI REGIONALI DI  
TRASPORTO FERROVIARIO MEDIANTE L'ESECUZIONE DI RILIEVI, INDAGINI ED ELABORAZIONI  
RIGUARDANTI GLI STANDARD DI QUALITÀ E IL TRAFFICO DEI VIAGGIATORI NELLE STAZIONI**

**CAPITOLATO D'ONERI SPECIALE**

## Articolo 1 – Premessa

L'esecuzione del presente *Servizio* è regolata dalle clausole del presente capitolato, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e successivi provvedimenti attuativi; dalle norme, anche regionali, in materia di Contabilità della Regione; dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato; dalla normativa e dai regolamenti di settore.

Le clausole del *Contratto* sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente alla sua stipulazione, fermo restando che, in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il *Fornitore*, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

## Articolo 2 - Oggetto

Il presente capitolato disciplina lo svolgimento del Servizio di monitoraggio dei servizi regionali di trasporto ferroviario mediante l'esecuzione di rilievi, indagini ed elaborazioni riguardanti gli standard di qualità e il traffico dei viaggiatori nelle stazioni.

L'appalto ha per oggetto i seguenti Pacchetti di attività:

- Pacchetto A): rilevazioni degli standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti dalla Regione Lombardia;
- Pacchetto B): rilevazioni del traffico viaggiatori saliti e discesi dai treni in alcune stazioni del territorio lombardo o servite dal Servizio Ferroviario Regionale;
- Pacchetto C): rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale;

Le rilevazioni di cui al Pacchetto A) dovranno essere effettuate utilizzando le schede di rilevazione predisposte da Regione Lombardia secondo i contenuti dei Contratti di servizio vigenti, rispettando i contenuti essenziali descritti nell'Allegato 3.

Tali schede potranno essere parzialmente modificate nel corso di vigenza del contratto da parte della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità della Giunta di Regione Lombardia (di seguito per brevità indicata Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità) al fine di recepire i nuovi standard di qualità per treni e stazioni, richiesti dagli aggiornamenti dei contratti di servizio di Regione Lombardia.

Con la stipula del Contratto il fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti della Regione a fornire il servizio, tutto come meglio specificato nei successivi articoli, nella misura richiesta dalla Regione medesima, nei limiti dell'importo massimo contrattuale.

Il presente appalto non è soggetto alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, in quanto il servizio e/o le prestazioni sono di natura intellettuale. Gli oneri per la sicurezza da interferenza ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008 sono pari a **euro 0,00 (zero/00)**.

### **Articolo 3 – Descrizione del servizio, Modalità di esecuzione dell'incarico e Condizioni di espletamento dell'attività.**

#### **A) PACCHETTO A - Rilevazione standard di qualità delle stazioni e treni oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti da Regione Lombardia**

---

Le attività del pacchetto A sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti A.1, A.2, A.3, A.4, A.5

##### **A.1 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità delle stazioni**

Oggetto della rilevazione sono i principali standard qualitativi dei servizi forniti nelle stazioni del Servizio Ferroviario Regionale, quali:

- l'informazione ai passeggeri (presenza di quadri orari, mappe, tariffe, funzionamento di monitor, teleindicatori, ecc.),
- la possibilità di acquistare biglietti (apertura biglietteria, funzionamento emettitrici...), nonché altre dotazioni di interscambio,
- la pulizia e la sicurezza degli ambienti interni ed esterni alla stazione,
- l'accessibilità delle stazioni per le persone a ridotta mobilità (PRM) e biciclette,
- dotazioni di interscambio (numero di parcheggi, fermate bus, numero di linee in attestazione o transito, ecc.) analizzate in un raggio indicativamente pari a 300 m dalla stazione,

meglio esplicitati nella scheda stazione riportata nell'Allegato 3.

Nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno essere verificate almeno una volta tutte le 416 stazioni in territorio lombardo, indicate nell'Allegato 2.

Ogni trimestre dovrà essere rilevato un numero minimo di 100 stazioni, tra quelle indicate nell'Allegato 2 e secondo quanto precisato nel medesimo allegato alla tabella 'Campione trimestrale'. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.

La Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, sulla base delle segnalazioni degli utenti che quotidianamente raccoglie, potrà inoltre indicare mensilmente fino a 10 stazioni specifiche su cui effettuare il rilievo (nell'ambito del totale delle stazioni mensili), previa comunicazione da effettuare almeno 15 giorni prima dell'inizio delle attività di rilevamento mensile. Il soggetto Aggiudicatario, relativamente a tali segnalazioni, dovrà:

- programmare rilievi specifici sulle stazioni del servizio ferroviario per rilevare la situazione oggetto della segnalazione, anche attraverso la raccolta di dossier fotografico;
- predisporre un apposito report illustranti le caratteristiche rilevanti di tali segnalazioni e i

risultati di tali rilevazioni (azienda, linea, ...), utilizzabile anche per la pubblicazione sulle pagine del sito web istituzionale della Regione Lombardia

## **A.2 Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità dei treni**

Oggetto di rilevazione sono alcuni standard di qualità riferibili ai treni, quali:

- pulizia e sicurezza degli ambienti (locali interni, servizi igienici, sedute, ecc.)
- composizione tipo e numero di carrozze/pezzi, funzionamento delle porte (interne ed esterne)
- funzionalità degli impianti (riscaldamento/condizionamento, illuminazione, diffusione sonora informazioni e teleindicatori)
- l'accessibilità per le persone a ridotta mobilità (PRM) e biciclette.

La rilevazione di tali standard, come meglio esplicitato nelle schede riportate nell'Allegato 3, andrà effettuata:

- in parte a terra prima della partenza del treno, ovvero nella stazione capolinea origine della corsa, attraverso la scheda "treno – rilevazione a terra"
  - in parte permanendo a bordo durante la corsa del treno, attraverso la scheda "treno – rilevazione a bordo" (nota: non è richiesta la permanenza a bordo per tutto il tragitto della corsa; in ogni caso la permanenza a bordo del treno per l'effettuazione del rilievo non dovrà essere superiore ai 45 minuti).
- La numerosità delle rilevazioni sui treni da effettuarsi a terra è così determinata:
    - Il campione è stratificato per impresa ferroviaria e tipologia di treno, ed in particolare è distribuito in modo proporzionale al numero delle corse previste su ciascuna direttrice (vedi Allegato 1).
    - Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 1300 rilievi, con l'obbligo di rispettare i valori minimi per direttrice previsti dall'Allegato 1, tenendo conto che ogni mese dovranno essere effettuati di norma almeno 400 rilievi sui treni secondo la metodologia del rilievo a terra, senza obbligo di rispettare un valore minimo di rilievi per direttrice all'interno del mese. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.
    - Complessivamente, nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno quindi essere verificate secondo la metodologia del rilievo a terra almeno 5200 corse.
  - La numerosità delle rilevazioni sui treni da effettuarsi a bordo è così determinata:
    - Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 400 rilievi, con l'obbligo di rispettare i valori minimi per direttrice previsti dall'Allegato 1, tenendo conto che ogni mese dovranno essere effettuati secondo la metodologia del rilievo a bordo di norma almeno 100 rilievi sui treni, scelti tra quelli sui quali è stato effettuato il rilievo a terra, senza obbligo di rispettare un valore minimo di rilievi per direttrice all'interno del mese. I rilievi programmati per il mese di agosto potranno essere effettuati nel mese di luglio.
    - Complessivamente nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno quindi essere verificate secondo la metodologia del rilievo a bordo almeno 1600 corse.

La Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità potrà adeguare la distribuzione delle corse da rilevare, nell'arco del trimestre, per ciascun strato (ad es. per ciascuna direttrice) in seguito a variazioni dell'offerta, fermo restando il numero totale di rilievi trimestrali e quindi annuali. Tali variazioni saranno comunicate dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità all'Aggiudicatario almeno 15 giorni prima dell'inizio delle attività di rilevamento trimestrale.

La Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, sulla base delle segnalazioni degli utenti che raccoglie quotidianamente, potrà inoltre indicare, nell'ambito del totale dei treni mensili, fino a 80 treni specifici su cui effettuare il rilievo. Il soggetto Aggiudicatario, relativamente a tali segnalazioni, dovrà:

- programmare rilievi specifici sui treni del servizio ferroviario per rilevare la situazione oggetto della segnalazione, anche attraverso la raccolta di dossier fotografico.
- predisporre un apposito report illustranti le caratteristiche rilevanti di tali segnalazioni e i risultati di tali rilevazioni (azienda, direttrice, causa...), utilizzabile anche per la pubblicazione sulle pagine del sito web istituzionale della Regione Lombardia

Per garantire la rappresentatività del campione, lo stesso treno non potrà essere rilevato più di due volte nello stesso anno per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del "rilievo a terra". Lo stesso treno non potrà essere rilevato più di una volta per lo stesso tipo di giorno (feriale, sabato, festivo), secondo la metodologia del "rilievo a bordo". Tali limiti potranno essere superati nel caso il treno rientri nei 80 treni mensili segnalati da Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

### **A.3 Personale addetto al rilievo degli standard di qualità di stazioni e treni**

Le rilevazioni saranno effettuate da un gruppo di rilevatori incaricati ad hoc, organizzato e formato dall'Aggiudicatario. La progettazione e realizzazione dell'attività formativa dei rilevatori sarà infatti gestita direttamente dall'Aggiudicatario, che ne curerà anche la docenza.

I contenuti della formazione dovranno vertere sulle finalità, criteri di compilazione scheda di rilevazione e caratteristiche logistiche della rilevazione (quali tempi e turni) e dovranno essere somministrati in modo da chiarire ed analizzare tutti gli aspetti oggetto della rilevazione, in modo da garantire la massima oggettività, chiarezza, affidabilità, precisione nonché riservatezza della rilevazione.

In particolare dovranno essere presentate e spiegate in ogni dettaglio le schede utilizzate per il rilievo e i punti in cui esse si articolano.

L'analisi delle schede dovrà essere inoltre corredata dalla presentazione di fotografie esemplificative che rappresentino testimonianze delle più evidenti criticità, inequivocabilmente visibili ed oggettive, riscontrate nei treni e nelle stazioni.

La formazione dovrà essere realizzata a ridosso della rilevazione in modo da consentire un riscontro operativo da parte dei rilevatori, attraverso momenti di aula e presenza sui treni e stazioni.

Ogni semestre l'Aggiudicatario è tenuto ad organizzare un momento formativo di aggiornamento e verifica, da effettuarsi sul campo (ovvero in stazione e sui treni), di cui dovrà essere data

comunicazione al Committente, con l'indicazione dei partecipanti. La Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità potrà presenziare e partecipare con proprio personale ai cicli formativi organizzati dall'Aggiudicatario.

A garanzia della qualità del lavoro di indagine, il gruppo mensile di rilevatori dovrà essere formato da non meno di 4 persone, il più possibile costante, scelti di mese in mese da un gruppo, inizialmente formato e abilitato, costituito da non più di 30 persone per anno. Ciascun rilevatore non potrà effettuare più del 20% dei rilievi mensili sui treni.

I rilevatori dovranno essere muniti di:

- tesserino di riconoscimento, ben visibile, che ne qualifica l'attività, rilasciato dall'Aggiudicatario;
- lettera d'incarico nominativa rilasciata dall'Aggiudicatario;
- lettera della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità indirizzata alle imprese ferroviarie e ai gestori delle infrastrutture, che specifica che l'Aggiudicatario è incaricato di svolgere rilievi e indagini sui treni e nelle stazioni;
- documento che autorizza la presenza nelle stazioni e la circolazione sui treni (nell'ambito della validità della tariffa regionale Lombardia), rilasciato dalle imprese ferroviarie e dai gestori dell'infrastruttura, su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

I documenti per la circolazione sui treni sono validi esclusivamente per lo svolgimento dei rilievi e indagini, pena il ritiro dei documenti stessi e l'applicazione delle penali previste dal presente capitolato.

Un limitato numero di stazioni prossime al confine regionale non è accessibile con i treni regionali oggetto di Contratto di Servizio con Regione Lombardia. In tal caso sarà cura dell'Aggiudicatario procurarsi a proprio carico i necessari titoli di viaggio.

#### **A.4 Effettuazione dei rilievi degli standard di qualità di stazioni e treni**

L'Aggiudicatario dovrà sottoporre all'approvazione della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, per il primo mese, ed entro il giorno 20 di ogni mese antecedente, per i successivi mesi, **il programma esecutivo di lavoro, predisposto coerentemente con quanto presentato con l'offerta tecnica in sede di gara**, contenente l'elenco delle stazioni e dei treni da rilevare, l'indicazione del numero di giornate necessarie per lo svolgimento delle operazioni di rilevamento, il numero di personale impiegato, il numero e tipo di strumentazione utilizzata

I rilevatori avranno il compito di effettuare le rilevazioni, secondo il programma esecutivo di lavoro. Dovranno inoltre essere georeferenziate le informazioni relative alle dotazioni di interscambio, secondo le specifiche fornite dal Committente, indicate nell'Allegato 4, lettera f).

Le rilevazioni dovranno inoltre essere corredate da fotografie digitali che illustrino le anomalie riscontrate, e che siano univocamente correlabili al singolo rilievo.

Per la raccolta dei dati rilevati sul campo dovranno essere utilizzati palmari o altre apparecchiature informatiche.

Il Coordinatore della rilevazione, idonea persona nominata dall'Aggiudicatario, è responsabile unico

delle attività dei rilevatori ed è il solo incaricato a comunicare direttamente con i rilevatori.

Nei giorni della rilevazione, nelle stazioni e sui treni, referenti della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità potranno seguire il regolare svolgimento delle rilevazioni, senza interferire in alcun modo con l'attività dei rilevatori.

Per ogni giornata di rilevazione sarà disponibile telefonicamente un referente della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, cui il personale dell'impresa aggiudicataria incaricato del coordinamento delle attività di rilevamento potrà consegnare eventuali osservazioni e anomalie rilevate nel corso delle rilevazioni.

I dati rilevati devono poter essere accessibili all'interno di un apposito cruscotto messo a disposizione della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità via web, così come raccolti (non consolidati), a livello di singolo rilievo (treno/stazione) e a livello aggregato, attraverso opportuni aggregazioni/visualizzazioni grafiche.

La struttura di massima del cruscotto (grafici, l'elaborazione di somme o medie tra i rilievi) sarà proposta dal concorrente e valutata all'interno dell'offerta esecutiva. I dati raccolti devono poter essere scaricati in un foglio Excel o csv.

Entro le ore 9 del giorno successivo all'effettuazione del rilievo deve essere altresì disponibile via web l'elenco completo delle stazioni e dei treni rilevati, quest'ultimo comprensivo del dato sulla composizione tipo e numero di carrozze/pezzi.

Entro 15 giorni dalla data di ultimazione dei rilevamenti mensili devono essere comunicati alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, per ciascun rilevatore in servizio nel mese, il nominativo e le relative giornate di rilevazione.

#### **A.5 Restituzione dei risultati dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni**

I risultati delle rilevazioni dovranno essere consegnati su file all'interno di un database relazionale in formato Access, la cui struttura verrà fornita dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità. Per le informazioni riferite alle dotazioni di interscambio, deve inoltre essere predisposta una tabella che associ le singole dotazioni di interscambio (numero di parcheggi, fermate bus, numero di linee in attestazione o transito, ecc.) ad ogni singola stazione.

Le fotografie digitali illustranti le anomalie riscontrate durante le rilevazioni dovranno essere associate in modo univoco al rilievo, così da renderle consultabili attraverso la lettura del database.

Ciascun rilievo di stazione o treno, per il quale non è stato possibile compilare più di una sezione in cui è articolata la scheda di rilevazione oppure presenta delle incongruità su più di una sezione è da considerarsi incompleto e non concorre quindi al numero minimo di rilievi.

I dati forniti verranno controllati dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità che, entro 30 giorni dalla data di consegna, confermerà la validità dei rilievi mediante specifici controlli di congruità sui dati stessi.

Sono previste le seguenti scadenze di consegna:

- cruscotto on-line, mantenuto costantemente aggiornato
- database consolidato e aggiornato a ciascun mese, entro il giorno 15 del mese successivo;

- report di sintesi dei rilievi effettuati nel trimestre, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento (consegnato su supporto informatico); il report, attraverso l'utilizzo di infografiche (e tabelle allegate), dovrà rappresentare i risultati trimestrali con confronti relativi al trimestre precedente, oltre ad un confronto tra la qualità del servizio rilevato sui differenti gestori ove presenti (RFI e FERROVIENORD per le stazioni) e per tipologia di servizio
- shapefile riportante la posizione delle dotazioni di interscambio e relative informazioni, tenuto costantemente aggiornato con i rilievi effettuati nel trimestre, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento (consegnato su supporto informatico);
- per le rilevazioni effettuate su treni e stazioni segnalati direttamente dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, scheda riportante il dettaglio del rilievo, entro 3 giorni dell'effettuazione dello stesso
- relazione annuale che sintetizzi i risultati delle rilevazioni su tutto il territorio della Regione Lombardia, con un confronto tra le diverse linee, entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento.

I contenuti dei report trimestrali, del cruscotto e della relazione annuale sono da concordare preventivamente con la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

## **B) PACCHETTO B - Rilevazione del traffico viaggiatori**

---

Le attività del pacchetto B che l'Aggiudicatario dovrà realizzare si articolano in 2 interventi:

- B.1) conteggio viaggiatori saliti e discesi nelle stazioni
- B.2) somministrazione di questionari su treni e stazioni

### **INTERVENTO B.1 – Conteggio viaggiatori saliti e discesi nelle stazioni**

Le attività dell'intervento B.1 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.1.1, B.1.2, B.1.3, B.1.4

#### **B.1.1 Tipologia dei rilievi**

Il rilievo del traffico viaggiatori nelle stazioni consiste, per ogni anno di vigenza del contratto, nel conteggio delle persone salite e discese per treno in alcune stazioni indicate nell'Allegato 5, da effettuarsi indicativamente nelle settimane del mese di novembre di ciascun anno di vigenza del contratto attraverso:

- la predisposizione di un programma dei rilievi nelle stazioni
- l'effettuazione di tali rilievi attraverso un gruppo di rilevatori adeguatamente formati
- l'elaborazione dei risultati e restituzione alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità

Il conteggio dovrà essere effettuato:

- da un gruppo di rilevatori opportunamente dislocato in stazione,



- nelle giornate feriali infrasettimanali, di norma dalle 6.30 alle 20.30, secondo le modalità descritte più avanti.

Per ogni anno di vigenza del contratto dovrà essere effettuata una campagna di rilievo del traffico viaggiatori nelle stazioni indicate nell'Allegato 5.

L'Allegato 5 riporta il numero di rilevatori stimato necessario per effettuare il rilievo in ciascuna stazione e il tipo di treni su cui la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità richiede l'effettuazione dei rilievi.

### **B.1.2 Effettuazione dei rilievi**

Il rilievo dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- i rilievi dovranno essere effettuati nel mese di novembre nelle giornate infrasettimanali di martedì, mercoledì, giovedì non festivi di ciascun anno di vigenza del contratto. Le date esatte di inizio e fine del periodo utile in cui effettuare il rilievo verranno comunicate dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità entro il 31 maggio di ogni anno di vigenza del contratto. Le date possono variare in caso di sciopero o eventi atmosferici prevedibili o altro che a giudizio della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità potrebbero rendere inattendibili i rilievi effettuati. In tali casi la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità dovrà comunicare entro 24 ore dall'inizio dei rilievi l'eventuale spostamento di data;
- i rilevatori devono effettuare il conteggio a terra in stazione;
- il conteggio dei passeggeri saliti e discesi deve essere riferito e registrato al singolo treno;
- devono essere presi in considerazione i treni che effettuano fermata nella stazione, compresi nella fascia oraria di riferimento. L'Allegato 5 specifica altresì la tipologia e il numero indicativo di treni che devono essere rilevati (l'elenco dettagliato dei treni sui quali verrà effettuato il conteggio verrà comunicato all'Aggiudicatario dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità in base all'orario vigente al momento della rilevazione).

### **B.1.3 Organizzazione dei rilievi**

La definizione del numero di rilevatori per ciascuna stazione dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario, sulla base di:

- stima del numero di rilevatori per stazione (indicati in Allegato 5);
- sopralluoghi diretti da parte dell'Aggiudicatario, al fine di determinare il più opportuno posizionamento dei rilevatori in stazione, sulla base della planimetria di stazione, numero di binari viaggiatori, sottopassi e ogni altra sezione in cui avviene l'afflusso/deflusso di viaggiatori;
- Il programma esecutivo dei rilievi (stazioni da rilevare, data rilievo, numero rilevatori e fascia oraria) dovrà essere consegnato alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità entro il 15 ottobre di ogni anno; se entro 5 giorni lavorativi non verranno presentate osservazioni il programma si intende approvato.

### **B.1.4 Restituzione dei risultati**

I dati di traffico rilevato dovranno essere registrati in un database. Devono essere trasmessi alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità le seguenti informazioni:

- dati non consolidati, rilevati per ciascuna settimana, da consegnare per posta elettronica al più tardi entro il secondo lunedì successivo a ciascuna settimana di rilievo
- dati consolidati dell'intera campagna di rilevazione, contenuti in database Access, con struttura dati relazionale fornita dal Committente (tabelle, codifiche, contenuto dei campi) entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del contratto;
- relazione finale per ciascun anno di vigenza, entro il 31 dicembre di ciascun anno, riportante:
  - o descrizione della metodologia adottata per l'effettuazione dei rilievi (modalità di organizzazione della campagna, modalità di lavoro in stazione, numero di rilevatori impiegati per stazione, impegno di ore uomo complessive e per stazione, dotazioni o eventuali apparecchiature utilizzate per il conteggio...)
  - o report del traffico rilevato per linea (saliti e discesi per direzione, saliti e discesi medi per treno) e stazione (saliti e discesi per direzione, saliti e discesi medi per treno)
  - o planimetria di stazione e illustrazione dell'opportuno posizionamento dei rilevatori (riportato sulla planimetria stessa).

## **INTERVENTO B.2 – Somministrazione questionari su treni e stazioni**

Le attività dell'intervento B.2 sono organizzate e svolte con le caratteristiche di cui ai successivi punti B.2.1, B.2.2, B.2.3, B.2.4

### **B.2.1 Tipologia dei rilievi**

L'Aggiudicatario dovrà realizzare, su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, rilievi di traffico viaggiatori con possibilità di specifica indagine (questionario) da effettuarsi in stazione o a bordo treno per ogni anno di vigenza del contratto, attraverso:

- Il conteggio del numero viaggiatori a bordo treno
- Il rilievo della tipologia di utenza presente sul convoglio (studenti, lavoratori, anziani, bambini)
- la somministrazione di un questionario di breve durata (max 5 domande) ai viaggiatori a bordo
- l'elaborazione dei risultati e restituzione alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità

Il rilievo del traffico viaggiatori avverrà sui convogli o nelle stazioni di volta in volta indicati dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità. Il rilievo dovrà essere effettuato:

- da un gruppo indicativo di 4 rilevatori opportunamente dislocato in stazione o sul treno;
- in qualsiasi giornata dell'anno e in qualsiasi orario di funzionamento del servizio.

Per ogni anno di vigenza del contratto dovrà essere effettuata una campagna di 10 rilievi di una giornata, all'occorrenza frammentabili in 20 mezze giornate, da collocarsi nell'anno in accordo tra l'Aggiudicatario e la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

### **B.2.2 Effettuazione dei rilievi**

Il rilievo dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- su richiesta della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità sarà concordato l'orario utile di presenza dei rilevatori nelle stazioni oggetto di rilievo o di partenza del treno oggetto di rilievo;
- sarà possibile prevedere rilievi lungo un itinerario che richieda l'utilizzo di più treni
- sarà concordato con l'Aggiudicatario il giorno di effettuazione del rilievo in base alle possibilità organizzative dei rilevatori, tenendo conto della possibile necessità di rilievi in fasce di servizio o in giorni della settimana specifici;
- ai rilevatori potrà essere richiesto la somministrazione di un questionario a campione della tipologia di utenti o un questionario semplice (max 5 domande, ad es. circa la possibilità di variazione orari/percorsi dei treni) e/o conteggio di viaggiatori a bordo/terra.

### **B.2.3 Organizzazione dei rilievi**

La definizione del numero di rilevatori necessari per ciascuna indagine dovrà essere effettuata dall'Aggiudicatario, tenendo conto di un numero indicativo di 4 persone per indagine:

- l'organizzazione necessaria alla presenza dei rilevatori sulla sede del rilievo sarà diretta dall'Aggiudicatario, al fine di ottenere la migliore efficacia del risultato concordato tra le parti;
- la richiesta di organizzazione di ogni singolo rilievo sarà formulata dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità almeno 15 giorni prima del rilievo stesso. La data specifica sarà concordata tra le parti in base alle reciproche esigenze organizzative e di output.

### **B.2.4 Restituzione dei risultati**

I dati del rilievo dovranno essere organizzati in un database/foglio elettronico con le informazioni di volta in volta richieste da Regione sulla base dello schema preventivamente concordato.

I risultati dovranno essere forniti entro 15 giorni dalla data di effettuazione di ciascun rilievo.

## **C) PACCHETTO C - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale**

---

L'Aggiudicatario dovrà realizzare, in ogni anno di vigenza del contratto, una campagna di indagine presso gli utenti del servizio ferroviario regionale volta ad individuare come è oggi utilizzato il servizio ferroviario e caratterizzare il profilo dell'attuale utilizzatore del servizio e delle sue abitudini di mobilità (ad es: tipologia, motivo e frequenza degli spostamenti, scelta del titolo di viaggio e il suo acquisto, utilizzo dell'auto o di altri mezzi di trasporto pubblico...), esigenze soddisfatte o ancora da soddisfare.

Per ciascuna campagna l'Aggiudicatario dovrà quindi provvedere alla:

- predisposizione del questionario da sottoporre ad almeno 5000 utenti, i cui contenuti dovranno essere concordati preventivamente con il Committente;
- definizione - in accordo con il Committente - del disegno campionario, tenendo conto indicativamente di: tipologia dei servizi (S, R, RE), fasce orarie (punta e non), tipologia di giorno (fer, sab, fest), ambito geografico;

- l'organizzazione e l'effettuazione della campagna di indagine per la somministrazione presso gli utenti del servizio ferroviario;
- l'elaborazione dei dati raccolti e la loro espansione all'universo;
- la restituzione dei risultati alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, attraverso la redazione di apposito report e la consegna dei dati elaborati.

Il questionario viene somministrato di norma alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio, stazioni o fermate. La modalità di somministrazione prevista è di tipo CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing). Indicativamente la durata media di un'intervista è di circa 5 minuti e le stazioni in cui svolgere l'indagine saranno indicativamente 30, individuate tra le stazioni di cui all'Allegato 2.

## **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

---

L'Aggiudicatario, ai fini dell'effettuazione del servizio, con riferimento a tutti i pacchetti contemplati, per tutto il periodo di validità dell'incarico, dovrà garantire l'effettuazione delle sottoelencate prestazioni:

- sopralluoghi relativi alla dislocazione delle postazioni di rilevamento, finalizzata alla pianificazione dell'indagine e del numero di persone da impiegare
- fornitura di ogni tipo di materiale e mezzo necessario al proprio personale per la corretta esecuzione del servizio
- selezione del personale idoneo all'esecuzione del servizio
- assicurazione dei rilevatori
- direzione, formazione, coordinamento dei rilevatori
- controllo del lavoro svolto dal proprio personale tramite l'opera di supervisori e coordinatori qualificati
- rendicontazione dei rilievi svolti e dei rilevatori impiegati
- riordino, verifica e codifica dei dati raccolti
- registrazione delle informazioni su file secondo tracciati record e formati che saranno indicati dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità
- analisi e interpretazione dei dati
- consegna dei risultati completi su file e relativa reportistica
- eventuale supporto alle attività istituzionale di Regione Lombardia di comunicazione dei risultati

Le caratteristiche degli elaborati da consegnare e le analisi preliminari che andranno effettuate sui dati rilevati sono descritti negli Allegati 4 e 6.

La Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità per la realizzazione del servizio metterà a disposizione dell'Aggiudicatario:

- programma di esercizio del servizio ferroviario regionale con elenco delle corse circolanti, stazione di partenza e arrivo e relativi orari, categorie
- codifica delle stazioni, direttrici, categorie dei treni
- copia dei contratti di servizio sottoscritti con le imprese ferroviarie e gestori dell'infrastruttura e contenenti gli standard di qualità richiesti
- elenco delle stazioni del servizio ferroviario regionale, con l'indicazione di: stima turni necessari, traffico viaggiatori rilevato dalle imprese di trasporto
- lettera d'incarico che autorizza lo svolgimento delle attività di rilievo nelle stazioni e sui treni
- documenti autorizzativi per la presenza nelle stazioni e la circolazione sui treni nell'ambito della tariffa regionale Lombardia, validi esclusivamente per i rilevatori incaricati, durante lo svolgimento delle attività di rilievo degli standard di qualità del servizio su treni e stazioni (Pacchetto A). Per i Pacchetti B) e C) non sono previsti documenti autorizzativi per la circolazione sui treni e pertanto le eventuali spese di viaggio sono a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà gestire il contratto in stretto coordinamento con la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, la quale definirà con l'Aggiudicatario stesso i contenuti specifici per quanto riguarda le schede di rilevazione, la struttura del database e la documentazione richiesta e avrà la facoltà di esercitare i controlli, nelle modalità ritenute più opportune, sia in fase di pianificazione delle azioni che in quelle di esecuzione.

Le rilevazioni su treni e stazioni di cui al presente capitolato dovranno svolgersi nell'arco temporale di 24 mesi; gli ulteriori 2 mesi previsti dall'appalto dovranno essere utilizzati per la preparazione delle indagini e la restituzione dei risultati.

#### **PROPRIETÀ ED UTILIZZAZIONE DEI DATI RACCOLTI**

L'Aggiudicatario si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento del lavoro oggetto del presente contratto.

Le notizie relative alle attività della Regione Lombardia, comunque venute a conoscenza del personale dell'impresa aggiudicataria in relazione all'esecuzione del presente contratto e le informazioni rilevate, non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né dovranno essere utilizzate da parte dell'impresa o da parte di chiunque collabora alle sue attività per fini diversi da quelli compilati nel presente atto.

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia su supporto informatico, resterà di proprietà esclusiva della Regione Lombardia.

#### Articolo 4 - Durata del servizio e base d'asta

Il Contratto ha una durata di complessivi 26 (ventisei) mesi, a decorrere dalla data di sottoscrizione. La base d'asta prevista per l'iniziativa è di euro 480.000,00 (quattrocentottanta/00) Iva esclusa.

E' prevista la facoltà di ripetizione del servizio per un periodo massimo e complessivo di 52 (cinquantadue) mesi e per la somma massima stimata e non vincolante di euro 960.000,00 (novecentosessantamila/00)- Iva esclusa, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima, stimata e non vincolante, dell'importo di aggiudicazione= IVA esclusa, Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'appaltatore abbia nulla a che pretendere a riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare – nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico – sia il diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia pretese economiche o indennizzi di sorta.

E' prevista la possibilità di prorogare il Contratto, solo una volta indetta la nuova gara per la scelta del nuovo contraente e limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

E' altresì prevista la possibilità di variazioni in aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali fino alla concorrenza di un quinto dell'importo del contratto ed agli stessi patti, prezzi e condizioni dello stesso.

#### Articolo 5 - Corrispettivi

I corrispettivi contrattuali sono comprensivi di ogni attività necessaria alla prestazione del *Servizio*. Tutti i predetti corrispettivi sono stati determinati a proprio rischio dal *Fornitore* in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, **fissi ed invariabili**, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il *Fornitore* di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al *Fornitore* medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

Il *Fornitore* non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad ulteriori adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione dell'adeguamento ISTAT a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale.

#### Articolo 6 - Tracciabilità dei flussi finanziari, fatturazione e pagamenti

Con la sottoscrizione del *Contratto*, il *Fornitore* assume **tutti** gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*" (G.U. n. 196 del 23 agosto 2010) e successive modifiche ed integrazioni, anche nei confronti di eventuali subappaltatori e subfornitori.

In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, il contratto si intende risolto di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii

In particolare, il *Fornitore* si obbliga ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, dove devono transitare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, attraverso lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

A tal fine, il *Fornitore* si impegna a comunicare **tempestivamente**, prima dell'aggiudicazione definitiva, il conto corrente bancario o postale dedicato, anche non via esclusiva, all'appalto nonché le persone delegate ad operare sul conto corrente; la mancata comunicazione impedisce di procedere all'aggiudicazione definitiva.

Il *Fornitore* inoltre:

- a. si impegna a comunicare a Regione entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni solari le variazioni al conto corrente sopra menzionato, ovvero l'accensione di nuovi conti correnti dedicati, anche non in via esclusiva, all'appalto, nonché le variazioni inerenti le persone delegate ad operare sul conto corrente;
- b. ha l'obbligo di indicare in ogni fattura che verrà emessa, ovvero in una comunicazione allegata alla fattura, pena l'irricevibilità della fattura medesima, il CIG della procedura;
- c. ha l'obbligo di prevedere nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti (subforniture) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati all'appalto, un'apposita clausola con la quale ciascun contraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e ss.mm.ii, pena la nullità assoluta del contratto medesimo.

Il *Fornitore* invierà la fattura secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica e secondo le disposizioni regionali in materia, con il riferimento delle attività svolte e del relativo corrispettivo. Ciascuna fattura dovrà obbligatoriamente riportare sia il Codice Identificativo Gara (CIG) sia il codice RLID che verrà comunicato: l'assenza o la non corretta indicazione del codice RLID comporterà il rifiuto della fattura.

Le fatture potranno essere emesse solo a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità/regolare esecuzione da parte del Direttore dell'esecuzione, il quale provvederà pertanto a verificare la conformità delle prestazioni eseguite alle clausole contrattuali; il suddetto certificato verrà inoltre controfirmato dal R.U.P.

L'amministrazione Regionale provvederà al pagamento del corrispettivo contrattuale dopo aver verificato che da parte del soggetto aggiudicatario sia stato effettuato il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti mediante acquisizione d'ufficio del Documento unico di regolarità contributiva (DURC) in corso di validità relativo all'affidatario e a tutti i subappaltatori se presenti.

### **Modalità di pagamento:**

I corrispettivi dovuti per le prestazioni previste saranno erogati a seguito dell'emissione di n. 12 fatture per le attività dei Pacchetti A- B e C, una volta realizzate regolarmente le attività previste, come di seguito:

- n. 8 fatture, ciascuna d'importo pari a 1/8 del valore economico che l'Aggiudicatario ha quotato con l'offerta economica in sede di gara per il PACCHETTO A - Rilevazione standard di qualità delle stazioni e dei treni;
- n. 4 fatture, ciascuna d'importo pari a 1/4 del valore economico che l'Aggiudicatario ha quotato con l'offerta economica, in sede di gara, per la somma dei PACCHETTI B - Rilevazione del traffico viaggiatori nelle stazioni e C - Rilevazioni sulle abitudini di mobilità degli utilizzatori del servizio ferroviario regionale.

L'Aggiudicatario potrà emettere la prima delle n. 12 fatture in seguito all'approvazione del primo report trimestrale relativo al Pacchetto A e le successive in seguito alle progressive approvazioni dei successivi report trimestrali (per il Pacchetto A) o report finali di ciascun anno (per i Pacchetti B e C).

### **Documentazione relativa alla realizzazione del servizio.**

La consegna progressiva della documentazione relativa alla realizzazione del servizio dovrà avvenire secondo i tempi indicati nel presente capitolato (Pacchetti A, B, C e Allegato 4), esclusi i tempi necessari ai riesami e verifiche intermedie nel corso dei quali, tra Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità e soggetto Aggiudicatario, verrà esaminato lo stato di avanzamento del servizio.

La documentazione si intende approvata ove non vengano rilevate osservazioni o contestazioni dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità entro 30 giorni dal ricevimento.

Gli elaborati dovranno essere consegnati in formato elettronico. Verrà considerato valido anche l'invio dei file tramite posta elettronica. Farà fede la data di ricevimento dei server della Regione Lombardia.

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 1, comma 629, della L. n. 190/2014 (Legge di stabilità 2015) la Giunta corrisponderà alla società il solo corrispettivo imponibile mentre la quota relativa dell'IVA verrà versata direttamente all'Erario. Le fatture dovranno pertanto riportare l'annotazione *"scissione dei pagamenti"*.

Inoltre, In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 30, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, deve essere operata una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo netto progressivo delle prestazioni. Tale ritenuta non deve essere effettuata nel caso di pagamento in un'unica soluzione.

Pertanto, a prescindere dal regime IVA della fornitura/del servizio, l'imponibile indicato in fattura dovrà essere esplicitamente ridotto oppure esposto direttamente al netto della ritenuta di garanzia,



con espressa indicazione di questa circostanza. La fatturazione delle ritenute applicate sarà effettuata alla chiusura del contratto, in sede di liquidazione finale, qualora ricorrano le condizioni normative per lo svincolo.

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il *Fornitore* potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel *Contratto*. Qualora il *Fornitore* si rendesse inadempiente a tale obbligo, il *Contratto* si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, dalla *Regione*, ai sensi del successivo art. 13.

Nel caso in cui risulti aggiudicatario un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, fermo restando il pagamento esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare (anche solo al loro interno) solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto. In tal caso, la società mandataria del raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta dalle imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

## **Articolo 7 - Obbligazioni del Fornitore**

Sono a carico del *Fornitore* tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione dei *Servizi* del *Contratto*, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Il *Fornitore* garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto:

- delle norme vigenti, ivi incluse le prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie in vigore, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne la *Regione* da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza di dette norme;
- delle condizioni, modalità, prescrizioni, termini e livelli di servizio contenuti nel *Capitolato Tecnico* e nell'Offerta Tecnica.

Il *Fornitore* si obbliga a:

- *manlevare* e tenere indenne l'Amministrazione dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalle prestazioni contrattuali oggetto del *Contratto*, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;

- *predisporre* tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire all'Amministrazione di monitorare la conformità dei Servizi alle prescrizioni contrattuali;
- *comunicare* tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del *Contratto*, indicando analiticamente le variazioni intervenute.

Il *Fornitore* si obbliga a consentire all'amministrazione di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche per l'accertamento della conformità del servizio reso con i requisiti tecnici richiesti nel *Capitolato Tecnico* e offerti, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, resteranno ad esclusivo carico del *Fornitore*, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il *Fornitore* non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti della *Regione*, assumendosene il medesimo *Fornitore* ogni relativa alea.

## **Articolo 8 - Verifiche della fornitura**

*Il Responsabile Unico del Procedimento assume specificamente i compiti di cura, controllo e vigilanza nella fase di esecuzione contrattuale, nonché nella fase di verifica della conformità delle prestazioni contrattuali, e rilascia a tal fine il relativo certificato di verifica di conformità.*

## **Articolo 9 - Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali e Codice di Comportamento**

Con D.G.R. 1299 del 30/01/2014, è stato approvato il Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali che regola i comportamenti degli operatori economici e dei dipendenti della Regione Lombardia e dei soggetti del Sistema Regionale di cui all'All. A1, della l.r. n.30/2006, nell'ambito delle procedure di affidamento e gestione degli appalti di lavori, servizi e forniture.

Esso stabilisce la reciproca e formale obbligazione tra Amministrazioni aggiudicatrici e gli operatori economici individuati di improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, nonché l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio e **costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di appalto**.

Il personale dipendente ed i collaboratori dell'appaltatore sono inoltre tenuti ad osservare e rispettare le norme contenute nel "*Codice di comportamento per il personale della Giunta Regionale della Regione Lombardia*", approvato con d.g.r. n. 1063 del 12.12.2013 e pubblicato sul sito internet [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

La violazione di tali disposizioni costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

## **Articolo 10 - Obblighi relativi al rapporto di lavoro**

Il *Fornitore* si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il *Fornitore* si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del *Contratto* alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo al *Fornitore* di cui all'articolo 105, comma 14, D.Lgs. n. 50/2016 in caso di subappalto.

## **Articolo 11 - Penali**

Il Rup o DEC, se nominato, procederà all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze come sopra rilevate tramite posta elettronica certificata o a mezzo raccomandata a.r., intimando al fornitore di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 15 giorni.

Il contraente potrà inviare le proprie controdeduzioni sempre via pec o a mezzo raccomandata a.r., entro il termine perentorio di 15 giorni dalla formale contestazione.

Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute valide, si procederà all'applicazione delle seguenti penali:

- Qualora non vengano rispettate, per responsabilità del contraente, le scadenze stabilite dal capitolato, comprese quelle intermedie, verrà applicata una penalità pari a Euro 200,00= (Euro duecento/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo pari al 5% dell'importo complessivo dell'appalto.
- Qualora i controlli evidenziassero che i documenti rilasciati per la circolazione sui treni vengano utilizzati per motivi diversi dallo svolgimento dei rilievi e indagini previsti dal presente capitolato, verrà applicata una penale di Euro 1.000,00= (Euro mille/00) per ogni documento di cui sia stato evidenziato un uso diverso.
- Qualora i controlli evidenziassero un numero di errori nei dati consegnati pari a un numero di corse non rilevate o rilevate in maniera erronea o parziale uguale al 5% del totale delle corse da rilevare nell'ambito dei rilievi degli standard di qualità di treni e stazioni (Pacchetto A), verrà detratto il 2.5% dall'importo trimestrale che il contraente ha quotato per il PACCHETTO A).
- Qualora i controlli evidenziassero un numero di treni su cui non sono stati effettuati i rilievi di passeggeri o rilevati in maniera erronea/parziale superiore o uguale al 5% del totale delle corse da rilevare nella stazione, verrà detratto l'importo di Euro 1000,00= (Euro mille/00) per

ogni stazione, fino a concorrenza dell'importo massimo del 10% del valore economico che il contraente, ha quotato per il PACCHETTO B).

- Qualora al controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme al contratto, il contraente, dovrà provvedere nei tempi indicati dall'Amministrazione ad eliminare le disfunzioni rilevate. Verrà applicata una penale di Euro 1.000,00= (Euro mille/00) per ogni giorno in cui la disfunzione segnalata rimanga in essere.

In caso di applicazione di penali l'Amministrazione non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Inoltre, nei casi in cui il contraente ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare ad altra Ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal contraente stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione regionale potrà rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione, sugli eventuali crediti del contraente ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere previamente o tempestivamente comunicati dal contraente al RUP/Direttore dell'esecuzione via pec o con lettera raccomandata a.r. per la formale sospensione delle attività, ai sensi dell'art. 107, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016.

## **Articolo 12 - Cauzione definitiva**

Ai fini della stipula del *Contratto*, il *Fornitore* ha prestato una cauzione definitiva a favore della *Regione* rilasciata alle condizioni e modalità stabilite nella documentazione di gara di cui alle premesse. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del *Fornitore* nascenti dall'esecuzione del *Contratto* e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salvo comunque il risarcimento del maggior danno subito. In particolare, la cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal *Fornitore*, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali, nei confronti dell'Amministrazione e pertanto resta espressamente inteso che l'Amministrazione ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione prestata per l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo.

La garanzia opera per tutta la durata del *Contratto*, e comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto *Contratto*. Pertanto, la garanzia sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate, previa deduzione di eventuali crediti dell'Amministrazione verso il *Fornitore*, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali. In particolare, l'Amministrazione potrà svincolare progressivamente la cauzione, nel limite massimo del 80% (ottanta per cento) dell'importo iniziale garantito secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016, subordinatamente alla preventiva consegna da parte del *Fornitore* all'istituto garante di una comunicazione della *Regione*, di un documento attestante

l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Detta ultima comunicazione verrà emessa dalla *Regione*.

In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dall'Amministrazione.

Qualora l'ammontare della cauzione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il *Fornitore* dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) *giorni lavorativi* decorrenti dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.

### **Articolo 13 - Risoluzione**

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 108, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 50/2016, qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, è facoltà dell'Amministrazione - previa contestazione degli addebiti all'appaltatore - risolvere il contratto di appalto per inadempimento ex art. 1456 del Codice Civile, con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:

- a) qualora siano già state applicate n. 3 penali;
- b) grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
- c) in caso di ritardi superiori a n. 120 giorni;
- d) danno all'immagine di Regione Lombardia;
- e) violazione degli obblighi previsti dalla Legge n. 136/2010 in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari;
- f) violazione del Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali;
- g) violazione del Codice di Comportamento approvato con d.g.r. n. 1063 del 12.12.2013;
- h) violazione degli adempimenti previsti dal successivo articolo 16 in caso di subappalto e articolo 17, in caso di cessione del contratto.

Resta inteso che l'Amministrazione si riserva di segnalare all'Autorità Nazionale Anticorruzione eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del *Contratto*, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al *Fornitore* ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016.

### **Articolo 14 - Recesso e rinegoziazione**

E' facoltà dell'Amministrazione recedere dal contratto di appalto in qualunque momento ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'appaltatore, da parte del RUP, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno 20 giorni prima della data del recesso, in tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore unicamente le prestazioni già correttamente eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso oltre al decimo dell'importo dei servizi/forniture non eseguite, calcolato secondo quanto stabilito dall'art. 109, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016.

Nel caso di recesso il fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ..

In caso di sopravvenuta operatività di convenzione o altra tipologia contrattuale ARCA o CONSIP, più conveniente per l'Amministrazione si potrà procedere ad una rinegoziazione del contratto.

### **Articolo 15 - Responsabilità civile e polizza assicurativa**

Con la stipula del *Contratto*, il *Fornitore* assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al *Fornitore* stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

Il *Fornitore* si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Anche a tal fine, il *Fornitore* dichiara di essere in possesso di un'adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali per tutta la durata del *Contratto*.

Ferme restando le assicurazioni obbligatorie per legge (contro gli infortuni sul lavoro) a favore dei dipendenti impiegati nell'esecuzione del servizio, l'Affidatario dovrà stipulare- se non già in possesso - apposita polizza di assicurazione con primaria Compagnia operante sul mercato assicurativo di riferimento, per responsabilità civile verso terzi, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compresa la stazione appaltante, a garanzia dei rischi connessi all'appalto.

La durata della copertura assicurativa richiesta deve essere almeno pari a tutta la durata del *Contratto* e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto *Contratto*.

L'Amministrazione procederà a visionare, preventivamente alla stipula del contratto, la copia integrale della polizza; il massimale per sinistro della garanzia RCT non dovrà essere inferiore a € **3.500.000,00**.

La Sezione della RC verso i terzi dovrà prevedere, fra le varie estensioni di garanzia, anche la garanzia dei danni da incendio.

Resta comunque ferma la totale responsabilità della ditta appaltatrice riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli eventi causa.

Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

## **Articolo 16 - Subappalto**

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi ed agli oneri dell'appaltatore, che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione di quanto subappaltato. L'Amministrazione Regionale provvederà al pagamento delle prestazioni subappaltate esclusivamente al soggetto appaltatore al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori, ad eccezione dei casi previsti dall'art. 105, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto è consentito, previa autorizzazione dell'Amministrazione, alle seguenti condizioni:

- il subappalto non può superare la quota del 30% dell'importo complessivo del contratto;
- qualora previsto negli atti di gara, in sede di offerta devono essere indicati i servizi o le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare;
- deve essere indicata all'atto dell'offerta la terna dei subappaltatori e prodotta la relativa autocertificazione sull'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- l'appaltatore deve inoltrare la specifica richiesta di subappalto al Responsabile Unico del Procedimento, per la successiva autorizzazione, depositando copia autentica del contratto di subappalto almeno 20 giorni prima dell'esecuzione delle relative attività unitamente alla certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti in relazione alla prestazione subappaltata e alla dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- alla copia autentica del contratto di cui al precedente punto deve essere allegata la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore. Analoga dichiarazione deve essere resa da ciascuno dei soggetti partecipanti in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio.

L'Amministrazione provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto entro 30 giorni dalla relativa richiesta.

Si precisa, inoltre, che:

- l'esecuzione delle attività subappaltate non può essere oggetto di ulteriore subappalto;
- è fatto obbligo all'appaltatore di trasmettere entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato ai subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti via via corrisposti ai subappaltatori, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate;
- l'amministrazione procederà alla sospensione dei pagamenti qualora l'appaltatore non trasmetta nel termine di 20 giorni soprariportato le fatture quietanzate del sub-appaltatore;
- prima dell'inizio delle attività il subappaltatore trasmette all'Amministrazione, per il tramite dell'appaltatore, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali e, prima di

ciascun pagamento, il documento attestante il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti;

- l'appaltatore è, altresì, responsabile in solido con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- In caso di perdita dei requisiti in capo al subappaltatore, la Regione revocherà l'autorizzazione al subappalto
- è necessaria una nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato o qualora siano variati requisiti di cui all'art. 105, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016.

Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Resta inteso che:

- **tutti** gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*" (G.U. n. 196 del 23 agosto 2010) e successive modifiche ed integrazioni sono assunti dal Fornitore anche nei confronti di eventuali subappaltatori;
- nel contratto di subappalto dovrà essere inserita apposita clausola che prevede il rispetto degli obblighi previsti dal Patto di integrità di cui al precedente articolo 12.

L'appaltatore è comunque tenuto a comunicare, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati, eventuali variazioni a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

#### **Articolo 17 – Divieto di cessione del Contratto**

Salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lett. d) del D.Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto al *Fornitore* di cedere, a qualsiasi titolo, il *Contratto*, a pena di nullità della cessione medesima; in difetto di adempimento a detto obbligo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il *Contratto* ai sensi del precedente articolo 13.

#### **Articolo 18 - Brevetti industriali e diritti d'autore**

Il *Fornitore* assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il *Fornitore*, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, il *Fornitore* assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi,



l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto il *Fornitore* delle suddette iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del *Contratto*, ai sensi del precedente articolo 13 recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

### **Articolo 19 - Foro competente**

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il *Fornitore* e l'Amministrazione, in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione del *Contratto*, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

### **Articolo 20 - INFORMATIVA ex Art.13 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali " e trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 29 del d.lgs.196/2003 il Titolare del trattamento dati personali è la Giunta Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante.

Responsabile del trattamento interno dei dati è il Direttore Generale della D.G. "Infrastrutture e Mobilità"

I dati richiesti sono utilizzati esclusivamente a fini concorsuali e contrattuali.

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui ai commi 1, 3 e 4 dell'art. 7 d.lgs. 196/2003, tra i quali figura il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge nonché il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e di opporsi al trattamento di dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta etc.

Il Direttore Generale della D.G. "Infrastrutture e Mobilità" in qualità di responsabile del trattamento dati, nominerà per conto del titolare il contraente quale responsabile esterno del trattamento dati: a tal fine verrà trasmesso al contraente apposito atto di nomina che diverrà parte integrante del contratto.

### **Articolo 21 - Oneri fiscali e spese contrattuali**

Sono a carico del *Fornitore* tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi incluse le eventuali spese di registrazione del Contratto nonché le spese di pubblicazione degli avvisi di gara sui quotidiani ai sensi dell'art. 34, comma 35, del D.L. n. 179/2012 (convertito con modificazioni in Legge n.

221/2012) e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ai sensi dell'art. 216, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016.

Il *Fornitore* dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che il *Fornitore* è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico del *Fornitore*.