

FEC 78/2022 - MANIFESTAZIONE DI INTERESSE AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 2, LETT. B) DEL D.L. 16 LUGLIO 2020, N. 76 PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA INERENTE IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI LINEA E NON DI LINEA PER ANALISI DI DATI, SIMULAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE, IN PARTICOLARE INDAGINI FINALIZZATE ALLA COMMISURAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA DI MOBILITÀ, LA DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA E DELLA RACCOLTA DATI NECESSARI ALLA PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO TAXI E ALL'INDIVIDUAZIONE DELLE TARIFFE DEL BACINO AEROPORTUALE LOMBARDO, INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE IN LOMBARDIA NECESSARIA PER L'ADEGUAMENTO ANNUALE DELLE TARIFFE DEL TPL.

**Per l'attivazione del servizio in oggetto potrà essere presentata una richiesta di invito entro il giorno
29/11/2022 ore 12.00**

attraverso il canale "Comunicazioni della procedura" sulla Piattaforma Sintel al fine di partecipare alla successiva procedura negoziata per il servizio sotto illustrato.

Non va presentata alcuna offerta economica ma solo richiesta di invito sulla piattaforma Sintel.

La bozza del foglio patti e condizioni non dovrà essere né compilata né firmata né allegata

**EVENTUALI RICHIESTE DI CHIARIMENTI DEVONO PERVENIRE
ATTRAVERSO LA FUNZIONE COMUNICAZIONI DELLA PROCEDURA SULLA
PIATTAFORMA SINTEL ENTRO IL TERMINE DEL 22/11/2022**

CLAUSOLA T&T PER LA TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ (in attuazione della D.G.R. n. 5408 del 25.10.2021)

L'Aggiudicatario del contratto, nonché le filiere dei subcontraenti coinvolti nella esecuzione, saranno tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dal comma 2 dell'articolo 105 del Dlgs 50/2016, dal comma 1 dell'articolo 3 della legge 136/2010 e dall'articolo 17 della legge 55/1990.

Le informazioni non sensibili trasmesse alla Amministrazione aggiudicatrice in applicazione delle suddette norme, saranno pubblicate sul profilo committente della stessa e rese accessibili al pubblico per tutta la durata del contratto ed almeno fino al collaudo definitivo dello stesso.

La mancata trasmissione delle informazioni di cui alle norme richiamate sarà sanzionata con il divieto, per l’Affidatario, di entrare a far parte del processo produttivo originato dal contratto, secondo quanto specificato nella “Norma di contratto T&T - Trasparenza e Tracciabilità”.

L'amministrazione, ai sensi del comma 9 dell'articolo 3 della legge 136/2010 verificherà che nei contratti sottoscritti dall'Aggiudicatario e dai sub contraenti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti, a pena di nullità assoluta, sia inclusa la norma di contratto T&T-Trasparenza e Tracciabilità con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010.

SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA INERENTE IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI LINEA E NON DI LINEA PER ANALISI DI DATI, SIMULAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE, IN PARTICOLARE INDAGINI FINALIZZATE ALLA COMMISURAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA DI MOBILITÀ, LA DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA E DELLA RACCOLTA DATI NECESSARI ALLA PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO TAXI E ALL'INDIVIDUAZIONE DELLE TARIFFE DEL BACINO AEROPORTUALE LOMBARDO, INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE IN LOMBARDIA NECESSARIA PER L'ADEGUAMENTO ANNUALE DELLE TARIFFE DEL TPL

Tipologia di servizio	<p>Il servizio prevede 2 segmenti di azioni:</p> <p>1. TAXI. Servizio di assistenza tecnica per la programmazione del servizio taxi del bacino aeroportuale lombardo in ottemperanza alle disposizioni e raccomandazioni dell'Autorità di Regolazione Trasporti (ART)</p> <p>2. Customer Satisfaction (CS) sul trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia e sul servizio taxi. I servizi di trasporto pubblico locale e regionale sono classificati servizi di linea; i servizi di trasporto pubblico coi taxi sono classificati servizi non di linea.</p>
Contesto di riferimento	<p>Il contesto di riferimento è come di seguito indicato:</p> <p>1. Il servizio taxi del bacino aeroportuale Lombardo comprende i Comuni ¹ in provincia di Bergamo, Milano e Varese indicati in nota.</p> <p>2. Customer Satisfaction per la misurazione della qualità del trasporto pubblico locale e ferroviario in ambito regionale e del trasporto pubblico dei taxi nei comuni indicati in nota.</p>
Oggetto del servizio: 1. TAXI 2. Customer Satisfaction	<p>1.TAXI. L'obiettivo è quello di definire metodologie per il bacino aeroportuale lombardo di Regione Lombardia coerenti con la delibera n. 46/2022 (documento allegato) dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti che ha definito le linee guida in materia di organizzazione del servizio taxi. Il bacino</p>

¹ Elenco comuni in provincia:

- di Milano: Arese, Assago, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cologno Monzese, Cormano, Corsico, Lacchiarella, Legnano, Milano, Novate Milanese, Opera, Paderno Dugnano, Pero, Peschiera Borromeo, Rho, Rozzano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Segrate, Trezzano Sul Naviglio, Vimodrone;
- di Bergamo: Bergamo, Grassobbio, Orio Al Serio, Seriate;
- di Varese: Arsago Seprio; Busto Arsizio; Cardano Al Campo; Casorate Sempione; Cassano Magnago; Ferno; Gallarate; Golasecca; Laveno-Mombello; Lonate Pozzolo; Luino; Samarate; Saronno; Sesto Calende; Somma Lombardo; Varese; Vergiate; Vizzola Ticino.

	<p>aereoportuale lombardo è composto da 46 comuni in provincia di Bergamo, Milano e Varese. Occorre sviluppare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione delle caratteristiche delle piattaforme tecnologiche/app digitale per l'intermediazione del servizio taxi e la geo localizzazione; • sviluppo metodologico del sistema di monitoraggio per la registrazione e la misurazione della qualità del servizio nonché della verifica della corretta applicazione delle regole di funzionamento del servizio taxi; • definizione di un algoritmo delle tariffe del servizio taxi, che tenga conto delle seguenti componenti di costo: <ul style="list-style-type: none"> - sia operativi che di capitale, del titolare della licenza; - sia correnti che d'investimento (stalli stradali, stalli aeroportuali, ecc.) per i soggetti competenti al rilascio delle licenze (Comuni); • definizione delle modalità di adeguamento delle tariffe; • definizione della struttura tariffaria per corsa singola ed in modalità sharing, per corse urbane ed extraurbane; • stima mancati introiti per specifici sconti correlati a situazioni particolari e specifiche casistiche; • verifica della corretta applicazione del sistema tariffario, sul regolare funzionamento del tassametro, anche rispetto al momento di sua accensione/attivazione o selezione della tariffa applicabile; • proposta carta dei servizi taxi; • assistenza agli uffici regionali in fase di interlocuzione con gli stakeholder e con ART, anche mediante la predisposizione di relazioni ed informative; <p>2. Customer satisfaction rispettivamente per il trasporto pubblico (i) e per il servizio taxi (ii): obiettivo è quello di sviluppare apposite indagini ed elaborazione dei dati per la quantificazione della soddisfazione del cliente sui servizi.</p> <p>(i)Indagine di Customer satisfaction sul Trasporto pubblico Locale</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la realizzazione dell'indagine mediante definizione del campione e somministrazione di un questionario, fornito da Regione Lombardia, da somministrare ai pendolari intervistati, con numerosità di almeno 100.000, alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio di TPL con una durata media di somministrazione di circa 5/6 minuti; ✓ il controllo ed elaborazione dei dati raccolti organizzati in un database che ne consenta l'analisi
--	--

	<p>tramite pacchetti statistici. Saranno restituite informazioni su:</p> <ol style="list-style-type: none"> qualità percepita dall'utenza sia a livello complessivo che per i singoli indicatori, priorità indicate dall'utenza nei confronti dei diversi aspetti del servizio; valutazione congiunta di soddisfazione e priorità, orientata in particolare all'individuazione di eventuali fattori che l'utenza ritiene prioritari e per cui si dichiara insoddisfatta; <p>(ii) Indagine di Customer satisfaction sul servizio Taxi in modalità "mystery" (si veda oltre)</p> <ul style="list-style-type: none"> definizione del campione e realizzazione di almeno 240 interviste a bordo dei taxi. A tali viaggi, in caso di necessità, potranno aggiungersi ulteriori viaggi di riserva e controllo nel caso in cui alcuni dei viaggi del campione base risultino incompleti. il 20% del campione saranno da effettuare in lingua inglese. Il piano di campionamento prevede che i viaggi/interviste in taxi siano articolati per percorso, tipo di giorno, fascia oraria e modalità di chiamata; La somministrazione del questionario avverrà in modalità "non palesata" ovvero "mystery": il cliente del taxi non rivelerà che sta effettuando un'indagine per conto di Regione Lombardia.
Sede di esecuzione	<p>Segmento TAXI. Il servizio si svolgerà presso la sede del fornitore per lo sviluppo dell'impianto metodologico ma prevede anche la partecipazione a momenti di confronto/riunioni con gli uffici della DG Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile, che si potranno svolgere anche da remoto - rappresentanza dei 46 comuni del bacino comprensoriale, stakeholders e con Autorità di Regolazione.</p> <p>Segmento Customer Satisfaction sui servizi di linea e non di linea. Il servizio si svolgerà presso la sede del fornitore, per lo sviluppo metodologico, per i momenti di formazione con gli intervistatori e sul territorio per la somministrazione dei questionari/indagini.</p>
Prodotti e tempi di consegna del servizio	<p>Con riferimento agli ambiti indicati nel paragrafo "Oggetto del Servizio" saranno predisposti:</p> <p>ENTRO 1 MESE DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO</p> <p>Presentazione di un documento programma di lavoro con evidenza delle consegne e momenti di verifica con gli uffici regionali, sia in relazione al segmento TAXI che alle Customer Satisfaction.</p>

	<p>ENTRO 7 MESI DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO Documento 1 relativo a tutto quanto indicato nella sezione oggetto del servizio "TAXI":</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione delle caratteristiche delle piattaforme tecnologiche/app digitale per l'intermediazione del servizio taxi e la geo localizzazione; • sviluppo metodologico del sistema di monitoraggio per la registrazione e la misurazione della qualità del servizio nonché della verifica della corretta applicazione delle regole di funzionamento del servizio taxi; • definizione di un algoritmo delle tariffe del servizio taxi, che tenga conto delle seguenti componenti di costo: <ul style="list-style-type: none"> - sia operativi che di capitale, del titolare della licenza; - sia correnti che d'investimento (stalli stradali, stalli aeroportuali, ecc.) per i soggetti competenti al rilascio delle licenze (Comuni); • definizione delle modalità di adeguamento delle tariffe; • definizione della struttura tariffaria per corsa singola ed in modalità sharing, per corse urbane ed extraurbane; • stima mancati introiti per specifici sconti correlati a situazioni particolari e specifiche casistiche; • verifica della corretta applicazione del sistema tariffario, sul regolare funzionamento del tassametro, anche rispetto al momento di sua accensione/attivazione o selezione della tariffa applicabile; • proposta carta dei servizi taxi; <p>ENTRO 10 MESI DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO Somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction;</p> <p>ENTRO 12 MESI DALLA DATA DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO Restituzione esiti indagini di Customer Satisfaction e database dei dati raccolti;</p>
Team di lavoro e requisiti di partecipazione	<p>Il team di lavoro è composto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 professionisti "senior" laureati con esperienza professionale non inferiore a 5 anni in attività di assistenza agli Enti regolatori in tema programmazione di servizi di trasporto taxi; - 1 professionisti "senior" laureato con esperienza professionale non inferiore a 5 anni in attività di progettazione ed attuazione di indagini di customer satisfaction;

	<p>- 3 professionisti junior laureati con esperienza professionale non inferiore a 2 anni, nel campo della definizione metodologica per la valutazione della soddisfazione dei clienti nei servizi di trasporto pubblico di linea e/o non di linea;</p> <table border="1"> <tr> <th>N. Figure professionali</th><th>Giornate/uomo</th></tr> <tr> <td>3 Senior</td><td>70</td></tr> <tr> <td>3 Junior</td><td>500</td></tr> <tr> <td>Totale</td><td>570</td></tr> </table>	N. Figure professionali	Giornate/uomo	3 Senior	70	3 Junior	500	Totale	570
N. Figure professionali	Giornate/uomo								
3 Senior	70								
3 Junior	500								
Totale	570								
Durata del contratto	13 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto.								
Base d'asta e criteri con i quali è stata calcolata	La base d'asta è pari a € 168.000 (IVA esclusa).								
Modalità erogazione dei compensi	<p>L'importo prestazionale sarà erogato in tre quote:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acconto pari al 10% dell'importo aggiudicato dopo approvazione di programma di lavoro; • Seconda tranche pari al 50% dell'importo a seguito della presentazione del Documento 1; • Terza tranche pari al 20% dell'importo verrà erogato a seguito della somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction; • Saldo per il restante 20% dell'importo verrà erogato a seguito della Restituzione esiti indagini di Customer Satisfaction e database dei dati raccolti e dello svolgimento delle attività e dell'assistenza fornita nell'ultimo mese dell'incarico; 								
Contenuti offerta tecnica	<p>L'offerta tecnica deve articolarsi in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relazione contenente: <ul style="list-style-type: none"> A. la descrizione delle modalità di svolgimento delle attività richieste e delle modalità organizzative, la strutturazione del lavoro e relativa tempistica; B. Eventuali servizi aggiuntivi 2. modello di autocertificazione per i primi 2 senior contenente il numero di anni di esperienza dei professionisti con breve descrizione delle stesse dell'assistenza agli Enti regolatori in tema di servizi di trasporto taxi, con evidenza degli Enti cui è stata fornita assistenza; 3. modello di autocertificazione per il terzo Senior contenente il numero di anni di esperienza in attività di 								

	<p>progettazione ed attuazione di indagini di customer satisfaction dei servizi di trasporto di linea e/o non di linea, con evidenza dei soggetti cui è stata fornita assistenza;</p> <p>4. Modello di autocertificazione per i professionisti Junior nel campo della definizione metodologica per la valutazione della soddisfazione dei clienti nei servizi di trasporto pubblico di linea e/o non di linea</p> <p>La relazione dovrà essere composta da un massimo di 30 pagine, compreso di allegati, immagini/illustrazioni.</p>	
Pesi	<p>Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% offerta economica; - 70% offerta tecnica 	
Criteri di valutazione	Criteri e punteggi per la valutazione offerta tecnica	
		Punteggio max 70
	1) Completezza ed efficacia della proposta contenente la descrizione delle modalità di svolgimento delle attività, organizzazione e relative tempistiche	max 30
	2) Numero di anni di esperienza di lavoro dei primi due Senior, in attività di assistenza agli Enti regolatori in tema programmazione di servizi di trasporto taxi, superiori al minimo richiesto;	max 15
	3) Numero anni di esperienza di lavoro, per il terzo Senior in attività di progettazione ed attuazione di indagini di customer satisfaction, superiori al minimo richiesto;	max 15
	<p>4) Numero anni di esperienza di lavoro dei Junior professionisti, nel campo della definizione metodologica per la valutazione della soddisfazione dei clienti nei servizi di trasporto pubblico di linea e/o non di linea, superiori al minimo richiesto.</p> <p>Per i criteri dal punto 2. al punto 4. sarà attribuito il punteggio tecnico in proporzione.</p>	max 10

<i>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</i>	Il fornitore non dovrà trattare dati personali/sensibili	
--	--	--