

**FEC 11/2023 - 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, 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  
14/03/2023 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 10/03/2023**

**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.

**FEC 11/2023 - SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA INERENTE IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI LINEA E NON DI LINEA PER ANALISI DI DATI, SIMULAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE, INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE IN LOMBARDIA NECESSARIA PER L'ADEGUAMENTO ANNUALE DELLE TARIFFE DEL TPL.**

<b>Tipologia di servizio</b>	<p>Il servizio prevede 2 segmenti di azioni:</p> <p>1. TAXI. Analisi tecniche propedeutiche alla 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 (a) trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia e (b) sul servizio taxi. I servizi di trasporto pubblico locale e regionale (a) sono classificati servizi di linea; i servizi di trasporto pubblico coi taxi (b) sono classificati servizi non di linea.</p>
<b>Contesto di riferimento</b>	<p>Il contesto di riferimento è come di seguito indicato:</p> <p>1. Il servizio taxi del bacino aeroportuale Lombardo come definito dal Regolamento Regionale n. 2/2014 "Regolamento del bacino di traffico del sistema aeroportuale lombardo del servizio taxi" comprende 46 Comuni <sup>1</sup> in provincia di Bergamo, Milano e Varese come indicati in nota;</p> <p>2. Customer Satisfaction per la misurazione della qualità del trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia (a) e per la misurazione della qualità del trasporto pubblico dei taxi (b) nei 46 Comuni del bacino aeroportuale.</p>
<b>Oggetto del servizio:</b>  <b>1. TAXI</b>	<p>1.TAXI. L'obiettivo è quello di sviluppare analisi propedeutiche alla programmazione dei servizi del bacino aeroportuale lombardo di Regione Lombardia coerenti con la delibera n.</p>

<sup>1</sup> 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><b>2. Customer Satisfaction</b></p>	<p>46/2022 dell' Autorità di Regolazione dei Trasporti che ha definito le linee guida in materia di organizzazione del servizio taxi.</p> <p>Il servizio prevede le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) definizione delle caratteristiche delle piattaforme tecnologiche/app digitale per l'intermediazione del servizio taxi e la geo localizzazione;</li> <li>2) 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;</li> <li>3) definizione di un algoritmo delle tariffe del servizio taxi, che tenga conto delle seguenti componenti di costo:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. sia operativi che di capitale, sostenuti dal titolare della licenza;</li> <li>ii. sia correnti che d'investimento (stalli stradali, stalli aeroportuali, ecc.) per i soggetti competenti al rilascio delle licenze aeroportuali (ad esempio Comuni);</li> </ol> </li> <li>4) definizione delle modalità di adeguamento delle tariffe e frequenza;</li> <li>5) definizione della struttura tariffaria per corsa singola ed in modalità sharing, per corse urbane ed extraurbane;</li> <li>6) stima mancati introiti per specifici sconti correlati a situazioni particolari e specifiche casistiche;</li> <li>7) proposta carta dei servizi del servizio taxi;</li> </ol> <p>2. Customer satisfaction rispettivamente per il trasporto pubblico (a) e per il servizio taxi (b): obiettivo è quello di sviluppare indagine ed elaborazione dei dati per la quantificazione della soddisfazione del cliente sui servizi.</p> <p>(a)Indagine di Customer satisfaction sul Trasporto pubblico regionale e locale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la realizzazione dell'indagine mediante definizione del campione e somministrazione di un questionario, da definire con Regione Lombardia, da somministrare ai pendolari intervistati, con numerosità di almeno 10.000, alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio di trasporto con una durata media di somministrazione di circa 5/6 minuti;</li> <li>✓ il controllo ed elaborazione dei dati raccolti organizzati in un database che ne consenta l'analisi tramite pacchetti statistici. Saranno restituite informazioni su:</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. qualità percepita dall'utenza sia a livello complessivo che per i singoli indicatori,</li> <li>ii. priorità indicate dall'utenza nei confronti dei diversi aspetti del servizio;</li> <li>iii. 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;</li> </ul> <p>(b) Indagine di Customer satisfaction sul servizio Taxi in modalità "mystery":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione del campione e realizzazione di almeno 240 interviste a bordo dei taxi. La suddivisione delle interviste deve essere definita con Regione Lombardia. 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% delle interviste del campione sarà da effettuare in lingua inglese;</li> <li>• Il piano di campionamento prevede che i viaggi/interviste in taxi siano articolati per percorso, tipo di giorno, fascia oraria e modalità di chiamata;</li> <li>• La somministrazione del questionario avverrà in modalità "non palesata": il cliente del taxi non rivelerà che sta effettuando un'indagine per conto di Regione Lombardia (cosiddetto mystery client);</li> <li>• saranno restituite informazioni su 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.</li> </ul>
<b>Sede di esecuzione</b>	<p>Segmento TAXI. Il servizio si svolgerà prevalentemente in remoto. Il servizio prevederà la partecipazione a momenti di confronto/riunioni con gli Uffici della DG Infrastrutture, Trasporti e Mobilità Sostenibile.</p> <p>Segmento Customer Satisfaction sui servizi di linea (a) e non di linea (b). 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>
<b>Prodotti e tempi di consegna del servizio</b>	<p>A. Programma di lavoro con evidenza delle consegne e dei momenti di verifica con gli Uffici regionali, sia in relazione al segmento TAXI (1) sia in relazione al segmento della Customer Satisfaction (2) della sezione "Oggetto del servizio": entro 1 mese dalla sottoscrizione del contratto;</p>

	<p>B. Documento 1 relativo a tutto quanto indicato nella sezione oggetto del servizio "TAXI" dal punto 1) al punto 7): entro ottobre 2023;</p> <p>C. Restituzione esiti indagini di Customer Satisfaction e database dei dati raccolti per il trasporto pubblico locale e regionale in Lombardia(a): entro novembre 2023;</p> <p>D. Restituzione esiti indagini di Customer Satisfaction e database dei dati raccolti per il servizio Taxi (b) in modalità Mystery: entro febbraio 2024;</p>								
<b>Team di lavoro e requisiti di partecipazione</b>	<p>Il team di lavoro è composto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 professionista "senior" laureato con esperienza professionale agli Enti regolatori in tema regolazione dei servizi di trasporto taxi;</li> <li>- 1 professionista "senior" laureato con esperienza professionale in attività di progettazione ed attuazione di indagini di customer satisfaction nel settore dei trasporti;</li> <li>- 3 professionisti junior con esperienza professionale nel campo della definizione metodologica per la valutazione della soddisfazione dei clienti nei servizi di trasporto pubblico di linea e/o non di linea;</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>numero figure professionali</td><td>giornate</td></tr> <tr> <td>2 senior</td><td>70</td></tr> <tr> <td>3 junior</td><td>500</td></tr> <tr> <td></td><td>570</td></tr> </table>	numero figure professionali	giornate	2 senior	70	3 junior	500		570
numero figure professionali	giornate								
2 senior	70								
3 junior	500								
	570								
<b>Durata del contratto</b>	13 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto.								
<b>Base d'asta</b>	La base d'asta è pari a € 168.000 (IVA esclusa).								
<b>Modalità erogazione dei compensi</b>	<p>L'importo prestazionale sarà erogato in tre quote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1° SAL: 10% alla consegna e approvazione di programma di lavoro "A" di cui alla sezione "Prodotti e relative tempistiche";</li> <li>• 2° SAL: 70% alla consegna e validazione degli esiti indagini di Customer Satisfaction (a) e del database dei dati raccolti di cui alla sezione "C" di cui alla sezione "Prodotti e relative tempistiche";</li> <li>• 3° SAL: entro 40 giorni dalla validazione del prodotto "D" di cui alla sezione "Prodotti e relative tempistiche".</li> </ul>								

<b>Contenuti offerta tecnica</b>	<p>L'offerta tecnica deve essere composta da una relazione di massimo 20 pagine che sviluppi i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento che descriva come si intende strutturare l'attività da un punto di vista tecnico, operativo e metodologico. Tale documento deve fornire indicazioni sul programma complessivo di lavoro e l'organizzazione delle singole attività e dei tempi previsti;</li> </ul> <p>Con riferimento al team di lavoro: dovrà essere prodotta la scheda di sintesi in autocertificazione (All.A) che indichi, per ciascun profilo richiesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esperienza dei professionisti in tema di analisi e programmazione dei servizi taxi, con evidenza degli Enti (anche Enti stranieri) cui è stata fornita assistenza;</li> <li>• esperienza sulla 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.</li> </ul>
<b>Pesi</b>	<p>Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30% offerta economica;</li> <li>- 70% offerta tecnica</li> </ul>
<b>Criteri di valutazione</b>	<p>1) Validità tecnico- operativa della proposta – max 30 punti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza dei contenuti della relazione tecnica rispetto ai temi oggetto del servizio e ai prodotti correlati (max 15 punti)</li> <li>• Efficacia delle metodologie adottate per l'espletamento del servizio richiesto (max 15 punti);</li> </ul> <p>2) Esperienza Team di lavoro - max 40 punti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di esperienze dei professionisti di assistenza tecnico economica agli Enti (anche Enti stranieri) in tema di programmazione di servizi taxi e delle relative tariffe- max 15 punti</li> <li>• Eventuale numero di esperienze dei professionisti di assistenza tecnico economica in tema di programmazione di servizi taxi aeroportuali in Lombardia e delle relative tariffe- max 10 punti</li> <li>• Numero di esperienze dei professionisti in attività di progettazione ed attuazione di indagini di customer satisfaction nel settore dei trasporti - max 15 punti.</li> </ul> <p>Per il criterio 2. I punteggi tecnici saranno attribuiti in proporzione.</p>

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