

SCHEDA TECNICA:

GECA 9/2024 - Servizio di monitoraggio dei servizi regionali di trasporto ferroviario mediante l'esecuzione di rilievi, indagini ed elaborazioni riguardanti gli standard di qualità – CIG B0FEA3994B.

Tipologia di servizio	Servizio di monitoraggio dei servizi regionali di trasporto ferroviario mediante l'esecuzione di rilievi, indagini ed elaborazioni riguardanti gli standard di qualità.
Oggetto del servizio	<p>Il servizio ha per oggetto il seguente pacchetto di attività: rilevazioni degli standard di qualità delle stazioni, dei treni e dei sistemi informativi oggetto dei Contratti di Servizio sottoscritti dalla Regione Lombardia. Le prestazioni del servizio sono dettagliatamente descritte nel documento allegato alla presente scheda (All. A).</p> <p>Le rilevazioni dovranno essere effettuate utilizzando le schede appositamente predisposte da Regione Lombardia, secondo i contenuti dei Contratti di servizio vigenti, rispettandone i contenuti essenziali. Tali schede potranno essere parzialmente modificate nel corso di vigenza del contratto da parte della Direzione Generale Trasporti e Mobilità Sostenibile della Giunta di Regione Lombardia (di seguito per brevità indicata DG Trasporti) al fine di recepire gli standard di qualità per treni, stazioni e i sistemi informativi richiesti dai contratti di servizio vigenti.</p> <p>Le attività previste ai punti di seguito indicati, sono organizzate e svolte nelle modalità riportate nell'All. A):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Attività iniziale per la predisposizione di un piano di progetto relativo ai servizi oggetto della procedura, da sviluppare contestualmente all'avvio delle attività di cui ai successivi punti.2. Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità delle stazioni3. Definizione del campione per i rilievi degli standard di qualità dei treni4. Definizione del campione per i rilievi degli standard dei sistemi informativi5. Individuazione del personale addetto al rilievo degli standard di qualità di stazioni, treni e sistemi informativi;6. Effettuazione dei rilievi degli standard di qualità di stazioni, treni e sistemi informativi;7. Restituzione dei risultati dei rilievi degli standard di qualità di treni, stazioni e sistemi informativi;8. Ulteriori indagini come richiesto dalla DG Trasporti per esigenze specifiche. <p>Si elencano di seguito gli allegati, funzionali alle attività previste:</p> <ol style="list-style-type: none">9. Allegato 1: Linee/Direttrici del SFR in Lombardia - campione minimo trimestrale10. Allegato 2: Stazioni ferroviarie in Lombardia e altre stazioni presso le quali Trenord effettua servizio11. Allegato 3: Allegato contrattuale relativo alla misura 8 e 9 – Canali di informazione prima e durante il viaggio12. Allegato 4: Schede per il monitoraggio degli standard di qualità dei treni, stazioni e sistemi informativi13. Allegato 5: Elaborati da consegnare, analisi preliminari sui dati, riepilogo scadenze e modalità di trasmissione
Sedi di esecuzione del servizio	Le principali attività previste dal contratto (rilievi e indagini) verranno svolte presso le stazioni situate in Lombardia e altre stazioni presso le quali Trenord effettua servizio (vedi Allegato 2), sui treni oggetto di contratto di servizio con Regione Lombardia e da remoto per i canali di informazione digitale. Le attività di verifica, supporto e confronto con il Committente si svolgeranno a Milano, presso gli uffici della Direzione Generale Trasporti.
Prodotti e relative tempistiche	<p>Si riportano di seguito i prodotti e le relative tempistiche previste per le sottoindicate attività:</p> <ul style="list-style-type: none">• Piano di progetto: entro 60 giorni dalla firma del contratto;• Programma mensile dei rilievi su treni, stazioni e sistemi informativi: entro il giorno 20 del mese antecedente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Elenco giornaliero dei treni rilevati: entro le h. 9:00 del giorno successivo al rilievo; • Rilievi giornalieri effettuati sui treni: entro le h. 9:00 del giorno successivo al rilievo; • Elenco giornaliero delle stazioni rilevate: entro le h. 9:00 del giorno successivo al rilievo; • Rilievi giornalieri effettuati sulle stazioni: entro le h. 9:00 del giorno successivo al rilievo; • Database rilievi mensili sui treni: mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo. • Database rilievi mensili in stazione: mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo; • Database rilievi sistemi informativi: mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo; • Database trimestrale + foto: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre; • Posizione dotazioni di interscambio: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre; • Rendicontazione mensile impiego rilevatori: entro 15 giorni dal termine dei rilievi mensili; • Report di sintesi rilievi del trimestre: entro il giorno 15 del mese successivo del trimestre.
Team di lavoro	<p>Composizione del team di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • n.1 Coordinatore Manager del progetto e responsabile del servizio, laureato, con specifica esperienza nel settore dei trasporti, con almeno n. 5 anni in attività di coordinamento di rilevazioni sul campo; • n.1 Supervisore Senior per elaborazione dati, analisi statistiche e sviluppo elaborazioni GIS, con almeno n. 5 anni di esperienza in attività di elaborazioni dati e analisi statistiche; • n.10 Addetti Junior per rilevazioni sul campo.
Durata del contratto	Il contratto ha una durata di 30 (trenta) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione.
Base d'asta	700.000 euro (IVA esclusa).
Modalità erogazione dei compensi	<ul style="list-style-type: none"> • 1° SAL: 15% del valore economico aggiudicato, alla consegna delle attività di cui al punto 1; • la quota restante verrà erogata con pagamenti trimestrali posticipati entro 15 giorni dalla consegna delle restanti attività.
Contenuti offerta tecnica	<p>L'Offerta Tecnica dovrà contenere una relazione che sviluppi i seguenti punti:</p> <p>1. Proposta organizzativa, comprendente la descrizione del programma di massima delle attività da svolgere, nel rispetto delle fasi e dei tempi di cui gli atti di gara. Il programma dovrà comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presentazione del gruppo di lavoro dedicato, con l'indicazione delle figure professionali che verranno impegnate. Per il Coordinatore Manager ed il Supervisore senior devono essere riportati i precedenti incarichi svolti, mediante compilazione in autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 della tabella allegata (All. B); b) Piano delle attività di realizzazione dei servizi; c) Piano relativo ai "momenti di verifica con il Committente" dell'avanzamento delle attività (tempi, attività realizzate, output); d) Modalità d'impiego del personale distintamente per ciascun tipo di attività (rilievo a terra, bordo, stazioni, distinto per figura professionale); e) Piano di formazione dei rilevatori.

	<p>2. Proposta esecutiva, così articolata:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Progettazione e organizzazione delle campagne di rilevazione; b) Individuazione del campione mensile dei treni, stazioni e sistemi informativi oggetto del rilievo; c) Arruolamento e formazione dei rilevatori; d) Modalità di effettuazione della rilevazione; e) Restituzione, consultazione e analisi dei dati rilevati; <p>3. Proposte migliorative: Descrizione delle eventuali proposte migliorative (a titolo esemplificativo: modalità di fornitura ed elaborazione dei dati, numero di rilievi aggiuntivi, nonché delle risorse strumentali e tecnologiche che verranno impiegate).</p>
Contenuti dell'offerta economica	<p>L'offerta economica dovrà riportare, oltre al costo complessivo del servizio, anche i valori offerti per ciascuna tipologia di attività, così come di seguito elencati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di rilevazione dei treni a terra; • Attività di rilevazione dei treni a bordo; • Attività di rilevazione delle stazioni; • Attività di corretto funzionamento dei sistemi informativi da remoto; • Ulteriori attività di indagine richieste dalla DG Trasporti;
Pesi	<p>Si indicano i seguenti pesi per la valutazione dell'offerta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerta tecnica: 70 • Offerta economica: 30
Criteri di valutazione	<p>OFFERTA TECNICA – massimo 70 punti, così distribuiti:</p> <p>1) Validità tecnico-operativa della proposta (massimo 40 punti), di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità della proposta e coerenza dei suoi contenuti rispetto ai temi oggetto del servizio e ai prodotti correlati (massimo 25 punti); • Efficacia delle metodologie adottate per l'espletamento del servizio richiesto (massimo 15 punti). <p>2) Esperienza del team di lavoro (massimo 25 punti), di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero anni di esperienza del Coordinatore Manager maturata nel campo della progettazione e gestione di attività di indagini e rilievi sul campo (massimo 10 punti); • Numero anni di esperienza del Senior maturata in attività di elaborazione dati e analisi statistiche (massimo 10 punti); • N. corsi di formazione annuale previsti per il personale (massimo 5 punti); <p>Per il criterio n. 2, il punteggio verrà attribuito con calcolo proporzionale.</p> <p>3) Proposta migliorativa – max 5 punti</p>
Privacy:	<p>Il fornitore non dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili e dovrà garantire riservatezza sui dati tecnici e commerciali di cui verrà a conoscenza in fase di predisposizione dello studio.</p>
Incompatibilità	<p>In caso di aggiudicazione del servizio, all'atto della sottoscrizione del contratto e per tutta la durata dello stesso, l'Aggiudicatario dovrà dichiarare sotto la propria responsabilità di non avere in corso contratti di qualunque natura (prestazioni di servizi, indagini o</p>

	consulenze etc....) con titolari di contratto di servizio con Regione Lombardia per il trasporto ferroviario o gestione della rete ferroviaria, impegnandosi a mantenere tale requisito per tutta la durata del Contratto.
--	--

AII. A) RILEVAZIONI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le rilevazioni degli standard di qualità delle stazioni, treni e sistemi informativi oggetto di Contratto di Servizio sottoscritti dalla Regione Lombardia 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 Trasporti e Mobilità Sostenibile della Giunta di Regione Lombardia (di seguito per brevità indicata come "Direzione Generale") al fine di recepire i nuovi standard di qualità per treni, stazioni e sistemi informativi, richiesti dagli aggiornamenti dei contratti di servizio di Regione Lombardia, Accordi Quadro con il gestore dell'infrastruttura o delibere dell'Autorità di Regolazione Trasporti.

1. Attività iniziale per la predisposizione di un piano di progetto relativo ai servizi oggetto della procedura, da sviluppare contestualmente all'avvio delle attività di cui ai successivi punti.

Il piano di progetto consiste in:

- Confronto analitico tra le schede di rilevazione proposte dalla Direzione Generale e gli elementi oggetto di monitoraggio nell'ambito delle condizioni minime di qualità previste nel Contratto di Servizio 2023-2033 nell'ottica di un'eventuale successiva revisione.
- Predisposizione di un documento contenente anche in forma grafica il cronoprogramma dello svolgimento delle attività.
- Modalità di applicazione dei criteri per lo svolgimento delle attività di rilievo e delle indagini.
- Formazione dei rilevatori (come meglio specificato nei successivi punti), in relazione al *know how* già maturato in precedenti esperienze.

2. 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, nonché elementi necessari nei punti vendita convenzionati esterni, quali:

- l'informazione ai passeggeri (presenza di quadri orari, mappe, tariffe, funzionamento di monitor, teleindicatori, ecc.),
- la possibilità di acquistare biglietti (apertura biglietteria, funzionamento emittitrici...),
- 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.
- Punti vendita convenzionati nel raggio di 350 m dalla stazione.

Nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno essere verificate almeno una volta tutte le 442 stazioni indicate nell'Allegato 2.

Ogni trimestre dovrà essere rilevato un numero minimo di 350 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 sulla base delle segnalazioni dei cittadini 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 illustrante 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.

3. 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);
- 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 direttrice 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 1500 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 450 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 6000 corse.

La numerosità delle rilevazioni sui treni da effettuarsi a bordo è così determinata:

- Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 1125 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 350 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 4500 corse.

La Direzione Generale potrà adeguare la distribuzione delle corse da rilevare, nell'arco del trimestre, per ciascuno 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 all'Aggiudicatario almeno 15 giorni prima dell'inizio delle attività di rilevamento trimestrale.

La Direzione Generale, 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 illustrante le caratteristiche rilevanti di tali segnalazioni e i risultati di tali rilevazioni (direttrice, fascia oraria, 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 negli 80 treni mensili segnalati da Direzione Generale.

4. Definizione del campione per i rilievi degli standard dei canali informativi

Oggetto della rilevazione sono i principali standard qualitativi dei canali informativi per le informazioni fornite ai viaggiatori dall'impresa ferroviaria tramite App, Sito Web e Contact Center.

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

La numerosità delle rilevazioni è così determinata:

- Nell'arco del trimestre dovranno essere realizzati almeno 12 rilievi;

- Complessivamente nel corso di ciascun anno di vigenza dovranno quindi essere verificate secondo la metodologia da remoto almeno 48 rilievi.

5. Personale addetto al rilievo degli standard di qualità di stazioni, treni e sistemi informativi

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 (ad esempio: tempi e turni) e dovranno essere somministrati in modo da chiarire ed analizzare tutti gli aspetti oggetto della rilevazione, con l'obiettivo di 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 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, il più possibile costante, dovrà essere formato da non meno di 4 persone, scelte di mese in mese da un gruppo, inizialmente formato e abilitato, costituito da non più di 10 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 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.

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.

6. Effettuazione dei rilievi degli standard di qualità di stazioni, treni e sistemi informativi

L'Aggiudicatario dovrà sottoporre all'approvazione della Direzione Generale sostenibile, 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, sui treni e sui canali informativi, i referenti della Direzione Generale 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, 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 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 per la consultazione via web e per il download la raccolta delle immagini digitali, 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, per ciascun rilevatore in servizio nel mese, il nominativo e le relative giornate di rilevazione.

7. Restituzione dei risultati dei rilievi degli standard di qualità di treni, stazioni e sistemi informativi

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.

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, treno o sistema informativo, per il quale non è stato possibile compilare più di una sezione in cui è articolata la scheda di rilevazione oppure che presenti 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 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, 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.

8. Ulteriori indagini come richiesto dalla DG Trasporti per esigenze specifiche

Su richiesta della stazione appaltante, il Proponente realizzerà ulteriori attività di indagine quali:

- conteggio del numero di viaggiatori in stazione e/o a bordo treno/bus sostitutivi;
- rilievo della tipologia di utenza presente sul convoglio (studenti, lavoratori, anziani, ecc.);
- somministrazione ai passeggeri a bordo di un breve questionario (massimo 5 domande);
- elaborazione e restituzione dei dati.

L'attività consiste nell'impiego di almeno 4 rilevatori impegnati in 20 giornate di indagine, frammentabili all'occorrenza in 40 mezze giornate di 4 ore.

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario, ai fini dell'effettuazione del servizio, per tutto il periodo di validità dell'incarico, dovrà garantire l'effettuazione delle sottoelencate prestazioni:

- 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
- 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 nell'Allegato 5.

La Direzione Generale 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.

L'Aggiudicatario dovrà gestire il contratto in stretto coordinamento con la Direzione Generale, 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 validità.

Allegato 1: Direttrici del SFR in Lombardia - campione minimo trimestrale

Allegato 2: Stazioni ferroviarie in Lombardia

Allegato 3: Allegato contrattuale relativo alla misura 8 e 9 – Canali di informazione prima e durante il viaggio

Allegato 4: Schede per il monitoraggio degli standard di qualità dei treni e stazioni del SFR

Allegato 5: Elaborati da consegnare, analisi preliminari sui dati, riepilogo scadenze e modalità di trasmissione

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.

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, esclusi i tempi necessari ai riesami e verifiche intermedie nel corso dei quali, tra Direzione Generale 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 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.