

SCHEDA: ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA PER L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E LOCALE IN LOMBARDIA

<p>Oggetto e descrizione del servizio</p>	<p>Individuazione del soggetto che effettua Indagine di Customer satisfaction relativamente ai servizi di trasporto pubblico locale e ferroviario in Lombardia.</p> <p>L'indagine è effettuata attraverso un questionario da somministrare ad un numero di utenti intorno a 10.000, all'inizio del viaggio direttamente presso le stazioni/fermate dei mezzi di trasporto, con una durata media dell'intervista di circa 6 minuti. L'indagine dovrà prevedere il controllo, l'elaborazione dei dati raccolti e la loro organizzazione in un database che ne consenta l'analisi sulla base del format in uso presso la Direzione competente della Regione Lombardia.</p> <p>L'indagine è effettuata per il 2025 e per il 2026 e deve rilevare:</p> <ul style="list-style-type: none"> -elementi del servizio di trasporto pubblico (frequenza, motivo dello spostamento, titolo di viaggio utilizzato, ecc.); - soddisfazione del cliente con riferimento ai principali macro fattori; -analisi dell'importanza attribuita ai singoli parametri rispetto ai quali è stata rilevata la soddisfazione (ad esempio punteggio assegnato alla puntualità o alla pulizia del mezzo, altro); - profilo dell'utenza (ad esempio lavoratore/studente/casalinga, altro). <p>I soggetti da sottoporre all'indagine sono gli utenti abituali (abbonati) e saltuari (titolari di corsa semplice) di tutti i servizi di trasporto pubblico locale effettuati in Lombardia nell'arco di una giornata ferialle.</p> <p>Il piano di campionamento dovrà tener conto delle seguenti categorie:</p> <p>1) Ambito di servizio utilizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> -servizio ferroviario regionale espletato da TRENORD -servizi di trasporto pubblico locale Urbano di competenza della città metropolitana di Milano e degli 11 Comuni capoluogo di provincia. A Milano le interviste dovranno essere ripartite tra utenti della metropolitana e dei mezzi di superficie nelle seguenti quote: 40% per la metropolitana e 60% per i mezzi di superficie -servizi di trasporto pubblico locale extraurbano di competenza della città metropolitana di Milano e delle 11 provincie della Lombardia <p>2) Ripartizione per fascia oraria</p> <ul style="list-style-type: none"> -60% ore di punta: 6.30-9.00, 12.30-14.30, 17.00-19.30 -40% ore di morbida: 9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 ed oltre. <p>3) Ripartizione per titolo di viaggio (abbonati o titolari di biglietto di corsa semplice) sulla base delle quote indicate dalla competente Direzione di Regione Lombardia.</p>
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sedi di esecuzione del servizio/fornitura	<p>Il servizio si svolgerà:</p> <p>1. presso la sede del fornitore in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sviluppo metodologico; - momenti di condivisione con il committente e gli stakeholder; - momenti di formazione con gli intervistatori; <p>2. sul territorio della città metropolitana di Milano e delle 11 province della Lombardia presso le fermate/stazioni da concordare con il Committente per la somministrazione dei questionari.</p>
Prodotti ed eventuali tempistiche	<p>-entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione del foglio patti e condizioni un documento-programma di lavoro con evidenza delle consegne e definizione di momenti di verifica con i competenti uffici regionali relativamente al periodo completo della fornitura (<u>documento 1</u>);</p> <p>-entro il 15 giugno 2025 un rapporto con esiti delle indagini di customer satisfaction per l'annualità 2025 e del database dei dati raccolti post somministrazione dei questionari di indagine (<u>documento 2</u>);</p> <p>-entro 30 ottobre 2025 la somministrazione dei questionari relativi all'indagine dell'annualità 2026 (<u>documento 3</u>);</p> <p>-entro 31 maggio 2026 la restituzione di un Rapporto con esiti indagini di customer satisfaction annualità 2026; (<u>documento 4</u>)</p> <p>-entro 31 luglio 2026 la restituzione di un database dei dati raccolti (<u>documento 5</u>).</p>
Durata del contratto	16 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto
Importo massimo del servizio	<p>€ 120.000,00</p> <p>iva esclusa</p>
Modalità erogazione dei compensi	<p>L'importo prestazionale sarà erogato in 3 tranches:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primo SAL pari al 40% dell'importo a seguito della Restituzione esiti indagini di Customer Satisfaction e database dei dati raccolti (Documento 2); • Secondo SAL pari al 30 % dell'importo a seguito della somministrazione dei questionari per indagine di Customer Satisfaction (Documento 3). • Saldo pari al 30% a seguito della restituzione del database dei dati raccolti (Documento 5).
Contenuti proposta	-Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico nel settore oggetto di affidamento

	-Breve descrizione degli aspetti qualitativi del servizio offerto ed eventualmente del team di lavoro proposto -Prezzo offerto
Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili	Non è previsto che il fornitore tratti dati per conto di Regione

Modalità di partecipazione all'indagine di mercato

La presente indagine di mercato è pubblicata sia sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia disponibile al sito www.ariaspa.it, sia sul profilo del Committente. E' possibile partecipare esclusivamente tramite la piattaforma Sintel. Per le informazioni di tipo tecnico, si faccia riferimento al documento allegato **"Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel"** ed esclusivamente al numero verde del gestore della Piattaforma SINTEL presso ARIA **800.116.738**.

Le Imprese che intendono partecipare alla presente indagine di mercato dovranno inserire nella piattaforma SINTEL la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

ENTRO IL TERMINE PERENTORIO DELLE ORE 12.00 DEL GIORNO 24/01/2025

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta", negli appositi campi presenti sulla Piattaforma Sintel, il Concorrente, dovrà allegare la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

I campi presenti saranno i seguenti:

- **"Autocertificazione"** secondo il modello allegato al presente documento, compilata e firmata digitalmentell concorrente presenta inoltre il DGUE.
Il concorrente presenta inoltre il DGUE. Gli Operatori Economici potranno generare la DGUE Response in formato xml a partire dalla Request messa a disposizione in documentazione di gara. Per farlo è possibile utilizzare il medesimo servizio messo a disposizione dal sito di Aria S.p.A portale <https://www.ariaspa.it> nella sezione dedicata alla piattaforma Sintel e, all'interno di essa, nella sezione "Procedure".
Gli operatori economici dovranno caricare il file xml DGUE Response in SINTEL.
Nota: per le modalità di utilizzo di dettaglio si rimanda alle indicazioni operative e ai manuali presenti sul portale Aria S.p.A
- **"Tracciabilità dei flussi finanziari"** compilata e firmata digitalmente
- **"Patto di integrità"** firmato digitalmente
- **"Preventivo"** firmato digitalmente consistente in:
 - Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico nel settore oggetto di affidamento;
 - Breve descrizione aspetti qualitativi del servizio offerto ed eventualmente del team di lavoro proposto;
 - Prezzo offerto.

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

Al secondo step del percorso guidato “Invia offerta”, nell'apposito campo “**Offerta economica**” il concorrente dovrà inserire a video l'importo del proprio preventivo (al netto di IVA ed oneri) rispetto all'importo massimo di € 120.000,00 (al netto di IVA ed oneri).

Si evidenzia che il preventivo presentato non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento.

Al termine del percorso guidato “INVIA OFFERTA”, Sintel genererà un documento in formato “.pdf” che dovrà essere scaricato dal fornitore sul proprio terminale e quindi, **sottoscritto digitalmente** .

Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno pervenire entro e non oltre il 20/01/2025 **esclusivamente** attraverso la piattaforma Sintel alla funzionalità “**Comunicazioni della procedura**” su cui verranno pubblicate le relative risposte.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Titolare trattamento dati: Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante con sede in P.zza Città di Lombardia, n. 1 - 20124 MILANO.

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

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui agli artt. Da 15 a 22 del reg. UE n. 679/2016, 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.

