

RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI SU: “PROCEDURA APERTA PER ACQUISIZIONE SERVIZIO DI INDAGINE SUI FATTORI DI QUALITA’ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI AUTOFILOVIARI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL) DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA PER GLI ANNI 2012/2013

Domanda n. 1:

Nell’art. 8 del Capitolato Tecnico si legge che è disponibile presso le singole Agenzie locali da richiedere entro e non oltre 10 giorni dalla scadenza del termine per il ricevimento delle offerte il programma di esercizio invernale riferito all’anno 2011 dei singoli bacini

E’ il partecipante alla gara che deve contattare direttamente ciascuna agenzia ? Se sì in che modo?

Risposta n. 1:

Per avere il programma invernale 2011 è il concorrente che deve contattare le singole Agenzie: di seguito si invia elenco dei referenti per ogni bacino:

AGENZIA PC: TEL.: 0523/385268

Ing. Ripamonti - e-mail: paolo.ripamonti@tempiagenzia.it

AGENZIA PR: TEL.: 0521/463177

Ing. Brizzi - e-mail: r.brizzi@mobilitaparma.it

ing. Gazza - e-mail: elisa.gazza@mobilitaparma.it

AGENZIA RE: TEL.: 0522/927615

Dott. Vernaci - TEL.: 0522/501902 - e-mail: m.vernaci@actre.it

AGENZIA MO: TEL.: 059 9692001

Dott. Levizzani - TEL.: 059 9692004 - e-mail: levizzani.e@amo.mo.it

Arch. Di Loreto - TEL.: 059 9692005 - e-mail: diloreto.a@amo.mo.it

AGENZIA BO: TEL.: 051/361328

Ing. Bonino - e-mail: tommaso.bonino@srmbologna.it

ing. Fiorillo - e-mail: giorgio.fiorillo@srmbologna.it

AGENZIA FE: TEL.: 0532/599447

Dott. Balboni - TEL.: 0532/599410 –

e-mail: michele.balboni@ami.fe.it

AGENZIA RA: TEL.: 0544/258534 - 533

Dott. Laghi – TEL.: 0544/258539 –

e-mail: amministratoreunico@ambra.ra.it;

ing. Morigi - TEL.: 0544/258534 –

e-mail: mmorigi@mail.provincia.ra.it;

AGENZIA FO: TEL.: 0543/38011

Dott. Guerrini - TEL.: 0543/38139-27415 –

e-mail: giulio.querrini@atr.fc.it - segreteria@atr.fc.it
Dott. Coletta – e-mail: tommaso.coletta@atr.fc.it

AGENZIA RN: TEL.: 0541/300511

Dott. Renzi - TEL.: 0541/300605 - e-mail: r.renzi@amrimini.it

Domanda n. 2:

Che cosa si intende per servizi nel settore oggetto della gara? Sono ammissibili servizi di indagine per la qualità erogata e percepita? E i servizi di indagine per la qualità erogata e percepita specifica nel settore dei trasporti, come per esempio i trasporti ferroviari passeggeri, i trasporti merce su strada o rotaie, i trasporti aerei?

Risposta n. 2:

Nel caso della gara in oggetto i servizi che il concorrente deve dichiarare in sede di offerta, riguardano **il sistema auto filoviario locale sia urbano che extraurbano , a cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, possono riferirsi: i servizi di programmazione e analisi del settore dei trasporti, l'organizzazione di tali servizi, la rilevazione e la raccolta di dati riferiti al settore del trasporto locale, le indagini sulla qualità erogata e/o percepita. Il capitolato descrive la tipologia delle indagini richieste per la rilevazione dei fattori di qualità erogata e percepita e non vengono menzionati i trasporti aerei né i trasporti merci.**

Domanda n. 3:

Ogni componente del team di lavoro dovrà possedere contemporaneamente tutti i requisiti richiesti nel capitolato e nel disciplinare, oppure ogni componente del team dovrà soddisfare almeno un requisito?

Risposta n. 3:

Il capitolato all'art. 5: "Esperti e rilevatori" stabilisce che la ditta aggiudicataria dovrà avvalersi per il servizio di cui alla gara in oggetto, di un team di tecnici, e indica senza altre specificazioni alcune competenze loro richieste.

Il disciplinare di gara al paragrafo "Modalità di aggiudicazione della gara" in riferimento alla compilazione della BUSTA B) "Offerta Tecnica", specifica che il team tecnico si compone di un capo progetto e un team tecnico

Il legale rappresentante della società dovrà dichiarare e sottoscrivere il titolo di studio del capo progetto e che abbia prestato almeno 1 servizio (fino ad un massimo di 5) da cui si evinca almeno una delle seguenti attività sotto elencate:

- ✓ esperto con funzioni di coordinamento nella programmazione dei servizi auto filoviari,
- ✓ avere partecipato alla organizzazione e realizzazione con livello di coordinamento a progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita, con particolare riguardo all'analisi ed elaborazione dati nel settore dei trasporti autofiloviari

Allo stesso modo il legale rappresentante della società dovrà dichiarare che ogni componente il team tecnico abbia prestato almeno 1 servizio (fino ad un massimo di 5) con il seguente oggetto:

- ✓ avere partecipato alla organizzazione e realizzazione a progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita, con particolare riguardo all'analisi ed elaborazione dati nel settore dei

trasporti autofiloviari

Domanda n. 4:

In relazione al punto 6 del disciplinare di gara “avere realizzato nell’ultimo biennio un fatturato specifico di impresa, riferito ai servizi nel settore oggetto della gara, non inferiore ad Euro 150.000,00 al netto di IVA” si chiede se per servizi nel settore oggetto della gara si intendono servizi analoghi riferiti al solo ambito TPL, o più generalmente servizi pubblici legati ad indagini sui fattori di qualità erogata e percepita dai cittadini?

Risposta n. 4:

Il possesso del fatturato specifico che la stazione appaltante ha indicato come requisito per la partecipazione di un concorrente alla procedura in oggetto, è richiesto a dimostrazione non solo della capacità economico-finanziaria dell’offerente, ma anche della sua capacità tecnico-organizzativa.

Nel caso della gara in oggetto i servizi che il concorrente deve dichiarare in sede di offerta, riguardano **il sistema auto filoviario locale sia urbano che extraurbano**, a cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, possono riferirsi: i servizi di programmazione e analisi del settore dei trasporti, l’organizzazione di tali servizi, la rilevazione e la raccolta di dati riferiti al settore del trasporto locale, le indagini sulla qualità erogata e/o percepita

Domanda n. 5:

Si chiede conferma che tra i servizi oggetto della gara rientrino le indagini per il rilievo della qualità erogata e percepita

Risposta n. 5:

Si conferma che possono essere inseriti servizi su indagini di qualità erogata e percepita

Domanda n. 6:

1) **Punto 26 dell’allegato dichiarazione Busta A):** che questa Impresa non si trova, rispetto ad altra Impresa che partecipi alla gara, singolarmente o quale componente di altri R.T.I., Consorzi o gruppi, in una situazione di controllo di cui all’art. 2359 c.c. o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale ed a tal fine dichiara che: a) non si trova in alcuna situazione di controllo di cui all’art. 2359 c.c. con alcun soggetto ed ha formulato l’offerta autonomamente; ovvero: b) non è a conoscenza della partecipazione alla gara di soggetti con cui si trova in una situazione di controllo di cui all’art. 2359 c.c. ed ha formulato l’offerta autonomamente; ovvero: c) è a conoscenza della partecipazione alla gara di soggetti con cui si trova in una situazione di controllo di cui all’art. 2359 c.c. Pur sussistendo tale situazione, questa Impresa dichiara di avere formulato autonomamente l’offerta. In tal caso, l’impresa concorrente è tenuta a chiarire gli elementi precisi e concordanti che inducono a ritenere che nel caso debba essere esclusa l’unicità del centro decisionale. Nei casi a) e b) l’impresa concorrente è tenuta ad esplicitare, nella parte della dichiarazione in cui attesta che l’offerta non è riconducibile ad un unico centro decisionale rispetto ad altri concorrenti, se sussistono comunque connessioni, anche di fatto, diverse da quanto previsto dall’art. 2359 c.c. (contemplato al caso c) con altre imprese in gara. In tali casi a) e b) l’impresa concorrente dovrà in particolare attestare che non sussistono connessioni soggettive (rapporti di parentela tra persone fisiche che ricoprono ruoli di vertice; presenza della stessa persona fisica in più consigli d’amministrazione, ecc) od oggettive (intese o comunque collaborazioni tra società con riferimento alla politica commerciale; ecc.) rispetto ad altre imprese in gara, per quanto a sua conoscenza. Qualora sussistano tali connessioni, anche di fatto, il concorrente è tenuto a chiarire gli elementi precisi e concordanti che inducono a ritenere che nel caso debba essere esclusa l’unicità del centro decisionale

E' giusto il riferimento ai casi a) e b) o si riferisce ai casi b) e c)?

Risposta n. 6:

E' giusto il riferimento ai casi a) e b)

Domanda n. 7

In riferimento al punto 31 Allegato dichiarazione Busta A:)(eventuale, se da disciplinare) di essere in possesso della qualifica di:Partnerovvero che la Impresa _____ (mandataria o capogruppo del R.T.I., Consorzio o Gruppo) è in possesso delle qualifiche Partner;

Cosa occorre indicare in caso di partecipazione in costituendo RTI?

Risposta n.7

Nel caso specifico non occorre indicare alcunché in quanto il disciplinare di gara non richiede il possesso della qualifica di "partner"

Domanda n. 8

In riferimento al punto 33 Allegato dichiarazione Busta A):che questa Impresa ha versato una cauzione provvisoria corrispondente a € _____,00 corredata dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del relativo contratto, ed è comprovata dal/i documento/i allegato/i alla presente dichiarazione, e che tale importo è ↑ pari al 2% dell'importo complessivo della gara ovvero ↑ pari al 1% dell'importo complessivo della gara. In questo secondo caso, per avere diritto alla riduzione del 50% dell'importo cauzionale, specificare quale documento si allega, in conformità alle disposizioni di cui all'art.75 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., secondo quanto specificato al paragrafo " "Cauzione provvisoria" del Disciplinare di gara: _____;

E' sufficiente allegare una copia conforme della certificazione di qualità

Risposta n. 8

Sì e' sufficiente allegare una copia conforme della certificazione di qualità

Domanda n. 9

Requisiti per il capo progetto Si chiede se per aver svolto "funzioni di coordinamento nella programmazione dei servizi auto filoviari" il soggetto debba aver assunto funzioni decisionali di programmazione dei servizi TPL o possa aver svolto qualsiasi attività di studio e/o consulenza a supporto della programmazione del servizio o nella redazione di studi a ciò propedeutici. Si chiede conferma che tra gli incarichi assunti possano essere annoverati quelli relativi all'organizzazione e realizzazione con livello di coordinamento di progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita per servizi TPL.

Risposta n.9

Il disciplinare di gara al paragrafo "Modalità di aggiudicazione della gara" in riferimento alla compilazione della BUSTA B) "Offerta Tecnica", specifica che il team tecnico si compone di un capo progetto e un team tecnico. Il legale rappresentante della società dovrà dichiarare e sottoscrivere il titolo di studio del capo progetto e che abbia prestato almeno 1 servizio (fino ad un massimo di 5) da cui si evinca almeno una delle seguenti attività sotto elencate, con riferimento al trasporto pubblico locale:

- ✓ esperto con funzioni di coordinamento nella programmazione dei servizi auto filoviari,

- ✓ avere partecipato alla organizzazione e realizzazione con livello di coordinamento a progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita, con particolare riguardo all'analisi ed elaborazione dati nel settore dei trasporti autofiloviari

Domanda n. 10

Requisito per i componenti del team tecnico Si chiede conferma che tra gli incarichi assunti possano essere annoverati quelli relativi all'organizzazione e realizzazione con livello di coordinamento di progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita per servizi TPL.

Risposta n. 10

Come specificato nel disciplinare di gara e in riferimento all'oggetto della gara che riguarda il trasporto pubblico locale, il legale rappresentante della società dovrà dichiarare che ogni componente il team tecnico abbia prestato almeno 1 servizio (fino ad un massimo di 5) con il seguente oggetto:

- ✓ avere partecipato alla organizzazione e realizzazione a progetti per la rilevazione dei dati sui fattori di indagine per la qualità erogata e percepita, con particolare riguardo all'analisi ed elaborazione dati nel settore dei trasporti autofiloviari

Domanda n. 11

Gruppo di lavoro. Per la valutazione del sottocriterio 4, si chiede:

- a) se per i rilevatori che verranno impiegati sul campo sia sufficiente indicare i dati richiesti (titolo di studio, esperienze pregresse, residenza nei bacini di indagine, ecc.) o se saranno oggetto di valutazione i Curriculum vitae dei singoli rilevatori;
- b) se tali indicazioni, potendo essere riferite ad un gruppo di oltre 90 persone, possano essere eventualmente fornite in apposito Allegato, da non conteggiare nelle 30 facciate A4 di cui potrà essere composta l'Offerta Tecnica;
- c) se i CV degli operatori impegnati sul campo debbano essere sottoscritti;
- d) se i CV degli operatori impegnati sul campo debbano essere accompagnati da fotocopia del documento di identità.

Risposta n. 11

Premesso che il numero dei rilevatori indicati nell'offerta deve essere quello effettivamente utilizzato si risponde come segue. Il concorrente può dichiarare le competenze di ogni rilevatore o inserire per ciascuno i curricula. Le competenze dei rilevatori sono oggetto di valutazione da parte della Commissione Giudicatrice. Dalla dichiarazione del legale rappresentante o dai curricula è importante che emergano le esperienze di rilevazione già effettuate dagli stessi in merito al TPL. Tutti i curricula debbono essere sottoscritti dal legale rappresentante della società, ma non occorre inserire il documento di identità di ognuno di essi. Come già precisato il numero di 30 pagine è indicativo.

Domanda n. 12

Dichiarazione capo progetto e team tecnico. In merito all'indicazione del capo progetto e dei componenti del team tecnico si chiede se:

- a) l'indicazione da parte del legale rappresentante dei nominativi del capo progetto e dei componenti del team tecnico e le relative dichiarazioni di possesso dei requisiti tecnici debbano essere contenute nella Busta B (offerta tecnica) o nella busta A (documentazione amministrativa);
- b) le dichiarazioni dei requisiti tecnici del capo progetto e del team tecnico debbano essere contemporaneamente sottoscritte dai diretti interessati e dal legale rappresentante o solo dai diretti interessati;
- c) nel caso le dichiarazioni di cui sopra debbano essere inserite all'interno della busta B (offerta tecnica), le stesse siano considerate parte dell'offerta tecnica (quindi conteggiate all'interno delle 30 facciate in A4) o siano ritenute documentazione a se stante (quindi, non conteggiate nelle 30 facciate dell'offerta tecnica).

Risposta n. 12

Il disciplinare di gara al paragrafo BUSTA B) "OFFERTA TECNICA" richiede da parte del legale rappresentante della società l'indicazione o l'identificativo del capo progetto e i relativi requisiti

Dovendo il legale rappresentante indicare da 1 a cinque servizi per ogni componente il gruppo di lavoro, la Commissione Giudicatrice assegnerà un punteggio per ogni servizio prestato da ciascun componente il gruppo offerto, così come indicato al criterio di valutazione "GRUPPO DI LAVORO"

Domanda n. 13

Periodo di effettuazione delle campagne di indagine. In merito al periodo di effettuazione delle indagini ed alla loro durata, si chiede:

- a) conferma del fatto che con "1 settimana lavorativa" si intendono i giorni dal lunedì al venerdì inclusi, escludendo giornate particolari quali quelle interessate dal servizio mercatale ed escludendo anche il sabato, in quanto l'eventuale effettuazione di indagini in tale giornata rappresenta offerta migliorativa (1 punto);
- b) se, a fronte di un eventuale incremento consistente nel numero di rilevazioni offerte, sia possibile estendere il periodo di rilevazione oltre le 2 settimane;
- c) se le singole campagne annuali debbano essere realizzate contemporaneamente su tutti i bacini o, fermo restando il periodo di effettuazione (periodo autunnale), possano essere realizzate nei diversi bacini in settimane differenti.

Risposta n.13

La rilevazione deve essere effettuata nell'arco di una settimana lavorativa esclusi i periodi di festa e i giorni di mercato.

Per i chiarimenti di cui alle lettere b) e c), occorre fare riferimento ai seguenti criteri:

Criterio n. 3: Offerte di rilevazioni aggiuntive, per ogni singolo fattore di qualità erogata e per bacino di indagine

Criterio n. 4: Offerta di giornate di effettiva rilevazione aggiuntive rispetto alla richiesta minima di capitolato di una settimana lavorativa"

Domanda n. 14

Assegnazione punteggio tecnico. In riferimento alla modalità di assegnazione del punteggio tecnico relativo a "Qualità e livello di approfondimento dell'offerta tecnica" si chiede se il numero di interviste per l'assegnazione del punteggio relativo al sottocriterio 6

sia riferito alle attività del biennio (ottengo 1 punto se realizzo nei due anni 400 interviste) o al singolo anno (ottengo 1 punto se realizzo 400 interviste nell'autunno 2012 e 400 nell'autunno 2013).

Risposta n.14

La procedura di gara indica nel biennio 2012 e 2013 le rilevazioni da effettuarsi, quindi il numero di 400 interviste si intende per ogni anno

Domanda n. 15

Definizione degli universi di indagine. Si chiede:

- a) se per le indagini relative alla "puntualità" il campione rappresentativo rispetto al quale calcolare le eventuali attività di rilevamento aggiuntive proposte debba essere considerato il riferimento di 500 unità (poiché l'incremento deve essere espresso in termini percentuali, serve avere un valore assoluto di riferimento)
- b) se per le indagini relative alla "puntualità" il campione di riferimento indicato sia da considerarsi riferito alla totalità dei bacini o a ciascun singolo bacino;
- c) se l'universo dell'indagine sulla "Pulizia del parco mezzi" e sulla "Vendita a bordo del titolo di viaggio" sia un sottoinsieme dell'universo di riferimento per l'indagine sulla "puntualità", ovvero il numero di corse annuali;
- d) un'indicazione sul numero di paline, al fine di poter valutare un livello di confidenza 95% e intervallo di confidenza +/-5% per le indagine su "Informazioni alle paline";
- e) se per le indagini sulla qualità percepita, il numero di interviste proposto dal concorrente debba essere riferito alla totalità dei due bacini o a ciascuno di essi;
- f) se per le indagini sulla qualità percepita debba essere indicata una ripartizione delle interviste proposte tra i due bacini o se tale ripartizione debba necessariamente essere proporzionale a:
 - a. popolazione nei bacini
 - b. numero di corse nei bacini
 - c. viaggiatori trasportati nei bacini .

Risposta n. 15

- a) 500 unità sono il riferimento per il calcolo dei rilevamenti aggiuntivi per il fattore "puntualità";
- b) Il campione di riferimento indicato è riferito a ciascun singolo bacino;
- c) Nelle precedenti rilevazioni è stato applicato tale metodo, considerando le corse su cui campionare gli altri indicatori quali sottoinsiemi della prima estrazione base "Puntualità".
- d) Il numero delle paline è da richiedere alle singole agenzie.
- e) Per le indagini sulla qualità percepita, il numero di interviste deve essere riferito a ciascun bacino;
- f) Per le indagini sulla qualità percepita deve essere indicata una ripartizione delle interviste tra i due bacini e tra i servizi (urbano, suburbano-extraurbano) e tale ripartizione dovrà essere rappresentativo statisticamente (in relazione alla popolazione ivi residente) di ogni singolo bacino oggetto di indagine con particolare approfondimento sugli utilizzatori del servizio, come specificato nel capitolato all'art.3.

Domanda n. 16

Assegnazione punteggio tecnico .In riferimento alla modalità di assegnazione del punteggio tecnico relativo a “Offerte di rilevazioni aggiuntive, per ogni singolo fattore di qualità erogata e per bacino di indagine” si chiede di meglio specificare la definizione dei 3 sottocriteri la cui differenza non risulta sempre chiara.In particolare, si chiede se e come sia possibile ottenere tutti i punti relativi a questo parametro (totale pari ad 11) e se siano previste “assegnazioni automatiche” nel momento in cui per uno dei sottocriteri indicati venga garantita una rilevazione tale per cui risultino soddisfatte le indicazioni per il calcolo del punteggio di uno degli altri due sottocriteri. Per esempio:

la scelta di eseguire un numero di rilevazioni maggiorate del 30% (3^a opzione del sottocriterio 1) comporta, oltre l’ottenimento dei 3,5 punti del sottocriterio 1, anche l’ottenimento dei 2,5 punti relativi alla 3^a opzione del sottocriterio 2 in quanto l’aumento del 20% delle rilevazioni presso 3 bacini (3^a opzione del sottocriterio 2) è già compreso nell’aumento del 30% delle rilevazioni di cui alla 3^a opzione del sottocriterio 1)?.
caso analogo per il sottocriterio 3: la 3^a opzione del sottocriterio 3 (“numero rilevazioni maggiorate del 20% su tutti i fattori e su tutti i bacini”) non è già inclusa nella 3^a opzione del sottocriterio 1 (“numero rilevazioni maggiorate del 30%”)?

Risposta n. 16

In merito al criterio n. 3:” Offerte di rilevazioni aggiuntive, per ogni singolo fattore di qualità erogata e per bacino di indagine”, si risponde come segue.

Sottocriterio n. 1: attiene alla maggiorazione dei fattori

Sottocriterio n. 2: attiene alle rilevazioni aggiuntive sui bacini

Sottocriterio n. 3: attiene alle rilevazioni aggiuntive sia sui fattori che sui bacini.

Ne consegue che una proposta che indica una maggiorazione sia sui fattori che sui bacini, comporta l’attribuzione del punteggio previsto nei tre sottocriteri

Domanda n. 17

Aumento del numero di rilevazioni.In riferimento alla modalità di assegnazione del punteggio tecnico relativo a “Offerte di rilevazioni aggiuntive, per ogni singolo fattore di qualità erogata e per bacino di indagine” si chiede se, qualora il concorrente opti per una delle opzioni che preveda l’aumento delle rilevazioni “su 3 bacini (compreso il bacino di Bologna)”, gli altri due bacini siano scelti dal concorrente o siano indicati dalla Stazione Appaltante.

Risposta n. 17

Gli altri due bacini sono scelti dal concorrente.

Domanda n. 18

Convenzione con le singole Agenzie Locali. Si chiede se il prezzo offerto sarà distribuito tra le indagini nei diversi bacini in modo proporzionale alle quote di compartecipazione economica indicate all’art. 7 del Capitolato Tecnico;

Risposta n. 18

Il prezzo offerto sarà distribuito per ogni Agenzia in modo proporzionale alle quote di compartecipazione economica indicata all’art. 7 del Capitolato tecnico, che in ogni caso rappresentano la disponibilità massima di spesa.

Domanda n. 19

Convenzione con le singole Agenzie Locali. Si chiede se la ripartizione del numero totale di rilevazioni e/o interviste che il concorrente vorrà offrire, debba essere stabilita:

- a. in funzione di indicazioni puntuali che il concorrente stesso dovrà fornire in sede di Offerta;
- b. in proporzione alla popolazione nei bacini
- c. in proporzione numero di corse nei bacini;
- d. in proporzione alle quote di compartecipazione economica indicate all'art. 7 del Capitolato Tecnico.

Risposta n. 19

L'offerta tecnica dovrà riportare indicazioni puntuali che il concorrente stesso dovrà fornire sulla base di quanto esplicitato nel capitolato di gara:

- qualità erogata: Allegato 1 del capitolato;
- qualità percepita: art.3 del capitolato.

Domanda n. 20:

In relazione ad ogni agenzia di trasporto locale quale è il sistema di viabilità di cui ognuna di esse si occupa e che quindi è oggetto di indagine? Si chiede anche per ogni agenzia come è composto il sistema di trasporto in merito alle linee tranviarie di autobus urbano ed extraurbano, e alle corse

Risposta n. 20

Nel capitolato, al paragrafo "Premessa" è inserita una tabella che evidenzia i chilometri complessivamente eserciti nei diversi territori provinciali. Tali servizi sono riferiti sia a quelli urbani della città capoluogo di provincia sia a quelli extraurbani. Il dettaglio delle linee e delle corse deve essere richiesto direttamente alle singole Agenzie così come esplicitamente indicato al paragrafo 8 del capitolato

Domanda n.21:

Le indagini "customer oriented" e "company oriented" sono da usarsi insieme oppure la prima si riferisce alle rilevazioni inerenti la qualità erogata e la seconda alla qualità percepita? E' oggetto di indagine anche la percentuale di clienti che usufruiscono del servizio?

Risposta n. 21:

Agli articoli n. 1 e n. 2.punto 2 "Approccio metodologico" del capitolato è indicato in modo esplicito l'utilizzo dei due metodi. In particolare si veda l'art. 1 del Capitolato

Domanda n. 22

Le due figure che si occuperanno di rilevare i dati (rilevatore ufficiale e cliente mistero) si distinguono in base alle modalità di indagine (ad esempio il rilevatore ufficiale per l'indagine sulla qualità percepita ed il rilevatore mistero per l'indagine sulla qualità erogata)?

Risposta n. 22

Le due figure di rilevatori previste sempre all'art. 2 del capitolato sono riferite alle diverse tecniche di indagine che a valutazione dell'offerente saranno ritenute più confacenti al caso in esame

Domanda n. 23

Che cosa si intende per “bacini” delle sole Province di Parma e Ravenna? Ci sono degli eventuali altri bacini?

Risposta n. 23

I bacini coincidono con l'estensione delle diverse province. Si specifica che nel territorio emiliano romagnolo esistono 9 province corrispondenti a 9 bacini. In particolare come specificato nell'art. 3 del Capitolato, l'indagine di qualità erogata richiesta è riferita a tutti i 9 bacini, mentre l'indagine di qualità percepita interessa solamente quelli di Parma e Ravenna

Domanda n.24

Il questionario è già predisposto oppure lo deve creare la ditta assieme alle Agenzie locali per la mobilità? Nel caso in cui fosse già predisposto, si potrebbe conoscere la lunghezza e la durata prevista dello stesso?

Risposta n. 24

Il questionario è parte dell'offerta tecnica. Si leggano al paragrafo “Modalità di aggiudicazione della gara” del disciplinare i criteri per la valutazione dell'offerta nei campi riguardanti la modulazione del questionario

Domanda n. 25

Quando si parla di “campione rappresentativo della popolazione residente” e con approfondimento anche sugli users, si vuole intendere anche un campionamento degli users?

Risposta n. 25

La rilevazione della qualità percepita deve essere effettuata sul campo presso le fermate e/o a bordo mezzi, pertanto il campione oltre ad essere rappresentativo statisticamente di ogni singolo bacino, deve prevedere un particolare approfondimento sugli users, così come specificato all'art. 3 del capitolato

Domanda n. 26

Le tempistiche della rilevazione sono confermate in una o meglio due settimane?

Risposta n. 26

Le tempistiche di rilevazione sono indicate all'art. 4 del capitolato e sono oggetto di valutazione in sede di offerta tecnica