Gara Europea a Procedura telematica aperta, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 58 e 60 del D.lgs. n. 50/2016 e ss. mm. ii. e 2, comma 2, del D.L. 16 luglio 2020 n. 76 - convertito con modifiche nella Legge 11 settembre 2020 n. 120, modificato con Legge n. 108/2021 -, per l’appalto relativo ai servizi di progettazione e realizzazione del piano di indagini annuale di Customer Satisfaction per il triennio 2022 - 2024 sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale. CIG n. 9088214771

Data: giovedì 24 febbraio 2022

DOMANDA

1) Sulla base di quanto indicato a pag. 8 del Capitolato "Le indagini da Contratto di Servizio relative alla mobilità pubblica e servizi1 direttamente connessi (cfr. codifica A, B, C, D) dovranno prevedere tassativamente due rilevazioni/anno, da effettuarsi nei periodi di maggio/giugno/luglio (per il TPL preferibilmente prima della chiusura dell’anno scolastico) e settembre/ottobre/novembre (con inizio successivamente all’avvio dell’anno scolastico). …..

Le indagini da Contratto di Servizio relative alla mobilità pubblica riservata (cfr. codifica E, F), alla mobilità privata (cfr. codici G, H, I, J), allo sharing mobility (cfr. cod. M) e all’attività di comunicazione ed informazione (cfr. cod. K, L), saranno soggette a 1 rilevazione annuale in fase primaverile/estiva o in fase autunnale secondo quanto RSM indicherà in fase di progettazione di ogni annualità di rilevazione".

Nello Schema metodologico delle rilevazioni, sempre a pag. 8 sembrerebbe che anche le indagini I J e L debbano essere effettuate in due fasi durante ogni annualità. Si chiede conferma che solo per le indagini A, B, C, e D siano previste necessariamente due rilevazioni l'anno.

RISPOSTA

1) Si conferma trattasi di refuso: le indagini per le quali è richiesta tassativamente l'effettuazione di 2 rilevazioni anno (in primavera/estate e in autunno) sono le cod. A, B, C, D. Per tutte le altre è richiesta di base 1 sola fase di rilevazione/anno (in primavera/estate o in alternativa in autunno), la cui cadenza verrà fissata anche in accordo con RSM annualmente nel Piano delle rilevazioni (Progetto esecutivo annuale), anche rispetto ad esigenze conoscitive contingenti o rispetto ad eventuali richieste specifiche di Roma Capitale

Data: giovedì 17 febbraio 2022

DOMANDA

1) Rif al punto 6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE: a) Avere regolarmente eseguito, nei migliori tre degli ultimi cinque anni antecedenti la data di invio nella GUUE del Bando di Gara, contratti aventi ad oggetto la rilevazione della customer satisfaction nel settore delle pubblic utility o nel settore della mobilità pubblica locale, per un importo complessivo almeno pari a € 180.000,00, oltre IVA.

Vi chiediamo che cosa si intende nei migliori tre degli ultimi cinque anni antecedenti la data di invio nella GUUE? Il periodo di riferimento è da considerarsi di tre anni o di 5 anni?

2) Rif al punto 6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE: chiediamo di confermare che nei servizi di "customer satisfaction nel settore delle pubblic utility", rientrino anche i servizi di customer satisfaction resi nel settore idrico e in quello dell'igiene ambientale. In attesa di riscontro porgiamo distinti saluti.

RISPOSTA

1) Ciascun concorrente dovrà dimostrare l'esecuzione di contratti aventi ad oggetto la rilevazione della customer satisfaction nel settore delle pubblic utility o nel settore della mobilità pubblica locale, per un importo complessivo almeno pari a € 180.000,00, oltre IVA prendendo in considerazione i migliori tre anni nell'arco dell'ultimo quinquennio antecedente la data di invio nella GUUE del Bando di Gara.

2) si conferma