



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

**PROCEDURA APERTA INFORMATIZZATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
VIGILANZA, MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLE ATTIVITA’ DI SERVIZIO PUBBLICO DI
CABOTAGGIO MARITTIMO DIURNO E NOTTURNO CON LE ISOLE MINORI DI LA
MADDALENA, SAN PIETRO E ASINARA**

CIG 72990495C7

ALL. 1 – CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta informatizzata per l’affidamento del servizio di vigilanza, monitoraggio e controllo delle attività di servizio pubblico di cabotaggio marittimo diurno e notturno con le isole minori di La Maddalena, San Pietro e Asinara. CIG 72990495C7

Capitolato tecnico



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

SOMMARIO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
2. OGGETTO ED OBIETTIVI DELL'APPALTO	4
3. LUOGHI DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
4. DURATA DEL CONTRATTO E IMPORTO A BASE D'ASTA	6
5. RILEVAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	7
5.1 PULIZIA DELLE NAVI.....	8
5.2 COMFORT DEL VIAGGIO	10
5.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA	13
6. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	14
1) RILEVAZIONE E MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE ATTESA E PERCEPITA DAI PASSEGGERI.....	15
2) CALCOLO DELL'INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION (ICS)	16
3) IL CAMPIONE MINIMO E L'UNIVERSO DI RIFERIMENTO.....	17
4) STESURA DEI QUESTIONARI	17
5) MODALITÀ DI RILEVAZIONE.....	18
7. ALTRI RILIEVI E ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI PER LA VIGILANZA SULLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI	18
8. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	19
9. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO – COMPOSIZIONE MINIMA	19
10. MODALITÀ E TERMINI DI CONSEGNA DEI DATI.....	22
11. INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ.	23
12. ONERI PER L'AMMINISTRAZIONE.....	24
13. MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE	24
14. INADEMPIENZE, PENALITÀ E RISOLUZIONE	25
15. ONERI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	27
16. PROPRIETÀ DEI DATI E DEGLI ELABORATI.....	29



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

1. Contesto di riferimento

La Regione Autonoma della Sardegna assicura la continuità territoriale marittima e l'accessibilità delle sue isole minori (La Maddalena, San Pietro e Asinara) attraverso servizi di collegamento marittimo diurno e notturno disciplinati da specifici contratti di servizio, stipulati nel tempo in seguito all'espletamento di diverse procedure di gara ad evidenza pubblica, aggiudicate dall'Assessorato Regionale dei Trasporti alla compagnia di navigazione Delcomar Srl.

I collegamenti marittimi in questione sono:

Linee	Tipo di servizio	Rif. Contratto	N° coppie corse giorno	Ora inizio servizio (prima corsa)	Ora termine servizio (Ultima corsa)
La Maddalena - Palau	Diurno	Rep. 10 del 29/06/2016	25 (tutto l'anno)	6:00	20:00
Carloforte - Portovesme	Diurno		15(inverno) 17 (estate)	5:00	22:20 (inverno) 24:00 (estate)
Carloforte - Calasetta	Diurno		7 (inverno) 9 (estate)	6:55	17:50 inverno 20:20 (estate)
La Maddalena Palau Notturmi	Notturmo	Rep. 15 del 24/10/2012	9 (tutto l'anno)	20:30	5:30
Carloforte Calasetta Notturmi	Notturmo	Rep. 11 del 26/11/2012	7 (tutto l'anno)	18:45	5:15
P.Torres-Asinara	Diurno	Rep. 8 del 27/03/2014	2 (tre volte a settimana inverno) 2 (maggio/giugno/settembre) 3 (luglio-agosto)	8:30/8:15	16:30/18:00

Ogni contratto di servizio, seppure con diverse modalità, prevede che la compagnia di navigazione assicuri specifici obblighi in relazione alla qualità e alla quantità del servizio offerto ai passeggeri. Tuttavia, l'ultimo contratto di servizio Rep. 10 del 2016, riguardante la gran parte dei collegamenti giornalieri garantiti, ossia quelli in fascia diurna, ha previsto un articolato sistema di monitoraggio e verifica della qualità dei servizi offerti con annesse specifiche penalità in caso di mancato raggiungimento degli standard.

La legge regionale 22 dicembre 2016 n. 38 recante *“Vigilanza, monitoraggio e controllo sulle attività di servizio pubblico di cabotaggio marittimo con le isole minori”*, attraverso lo stanziamento delle necessarie risorse, ha finanziato per una durata pluriennale il servizio di vigilanza, monitoraggio e controllo di tutti i collegamenti marittimi con le isole minori oltre a quelli regolati dal contratto Rep.10/2016, diversamente da quanto previsto inizialmente da precedenti disposizioni di legge.

Pertanto, l'Assessorato Regionale dei Trasporti, in attuazione della sopracitata legge regionale, dovrà dotarsi di un sistema di monitoraggio della quantità e qualità dei servizi pubblici di collegamento marittimo, al fine di verificare costantemente gli standard quantitativi e qualitativi effettivamente offerti rispetto a quelli previsti e promessi all'utenza.

Procedura aperta informatizzata per l'affidamento del servizio di vigilanza, monitoraggio e controllo delle attività di servizio pubblico di cabotaggio marittimo diurno e notturno con le isole minori di La Maddalena, San Pietro e Asinara. CIG 72990495C7



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. Oggetto ed obiettivi dell'Appalto

Il presente appalto ha per oggetto la progettazione, l'esecuzione e la gestione di un servizio di vigilanza, monitoraggio e controllo delle attività di servizio pubblico di cabotaggio marittimo diurno e notturno con le isole minori di La Maddalena, San Pietro e Asinara, finalizzato a verificare il puntuale rispetto degli standard di regolarità e qualità previsti nei relativi Contratti di Servizio ed il raggiungimento degli "standard obiettivo" previsti dalla compagnia di navigazione Delcomar Srl così come indicati nella carta della mobilità 2017 – Sezione 2.

Sono richiesti, inoltre, l'elaborazione dei dati raccolti ed il supporto al *Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale* (di seguito Committente) nell'analisi dei risultati e nella loro presentazione.

Il servizio si articolerà in particolare nelle seguenti attività minime:

- a) rilevazioni periodiche a bordo nave e a terra, ossia nelle biglietterie e negli altri spazi pubblici gestiti dalla compagnia di navigazione, degli standard di qualità dei servizi oggetto dei Contratti di Servizio per il trasporto pubblico marittimo di continuità territoriale da e per le isole minori della Sardegna;
- b) indagini di *customer satisfaction* da realizzare attraverso apposita somministrazione di questionari in partenza e/o all'arrivo e/o a bordo delle navi;
- c) vigilanza e supporto al Committente in merito agli obblighi contrattuali ed a quanto descritto nei relativi Allegati al fine di verificare il rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio;
- d) elaborazione e restituzione dei dati raccolti inerenti ai servizi di trasporto marittimo e predisposizione dei rapporti di sintesi delle attività svolte.

In sintesi, il servizio oggetto della fornitura comprende:

1. Supporto nella definizione degli obiettivi dell'indagine;
2. Pianificazione e progettazione dei rilievi degli standard qualitativi offerti a bordo delle navi e negli spazi a terra;
3. Pianificazione e progettazione delle indagini di customer satisfaction finalizzate:
 - a. al calcolo dell'Indice di Customer Satisfaction ICS – relativo, attualmente, al solo Contratto di servizio Rep.10 del 29 giugno 2016 ed estendibile, se previsto, ai futuri contratti di servizio di collegamento notturno di prossima pubblicazione;
 - b. alla misurazione del livello di soddisfazione attesa e percepita dagli utenti utilizzatori di tutti i collegamenti marittimi onerati dalla Regione Sardegna;
4. Esecuzione dei rilievi e delle indagini;
5. Analisi dei dati;
6. Presentazione sintetica dei risultati.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Il servizio di cui ai punti precedenti dovrà essere effettuato con riferimento ai seguenti collegamenti:

- Carloforte – Calasetta;
- Carloforte – Portovesme;
- La Maddalena – Palau;
- Porto Torres – Cala Reale.

L'insieme dei principi generali cui fare riferimento nella progettazione, nella realizzazione e nella gestione del sistema di monitoraggio oggetto dell'appalto, è riportato nei relativi estratti dei Contratti di Servizio allegati al presente capitolato.

Per quel che concerne gli obiettivi generali dell'appalto, oltre che richiamare i dettami della L.R. 22 dicembre 2016, n. 38, in tema di *“azioni di vigilanza, monitoraggio e controllo del servizio pubblico, anche notturno, di cabotaggio marittimo con le isole minori della Sardegna compresa l'Asinara”*, si ricorda la necessità di pervenire alla quantificazione dell'Indice della Customer Satisfaction (ICS). Tale indice, infatti, oltre ad essere motivato dalla necessità di monitorare costantemente i livelli qualitativi dei servizi offerti dall'armatore Delcomar Srl, è fondamentale per valutare il grado di incentivazione all'efficientamento disciplinato all'art. 5 del Contratto di Servizio Rep. 10 del 29 giugno 2016. Nello specifico, con cadenza triennale, la Regione dovrà procedere alla verifica delle condizioni di equilibrio economico finanziario del contratto e verificare se le dinamiche di mercato (sia in termini di ricavi che di costi) hanno prodotto scostamenti rispetto al Piano Economico Finanziario (PEF) presentato per il triennio precedente (il primo è quello presentato dall'armatore aggiudicatario in sede di gara). All'esito della verifica potrebbero presentarsi tre scenari: una conferma dell'equilibrio economico finanziario, una sottocompensazione, una sovracompensazione. In caso di sovracompensazione dovuta ad un decremento di costi imputabile al miglioramento dell'efficienza, interviene l'ICS. Se il valore medio dell'ICS, calcolato nel triennio precedente, superasse la soglia di 2,5, allora interverrebbe un meccanismo di riconoscimento all'efficientamento che prevede che l'armatore non restituisca in toto la sovracompensazione ma solo una quota parte stabilita in:

- 75% nel caso in cui l'ICS medio del triennio sia compreso tra 2,5 e 5;
- 50% nel caso in cui l'ICS medio del triennio sia compreso tra 5 e 7,5;
- 25% nel caso in cui l'ICS medio del triennio sia compreso tra 7,5 e 10.

Per una descrizione dettagliata del servizio e delle sue modalità di svolgimento si rimanda ai successivi paragrafi.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3. Luoghi di realizzazione del servizio

Per quanto concerne le attività di rilevazione di cui al successivo paragrafo 5, il luogo di esecuzione delle prestazioni è individuato sia a bordo delle navi Delcomar in servizio diurno e notturno lungo le rotte a/r "La Maddalena - Palau", "Carloforte - Portovesme", "Carloforte - Calasetta" e "Porto Torres-Cala Reale (Asinara)" che nei locali a terra presso i quali Delcomar svolge la propria attività (es: biglietterie e sale d'attesa dedicate presso le stazioni marittime). In merito alle attività di cui al successivo paragrafo 6 e in funzione della stratificazione dell'utenza che si intende effettuare, il luogo di esecuzione è individuato, alternativamente, a bordo delle navi, nei moli del porto in prossimità dell'imbarco e dello sbarco dei passeggeri, nei locali consoni al tipo di viaggio (es: stazione marittima e/o biglietterie), nel territorio comunale di La Maddalena e Carloforte o presso gli uffici dell'Aggiudicatario (in caso di interviste telefoniche al passeggero). Per le attività di cui al successivo paragrafo 7, il luogo di esecuzione della prestazione è individuato nei porti di Palau, La Maddalena, Carloforte, Calasetta, Portoscuso, Porto Torres e Cala Reale. Infine, per le attività genericamente indicate ai punti 1, 2, 3, 5 e 6 del precedente paragrafo 2, i luoghi di esecuzione della prestazione sono identificati negli uffici dell'Aggiudicatario e negli uffici del Committente, questi ultimi siti in via XXIX Novembre 1847, 27- 41 - 09123 Cagliari.

4. Durata del contratto e importo a base d'asta

Il servizio decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto con l'aggiudicatario e terminerà il 31 marzo 2022, data in cui è prevista la scadenza del contratto di servizio Rep. 10/2016 che disciplina il collegamento diurno con le isole minori di San Pietro e La Maddalena.

La Stazione appaltante, allo scadere del primo triennio effettuerà una prima verifica delle condizioni di gestione del monitoraggio e dei risultati raggiunti dal presente appalto. A seguito di tale verifica, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di rimodulare le modalità di esecuzione del servizio anche alla luce della aggiudicazione di nuovi contratti di servizio per i collegamenti marittimi notturni con l'isola di San Pietro e di La Maddalena.

L'importo a base d'asta del presente appalto è pari ad **Euro 773.640,00** IVA esclusa.

Detto importo è comprensivo degli eventuali oneri e contributi previdenziali, se e in quanto dovuti.

I costi per la sicurezza inerenti alle interferenze sono stimati pari a zero.

Al finanziamento si farà fronte con risorse a valere sul Bilancio della Regione Autonoma della Sardegna come indicato dalla L.R. 22 dicembre 2016, n. 38 art. 2.

L'offerta economica deve intendersi onnicomprensiva ed include tutte le spese e gli oneri che la concorrente dovrà sostenere per garantire un servizio efficiente.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'importo resterà fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto. I contenuti del servizio oggetto del presente appalto sono dettagliati nei successivi paragrafi e dovranno essere ripetuti annualmente per tutta la durata dell'incarico.

5. Rilevazione degli standard di qualità

La rilevazione degli standard di qualità del servizio, da svolgersi a terra ed a bordo delle navi, dovrà prevedere almeno un rilievo ogni due settimane per un totale di 26 rilievi annuali, su ciascun collegamento marittimo diurno e notturno di cui al paragrafo 1, su ciascuna nave impiegata e in tutte le strutture funzionali al servizio in prossimità di ciascun porto di origine e destinazione.

Il rilievo dovrà essere svolto compilando apposite schede predisposte dall'Aggiudicatario, distinte per l'attività a terra e per quella a bordo, concernenti:

- pulizia;
- comfort del viaggio e funzionalità;
- informazione all'utenza;

Le schede di rilevazione, presentate in sede di offerta tecnica, dovranno essere conformi agli schemi e ai contenuti definiti ai punti 5.1, 5.2 e 5.3 del presente paragrafo.

Il Committente si riserva la facoltà di chiedere all'Aggiudicatario di apportare gli adeguamenti alle schede di rilevazione resisi necessari al fine di recepire nuovi standard di qualità per navi e strutture a terra che dovessero essere successivamente stabiliti dalla Regione Autonoma della Sardegna.

Inoltre, in sede di programmazione dell'attività, il Committente potrà richiedere all'Aggiudicatario ulteriori modifiche che dovesse ritenere necessarie.

Le schede di rilevazione dovranno essere corredate da fotografie digitali, con impressa la data e l'ora dello scatto, che illustrino le eventuali anomalie riscontrate e/o lo stato dei luoghi e dei servizi oggetto del rilievo, oltre che garantire la verifica dell'effettiva presenza dell'operatore, in rapporto alla pianificazione periodica degli interventi approvata dal Committente.

Al fine di tutelare la privacy delle persone, le fotografie dovranno riprendere esclusivamente locali, apparati, attrezzature, supporti oggetto di valutazione. Conseguentemente, non dovranno assolutamente essere riprese in maniera riconoscibile le persone a bordo delle navi, sia passeggeri che personale di bordo.

Le fotocamere e/o altre attrezzature e apparecchiature informatiche funzionali all'esecuzione del servizio saranno messi a disposizione dall'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà sottoporre all'approvazione del Committente, prima della stipula del contratto, il programma esecutivo di lavoro per l'intero periodo contrattuale ed il Piano di erogazione dei servizi programmato per il primo periodo di attività compreso tra la data di stipula e il 31/12/2018, contenenti, per



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

ogni linea marittima e ogni struttura di terra da monitorare, il cronoprogramma delle attività, il tipo di mansione e consistenza della forza lavoro impiegata, la tipologia e l'entità della strumentazione utilizzata, il tutto coerentemente all'offerta presentata.

Di seguito sono descritte in dettaglio le modalità di rilevamento della pulizia, del comfort di viaggio e dell'informazione all'utenza.

5.1 Pulizia delle navi.

Il controllo della pulizia delle navi dovrà essere effettuato mediante rilevazioni dirette da parte dell'aggiudicatario. Ogni rilevazione dovrà essere articolata in più sopralluoghi giornalieri della stessa unità navale, in maniera tale da rilevare lo stato di pulizia in corrispondenza:

- di una delle prime corse della giornata, per verificare lo stato della nave successivo alle attività di rassetto (fine turno del giorno precedente) e approntamento (inizio turno) della nave;
- delle corse intermedie della giornata, per verificare lo stato della nave in esercizio.

Nell'ambito del singolo sopralluogo saranno rilevati e valutati gli elementi presentati nella tabella di seguito riportata:

ZONE	Elementi e Standard di valutazione	SI	NO
Esterno	Piattaforme e gradini: <u>puliti in modo accurato ed uniforme</u>		
	Sostegni: <u>puliti</u>		
	Finestrini vetri e telai: <u>puliti</u>		
	Pavimento: <u>pulito non sdruciolevole</u>		
Zone di accesso ai saloni viaggiatori	Pavimento e superfici non soggette a calpestio: <u>puliti in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua</u>		
	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi, sostegni e corrimano: <u>puliti e senza graffi</u>		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie: <u>puliti</u>		
	Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi: <u>puliti</u>		
	Ambiente: <u>riordinato</u> ; portarifiuti: <u>puliti</u>		
Servizi igienici	Apparecchiature igieniche: <u>accuratamente pulite</u>		
	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio: <u>pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua</u>		
	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano:		



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

ZONE	Elementi e Standard di valutazione	SI	NO
	<u>puliti e senza graffiti</u>		
	Finestrini, specchi cornici e telai: <u>puliti</u>		
	Portarifiuti: <u>pulito e munito di sacchetto di raccolta</u>		
	Scarichi e griglie: <u>puliti e senza occlusioni</u>		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie: <u>puliti</u>		
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido): <u>integre e ripristinate alla massima portata</u>		
	Scorta di acqua: <u>ripristinata alla massima portata da valutare attraverso la verifica della presenza di un adeguato flusso d'acqua nei sanitari).</u>		
	Ambiente: <u>riordinato</u> ; aria: <u>disodorata</u>		
Saloni viaggiatori / spazi ristoro	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano: <u>puliti e senza graffiti;</u>		
	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio: <u>pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua</u>		
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolinetti): <u>puliti</u>		
	Tende e rivestimenti tessili dei sedili: <u>sostituiti o senza polvere e macchie</u>		
	Vani portabagagli: <u>puliti in modo accurato ed uniforme</u>		
	Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai: <u>puliti</u>		
	Ogni rifiuto <u>rimosso</u> , portarifiuti <u>puliti</u>		
	Canalizzazioni aria e griglie: <u>pulite</u>		
	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini: <u>puliti</u>		
	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini: <u>puliti</u>		
	Ambiente <u>riordinato.</u>		

Con riferimento alle navi da ispezionare, tutti i dettagli relativi alla numerosità e caratteristiche degli elementi da valutare, saranno determinati in fase di avvio del servizio e in occasione del primo rilievo.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Per ogni voce della check list (colonna “Elementi e Standard di valutazione”), la pulizia sarà complessivamente non conforme agli standard/omessa (colonna NO) qualora almeno il 30% del totale degli elementi o delle superfici, ispezionati e valutati, risulti non conforme agli standard.

Per pulito si intende l'assenza di sporco diffuso (presenza di rifiuti per terra, polvere, terra, fango, scritte e graffiti) e/o di incrostazioni evidenti sulle superfici.

In tutti i casi in cui l'elemento da ispezionare sia unico o non presente in quantità tali da definire con precisione ed oggettività la soglia del 30%, la conformità andrà valutata osservando se lo standard richiesto è rispettato uniformemente sul singolo elemento ispezionato.

Per ogni caso di accertata non conformità dovrà essere predisposta una nota esplicativa sintetica che descriva e quantifichi le irregolarità rilevate.

5.2 Comfort del viaggio

La valutazione del livello di comfort a bordo sarà sviluppata attraverso un processo di controllo e verifica dello stato di conformità/manutenzione degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.

Nella verifica di conformità/non conformità, si andrà a constatare la completa integrità e lo stato degli arredi di bordo. Nello specifico, si andranno a verificare i sedili, le tende, i finestrini, i pavimenti e le postazioni di deposito dei bagagli.

Nella tabella che segue sono riportati gli elementi da ispezionare e valutare durante ogni singola rilevazione su ogni nave in esercizio.

Zone	Elementi di valutazione e <u>standard</u>	Conforme (Numero)	Non Conforme (Numero)	Totale elementi ispezionati
Esterno	Plafoniere di illuminazione: <u>presenza</u> , <u>stato</u> <u>integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Sedili: <u>presenza</u> , <u>stato</u> <u>integrità</u>			
	Complementi di arredo: <u>presenza</u> , <u>stato</u> <u>integrità</u>			
	Sostegni: <u>presenza</u> , <u>stato</u> <u>integrità</u>			
Zone di Accesso	Plafoniere di illuminazione: <u>presenza</u> , <u>stato</u> <u>integrità</u> , <u>funzionalità</u> .			



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Zone	Elementi di valutazione e <u>standard</u>	Conforme (Numero)	Non Conforme (Numero)	Totale elementi ispezionati
	Sostegni: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
	Climatizzazione: <u>funzionalità</u>			
	Porte: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Finestrini, vetri, quadri, specchi: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> .			
	Cestini portarifiuti: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
Toilette	Plafoniere di illuminazione: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Sostegni: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
	Apparecchi e funzionalità WC: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Porte: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Finestrini, vetri, quadri, specchi: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
	Cestini portarifiuti: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
Saloni Viaggiatori, altri locali interni	Plafoniere di illuminazione: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Poltrone: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u> ;			
	Sostegni: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u>			
	Climatizzazione: <u>funzionalità</u>			
	Porte: <u>presenza</u> , <u>stato integrità</u> , <u>funzionalità</u>			
	Finestrini, vetri, quadri, specchi: <u>presenza</u> ,			



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Zone	Elementi di valutazione e <u>standard</u>	Conforme (Numero)	Non Conforme (Numero)	Totale elementi ispezionati
	<u>stato integrità:</u>			
	Tendine: <u>presenza</u> , <u>stato integrità:</u>			
	Cestini portarifiuti: <u>presenza</u> , <u>stato integrità:</u>			

Per “stato integrità” si intende che l'elemento ispezionato non risulti danneggiato, non solo nel suo complesso ma anche parzialmente in una delle sue eventuali componenti.

Per “funzionalità” si intende che l'elemento ispezionato funzioni e produca effetti efficaci allo scopo per cui è installato (es. le plafoniere di illuminazione devono essere accese o poter essere accese e devono illuminare gli ambienti in maniera adeguata).

Con riferimento alle navi da ispezionare, tutti i dettagli relativi alla numerosità e caratteristiche degli elementi da valutare, saranno determinati in fase di avvio del servizio, in occasione del primo rilievo.

Per quanto riguarda ogni singolo elemento della check list di cui sopra (colonna “Elementi di valutazione e standard”), la singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora:

- Esterno: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Zone di accesso: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Toilette: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Saloni Viaggiatori: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.

Al fine di valutare i livelli di comfort che Delcomar offre su ogni singola nave impiegata, le rilevazioni così effettuate costituiranno la base affinché l'aggiudicatario individui l'Indice di comfort (IC), che sarà espresso dal rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate.

L'indice sarà calcolato su base annuale e sarà oggetto di una classificazione, sulla base dei valori soglia riportati di seguito:

1. Classe A → $IC > 95\%$
2. Classe B → $95\% \geq IC > 85\%$
3. Classe C → $85\% \geq IC > 70\%$
4. Classe D → Tutti gli altri casi



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Oltre agli elementi indicati nella tabella di cui sopra, l'aggiudicatario dovrà rilevare e verificare – **ad ogni sopralluogo** – lo standard dei seguenti ulteriori due aspetti riportati tra gli indicatori di qualità al punto 2.2.1 della Carta della Mobilità 2017 della Delcomar Srl:

- La presenza ed il funzionamento delle dotazioni per persone a mobilità ridotta su 7 traghetti;
- La disponibilità e la funzionalità di un punto di ristoro per i passeggeri su 9 traghetti.

5.3 Informazioni all'utenza

L'aggiudicatario dovrà controllare la qualità dell'informazione offerta all'utenza su tutti i servizi regolati dai diversi contratti, mediante rilevazioni dirette sia a bordo della nave che a terra.

Per ogni collegamento monitorato, nell'ambito di ogni singola rilevazione saranno valutati gli elementi elencati in una una scheda simile a quella di seguito riportata:

Ambito	Informazioni oggetto di valutaizione	Si	No
Nave 1	Porto di origine e di destinazione del traghetto		
	Ritardi particolarmente significativi		
	Anomalia della navigazione		
	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo		
	Numero verde aziendale per assistenza e informazioni		
Nave 2	Porto di origine e di destinazione del traghetto		
	Ritardi particolarmente significativi		
	Anomalia della navigazione		
	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo		
	Numero verde aziendale per assistenza e informazioni		
Porto 1	Orari degli arrivi e delle partenze per ogni linea, aggiornati ad ogni variazione		
	Informazioni in merito alle perturbazioni sul percorso dei traghetti		
	Estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi		
	Le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio		
	Il grafo delle linee dei servizi		
	Indicazioni per il servizio assistenza disabili		
Porto 2	Orari degli arrivi e delle partenze per ogni linea, aggiornati ad ogni variazione		



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Ambito	Informazioni oggetto di valutaizione	Si	No
	Informazioni in merito alle perturbazioni sul percorso dei traghetti		
	Estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi		
	Le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio		
	Il grafo delle linee dei servizi		
	Indicazioni per il servizio assistenza disabili		

Per ogni elemento della Check list dovrà essere verificata la presenza dell'informazione e l'effettiva accessibilità e fruibilità per l'utenza.

La singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora almeno il 30% (arrotondato all'intero più vicino) del totale degli elementi osservati risulti negativo.

A tal proposito si precisa che ciascun elemento valutato avrà lo stesso "peso" degli altri e, pertanto, verrà considerato come semplice valore unitario al fine di verificare il raggiungimento o meno della soglia del 30%. Al fine di valutare i livelli di informazione che Delcomar offre su ogni singola nave impiegata e nei porti serviti, le rilevazioni così effettuate costituiranno la base affinché l'aggiudicatario individui l'Indice di Informazione all'utenza (II) che esprime il rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate. L'indice è valutato su base annuale.

Tale indice sarà oggetto di una classificazione, sulla base dei valori standard riportati di seguito:

- Valori standard Classe A: >90%
- Valori standard Classe B: $90\% \geq II > 80\%$
- Valori standard Classe C: $80\% \geq II > 70\%$
- Valori standard Classe D: $\geq 70\%$.

Oltre agli elementi di cui sopra, l'aggiudicatario dovrà anche rilevare e verificare lo standard raggiunto dal servizio di informazione ai passeggeri così come progettato nella Carta della Mobilità 2017 della Delcomar e indicati nella tabella 1 della sez. 2 punto 2.2.1, alla quale si rimanda.

6. Indagini di Customer Satisfaction

La pianificazione, la progettazione e l'esecuzione delle indagini di customer satisfaction saranno articolate in base a due distinte finalità:



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

1. Rilevare e misurare il livello di soddisfazione attesa e percepita dai passeggeri di tutti i collegamenti marittimi onerati dalla Regione Sardegna, in relazione allo standard promesso dalla compagnia di navigazione, come descritto e indicato nella Sezione 2 della sua Carta dei Servizi 2017;
2. Calcolare l'Indice di Customer Satisfaction (ICS).

Nella fase di pianificazione e progettazione delle indagini, l'aggiudicatario dovrà valutare con precisione i confini dell'utenza (anche in base alle caratteristiche socio demografiche, di intensità e sistematicità di utilizzazione del servizio, sul motivo dello spostamento ecc.), dovrà definire le singole componenti di atteggiamento e giudizio da prendere in esame, il livello di precisione e di certezza che si intende raggiungere per soddisfare le attese del committente, definire il team di lavoro e i livelli di competenza.

Di seguito si evidenziano le singole linee di attività richieste all'aggiudicatario per l'espletamento delle indagini di customer satisfaction.

1) Rilevazione e misurazione del livello di soddisfazione attesa e percepita dai passeggeri.

L'obiettivo generale di questa linea di attività riguarda:

1. la misurazione della qualità nella fasi Origine/Destinazione del viaggio nel suo complesso (dalla preparazione del viaggio allo sbarco e raggiungimento della destinazione);
2. la misurazione della qualità percepita dei fattori di qualità nella fase di permanenza a bordo nave relativamente ai processi operativi (Pulizia, Comfort di viaggio, puntualità, sicurezza, assistenza al passeggero e professionalità personale di bordo);
3. il calcolo dell'indice di Customer Satisfaction ICS
4. l'analisi dei trend e delle serie storiche;
5. l'analisi degli scostamenti dalle precedenti osservazioni;
6. il profilo socio-demografico e comportamentale della clientela.

L'indagine dovrà svolgersi su base annuale (anno solare), dovrà interessare tutti i servizi marittimi pubblici da e per le isole minori, distribuire il campione di interviste in funzione della frequenza e della frequentazione dei singoli servizi, distribuire le interviste in almeno due distinti periodi dell'anno uno di bassa stagione e uno di alta stagione (giugno-luglio-agosto). In questo senso, il Committente si riserva di sviluppare valutazioni aggiuntive con riferimento alle rotte prioritarie e/o ritenute strategiche, sulle quali intensificare il programma di interviste ai fini della definizione della Customer Satisfaction.

I fattori di qualità da valutare, attraverso le interviste alla clientela, sono i seguenti:



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

1. Percezione complessiva del livello di pulizia;
2. Percezione complessiva del comfort del viaggio e funzionalità;
3. Percezione dell'informazione all'utenza;
4. Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio e percezione livello sicurezza personale;
5. Percezione della riconoscibilità e cortesia del personale di bordo;
6. Percezione complessiva del livello del servizio di vendita e assistenza;
7. Percezione complessiva della regolarità dei traghetti;
8. Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente.

2) Calcolo dell'indice di customer satisfaction (ICS)

I fattori indicati ai punti da 1 a 5 saranno anche utilizzati per il calcolo **dell'Indice di Customer Satisfaction (ICS)**, definito come la media ponderata, rispetto ai pesi dei singoli fattori di qualità, dei voti assegnati per singolo fattore.

L'ICS esprime il voto medio (da 0 a 10) espresso dal campione di utenti in relazione a tutti i fattori di qualità del servizio.

$$ICS = \sum_i PFi \times VMi$$

Dove:

PFi è il peso del singolo fattore di qualità considerato

VMi è il voto medio per singolo fattore desunto dalla campagna di indagini

Il valore di ICS, calcolato a seguito delle indagini svolte nel primo periodo – ossia entro il 31/12/2018 – sarà utilizzato come primo valore di riferimento dell'ICS. A seguire, si procederà con indagini e calcoli dell'ICS riferite all'anno solare per gli anni 2019, 2020 e 2021.

Di seguito, vengono riportati i pesi dei singoli fattori di qualità per l'indagine di Customer Satisfaction, nello specifico:

1. Pulizia (Servizi igienici, spazi comuni, sedute)	25%
2. Comfort di viaggio e funzionalità	25%
3. Informazione all'utenza	20%
4. Sicurezza - Percezione livello sicurezza personale	20%
5. Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo	10%

La scheda di dettaglio da sottoporre agli utenti è parte integrante della fornitura del servizio e sarà definita dall'aggiudicatario, a conclusione della fase progettuale, ed approvata dal Committente.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

3) Il campione minimo e l'universo di riferimento

Le indagini dovranno essere condotte su un campione minimo annuo complessivo di 6.300 utenti. Tale numerosità campionaria dovrà poi essere suddivisa su ciascun servizio in base ai passeggeri annui trasportati e sarà proposta, documentata e motivata in sede di formulazione dell'offerta tecnica da parte dei concorrenti.

In ogni caso, dovrà essere garantita una stratificazione tale da massimizzare la significatività del campione relativo ai servizi diurni regolati dal contratto Rep. 10/2016.

L'universo di riferimento per la costruzione del campione è rappresentato dal seguente numero di utenti trasportati sulle diverse linee:

Linee	Universo di riferimento (passeggeri annui andata + ritorno)
La Maddalena Palau Diurni	820.000
La Maddalena Palau Notturni	110.000
Carloforte Portovesme Diurni	645.000
Carloforte Calasetta Diurni	175.000
Carloforte Calasetta Notturni	77.000
P.Torres-Asinara	26.000

La comunicazione, nel presente capitolato, dei dati di cui alla tabella sopra riportata ha la esclusiva finalità di costituire un supporto per la formulazione dell'offerta tecnica da parte dei concorrenti.

Sono pertanto possibili leggeri scostamenti dei flussi, in aumento o in diminuzione, rispetto ai dati sopra indicati, anche nella fase di messa a punto dell'impianto dell'indagine

Ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del presente affidamento, il Committente renderà disponibili all'aggiudicatario i dati in suo possesso concernenti l'universo degli utenti sopra indicato.

4) Stesura dei questionari

L'aggiudicatario dovrà procedere alla stesura del/dei questionario/questionari al fine di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte e assicurare uno schema di domande efficace.

Vista la presenza di una componente turistica dell'utenza, una parte dei questionari dovrà essere predisposta nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, tedesco e spagnolo.

La metodologia che si intende seguire per la preparazione e il collaudo dei questionari dovrà essere dettagliata in sede di formulazione dell'offerta tecnica da parte dei concorrenti.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

5) Modalità di rilevazione

Le interviste ai viaggiatori potranno essere condotte con le tecniche e modalità di rilevazione ritenute più adatte a:

- ridurre gli errori di campionamento,
- limitare i rifiuti,
- garantire risultati utili e significativi.

Tuttavia, dovrà essere garantito un congruo livello di interviste assistite condotte in modalità CAPI da operatori qualificati che potranno essere svolte sia a terra che a bordo delle navi.

Le interviste dovranno essere distribuite in tutti i giorni della settimana in cui è previsto il servizio.

Tenuto conto che partenze e arrivi hanno una frequenza plurigiornaliera sarà considerata premiante una strategia di rilevamento che tenga conto di un'adeguata distribuzione del numero delle interviste nell'arco della giornata.

Per la distribuzione delle interviste in modo proporzionale al numero complessivo delle corse previste nell'anno, si dovrà fare riferimento agli estratti dei Contratti di Servizio allegati al presente Capitolato contenenti i relativi programmi di esercizio dei collegamenti marittimi.

La somministrazione di un numero di questionari superiore a quello minimo costituirà oggetto di premialità in sede di gara.

Le modalità e le tempistiche di rilevazione, come anche i questionari, dovranno essere definiti e predisposti in sede di formulazione dell'offerta tecnica.

In sede di programmazione dell'attività, il Committente potrà richiedere all'aggiudicatario le modifiche al questionario che dovesse ritenere necessarie.

In questo senso, il Committente si riserva di sviluppare valutazioni aggiuntive con riferimento alle corse prioritarie e/o ritenute strategiche, sulle quali intensificare il programma di interviste.

I risultati delle indagini dovranno consentire di calcolare l'*Indice di Customer Satisfaction (ICS)* così come precedentemente definito.

7. Altri rilievi e attività supplementari per la Vigilanza sulla regolarità del servizio e rispetto degli obblighi contrattuali

Oltre alle attività descritte ai precedenti paragrafi 5 e 6, l'aggiudicatario dovrà eseguire un servizio di monitoraggio a campione della puntualità dei servizi di collegamento marittimo e del rispetto della durata massima delle singole corse in condizioni meteo marine normali.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

In particolare dovrà essere garantito un controllo ogni due mesi per complessivi 6 controlli annuali. In occasione di ogni campagna di rilievo, dovrà essere verificata la regolarità di ogni corsa programmata attraverso il rilievo degli orari di partenza e di arrivo dei traghetti in ciascun porto e il calcolo della durata della navigazione e delle operazioni commerciali di sbarco e imbarco di veicoli e passeggeri. L'orario di partenza sarà quello rilevato nel momento in cui iniziano le operazioni di disormeggio con portellone/celata chiusa; l'orario di arrivo corrisponderà al momento in cui terminano le operazioni di ormeggio e la nave è ferma con portellone regolarmente poggiato sulla banchina. I rilievi dovranno essere programmati ed effettuati in giornate in cui saranno previste condizioni meteo marine favorevoli che saranno documentate/certificate con una copia del bollettino meteorologico della giornata.

Al termine di ogni rilievo, entro i 15 giorni successivi dovrà essere consegnato il relativo report.

Inoltre, il Committente potrà richiedere, oltre all'attività periodica di cui ai paragrafi 5 e 6, un numero massimo di 40 singoli interventi, che possono assumere la forma di ispezioni e rilievi presso le navi, le strutture funzionali al servizio e gli uffici della Compagnia, ovvero potranno assumere la forma di controlli documentali concernenti l'attività di vigilanza e controllo in capo all'Assessorato dei Trasporti, controlli sulla regolarità dei titoli di viaggio, sul rispetto degli obblighi previsti da ciascun Contratto di Servizio.

L'aggiudicatario concorderà con il Committente i tempi e le modalità di esecuzione degli interventi in base alle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Formati e contenuti delle schede di rilevazione e dei successivi report saranno concordati con il committente prima dell'esecuzione del servizio.

8. Direttore dell'esecuzione del contratto

Il direttore dell'esecuzione del contratto sarà designato a seguito dell'aggiudicazione dell'appalto secondo le prescrizioni di legge.

9. Gruppo di lavoro richiesto – Composizione minima

Al fine di poter eseguire il servizio con la qualità richiesta, la composizione minima del gruppo di lavoro deve comprendere, **a pena di esclusione**, le seguenti figure professionali:

1. Un Capo progetto, con funzioni di supervisione e coordinamento, che assumerà anche il ruolo di referente nei confronti del Committente; laureato, con formazione di tipo Statistico-socio-economico, con almeno 36 mesi di comprovata esperienza nella gestione e realizzazione di indagini campionare tipo CAPI-CATI-CAWI e/o di attività di rilevazione di standard qualitativi offerti nei servizi di trasporto;



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

2. Un Responsabile tecnico con compiti di Sviluppatore, elaboratore e analista di questionari; laureato, con comprovata competenza informatica, con almeno 36 mesi di comprovata esperienza in attività di sviluppo, elaborazione e analisi di questionari per indagini campionarie di Customer Satisfaction;
3. Intervistatori/rilevatori. L'aggiudicatario dovrà avvalersi esclusivamente di intervistatori/rilevatori adeguatamente formati per lo svolgimento della specifica attività. E' consentito, dopo una adeguata formazione, il cui onere sarà totale a carico dell'aggiudicatario, che il personale addetto ai rilievi a bordo delle navi o nei porti possa affiancare gli intervistatori dell'indagine di Customer Satisfaction. Il personale adibito alle indagini di Customer Satisfaction dovrà possedere un'adeguata conoscenza almeno della lingua inglese.

Prima dell'inizio delle attività di rilievo a bordo e di indagine di Customer Satisfaction, l'aggiudicatario dovrà fornire al Committente l'elenco degli intervistatori e dei rilevatori, contenente le seguenti indicazioni:

- Nome e cognome,
- Comune di residenza,
- Codice identificativo univoco,
- Titolo di studio,
- Livello di conoscenza della lingua inglese (solo per gli intervistatori impiegati nell'indagine di Customer Satisfaction),
- Eventuali altre lingue straniere conosciute e relativo livello,
- Età,
- Esperienza lavorativa in materia di rilevazioni di qualità nel settore,
- Informazioni sull'adeguata formazione: data del corso tenuto dall'aggiudicatario o altre informazioni che dimostrino l'adeguata formazione del personale addetto ai rilievi di qualità e alle interviste per l'indagine di customer satisfaction.

L'aggiudicatario dovrà aggiornare e fornire l'elenco ogni qualvolta subentri un nuovo operatore.

Inoltre l'aggiudicatario dovrà garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, **fissato in non meno di 8 (otto)**, dedicati esclusivamente all'indagine di Customer Satisfaction, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione degli standard di qualità, sia operativo un numero congruo di rilevatori, **fissato in non meno 6 (sei)**, dedicati ai rilievi a bordo e a terra, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori e tutti i rilevatori siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati;
- che le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato e di sera nei giorni feriali al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro giornaliero almeno sufficiente alla realizzazione del servizio nei tempi previsti.

Per quanto concerne le risorse umane, il Committente si riserva di ricusare eventuali risorse dell'organismo aggiudicatario ritenute non idonee; in questo caso, l'Aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi. In tal caso, l'organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante l'invio del relativo curriculum vitae, nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre un Piano di istruzione operativa iniziale e di aggiornamento delle persone da adibire alle attività di vigilanza, rilevazione e interviste di cui ai paragrafi 5, 6 e 7 tale da consentire il raggiungimento delle conoscenze e competenze richieste per garantire agli operatori stessi di fornire un giudizio obiettivo di tutti i parametri di qualità richiesti e coerente con gli standard di riferimento del Contratto di Servizio, nonché per somministrare i questionari e per effettuare le ispezioni di vigilanza.

Gli operatori incaricati di effettuare le rilevazioni e le interviste dovranno:

- avere acquisito conoscenza della rete e dell'organizzazione del servizio di trasporto marittimo regionale, delle tipologie e degli elementi costitutivi il naviglio a disposizione e le strutture a terra;
- essere in grado di fornire un giudizio obiettivo di tutti i parametri di qualità richiesti;
- tenere un comportamento, un atteggiamento ed un decoro adeguato al loro ruolo di controllo ed avere sempre ben visibile un cartellino di riconoscimento;
- rispettare i regolamenti del trasporto marittimo vigenti e imposti agli utenti;
- effettuare i rilievi solo nelle aree aperte al pubblico.

L'Aggiudicatario si impegna a rispettare tutti gli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, contratti collettivi ed integrativi aziendali in materia di:



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

1) rapporti di lavoro, in relazione a tutte le persone che esplicano attività a favore dello stesso, tanto in regime di dipendenza diretta, quanto in forma saltuaria;

2) assistenza tecnica o di qualsivoglia altra natura.

L'Aggiudicatario, inoltre, assume ogni responsabilità per i danni o gli infortuni che possono derivare a dette persone o essere cagionati da dette persone nell'esecuzione di ogni attività, direttamente o indirettamente, inerente alle prestazioni oggetto del presente appalto.

Anche ai fini delle previsioni della deliberazione n. 69/22 del 23 dicembre 2016, recante "Società Sardegna Marittima Sa.Re.Mar. S.P.A. in liquidazione. Integrazione della Delib. G.R. 57/14 del 25.11.2015. Approvazione delle linee guida del Piano di politiche attive e misure della tutela dei lavoratori." l'aggiudicatario, nel rispetto della propria organizzazione di impresa, per lo svolgimento delle attività di rilevazione della Customer Satisfaction, dovrà previamente utilizzare il personale delle agenzie marittime che, avendo svolto l'attività di vendita dei biglietti di viaggio da e per le isole di La Maddalena e di San Pietro a favore della società Saremar, hanno particolarmente sviluppato il contatto con il pubblico.

10. Modalità e termini di consegna dei dati

Prima della stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà predisporre e consegnare al Committente, ai fini dell'approvazione, il Piano di erogazione dei servizi previsto per il primo periodo di attività compreso tra la data di stipula del contratto e il 31 dicembre 2018, nel quale siano descritte le modalità di esecuzione, lo sforzo richiesto per la realizzazione delle prestazioni in termini di forza lavoro e giornate uomo, la tempistica di esecuzione. Il piano dovrà essere predisposto in coerenza con l'offerta tecnica presentata in sede di gara. Per le annualità successive, il piano di lavoro di cui sopra dovrà essere predisposto e trasmesso al committente entro e non oltre il 15 dicembre dell'anno precedente.

Con riferimento alle rilevazioni di cui al paragrafo 5, per ciascuna di esse dovrà essere fornito il dato grezzo in formato digitale così come inserito nello specifico database o foglio elettronico definito in accordo con il Committente, oltre a n. 26 rapporti intermedi contenenti la descrizione dei risultati e le immagini realizzate a corredo delle rilevazioni. Sia i dati che i rapporti intermedi dovranno essere resi disponibili entro 10 giorni dalla data di rilevazione. Dovrà inoltre essere predisposto un rapporto annuale finale contenente oltre alla rappresentazione sintetica dei dati rilevati durante il corso dell'anno, il calcolo degli indici e delle relative penalità previsti dai Contratti di Servizio. Il report annuale dovrà essere trasmesso al Committente entro il primo mese dell'anno successivo a quello di riferimento. Dovranno essere conservati gli originali delle schede di rilevazione compilate per eventuali controlli e verifiche richieste da parte del Committente per l'intera durata dell'incarico.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Per quanto attiene le indagini di cui al paragrafo 6, dovrà essere dato conto di queste ultime e i relativi risultati fornendo:

- Entro il 15° giorno antecedente l'inizio delle rilevazioni, una relazione descrittiva e contenente la programmazione e la tempistica delle indagini da effettuare, le metodologie e le tecniche di indagine che si intende adottare, la forza lavoro impiegata e l'organizzazione del team, le tecnologie impiegate;
- Entro il 45° giorno dal termine delle indagini un ampio e documentato *Rapporto finale*. Esso dovrà presentare sia i risultati quantitativi in forma chiara ed efficace, con l'ausilio di tabelle e grafici, sia rappresentazioni qualitative degli stessi. Esso dovrà inoltre contenere le indicazioni per la correzione e il superamento delle criticità che dovessero emergere e per il miglioramento della qualità dei servizi in generale. Infine dovrà indicare il valore dell'*Indice di Customer Satisfaction* ICS calcolato sui dati risultanti dalla ricerca. Il Rapporto finale dovrà inoltre essere accompagnato da:
 - un dettagliato allegato statistico contenente gli strumenti di indagine utilizzati e le caratteristiche del campione;
 - un rapporto sintetico di presentazione della ricerca, finalizzato alla presentazione e divulgazione pubblica dei risultati, i cui contenuti dovranno essere riportati in formato compatibile con la normativa relativa agli Open data. Lo standard ed i formati saranno concordati con il Committente;
 - uno specifico database contenente i dati grezzi rilevati, proposto e concordato con il Committente, oltre a n. 2 report contenenti la descrizione dei risultati dell'indagine.

Dovranno essere conservati gli originali dei questionari somministrati per eventuali controlli e verifiche richieste da parte del Committente per l'intera durata dell'incarico.

Con riferimento all'attività di vigilanza di cui al paragrafo 7, dovrà essere predisposto un report per ogni intervento effettuato che dovrà essere trasmesso entro il 15° giorno dalla data dell'intervento, compilato sulla base delle esigenze legate allo specifico intervento e definito in accordo con il Committente, oltre a un report annuale riepilogativo dell'attività svolta che dovrà essere trasmesso entro il primo mese dell'anno successivo a quello di riferimento.

11. Indicazioni per lo svolgimento delle attività.

L'Aggiudicatario, per garantire qualità e completezza delle attività di rilevamento, dovrà effettuare almeno le sottoelencate prestazioni:

- sopralluoghi relativi alla dislocazione delle postazioni di rilevamento, finalizzati alla pianificazione dell'indagine e del numero di persone da impiegare;



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

- redazione e stampa dei moduli di rilevamento;
- selezione del personale idoneo all'esecuzione del servizio;
- assicurazione dei rilevatori e degli intervistatori;
- direzione, formazione, coordinamento dei propri 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 supporto informatico secondo tracciati record e con gli applicativi che saranno concordati con il committente;
- analisi e interpretazione dei dati;
- consegna dei risultati completi e dei report su supporto cartaceo ed informatico;
- supporto alle attività di comunicazione dei risultati.

Il presente elenco non deve ritenersi esaustivo ma esemplificativo, pertanto l'aggiudicatario potrà effettuare ogni altra prestazione ritenuta utile per il corretto svolgimento dell'incarico.

Il Referente del progetto individuato dall'Aggiudicatario, di cui al precedente paragrafo 9, dovrà segnalare immediatamente al Direttore dell'esecuzione del contratto, l'esistenza di problemi di coordinamento o di qualità dei rilievi e del monitoraggio informatico effettuati, nonché segnalare immediatamente eventuali gravi problemi riscontrati durante l'effettuazione del servizio di monitoraggio, che implicino l'accertata violazione degli obblighi contrattuali da parte di Delcomar.

12. Oneri per l'Amministrazione

L'Amministrazione regionale si impegna a fornire la collaborazione necessaria alla realizzazione del Servizio oggetto del presente contratto.

L'Amministrazione regionale si impegna, altresì, ad accreditare l'aggiudicatario e consentire l'accesso del personale del medesimo presso le proprie strutture.

13. Modalità di pagamento e fatturazione

Il pagamento del corrispettivo contrattuale annuale sarà corrisposto nelle seguenti modalità:

- il 70% dell'importo contrattuale annuale sarà suddiviso in tre pagamenti quadrimestrali di pari importo;
- Il 30% sarà corrisposto a saldo a conclusione delle attività annuali previste e a seguito dell'approvazione del committente dei rapporti finali e gli altri documenti e dati finali che dovranno essere trasmessi a chiusura delle attività annuali svolte.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

Per il dettaglio degli adempimenti e delle modalità di fatturazione si rimanda all'articolo 12 dello schema di contratto.

14. Inadempienze, penalità e risoluzione

L'Amministrazione accerta, tramite il RUP e il direttore dell'esecuzione, la conformità delle prestazioni rese dall'Aggiudicatario alle prescrizioni contrattuali.

Il RUP e il direttore dell'esecuzione provvedono all'immediata contestazione all'appaltatore di inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste, tramite posta elettronica certificata. L'Aggiudicatario potrà presentare controdeduzioni entro il termine perentorio di 10 giorni dalla formale contestazione.

Nel caso in cui l'Amministrazione accerti l'esistenza e la validità della motivazione della controdeduzione presentata dall'Aggiudicatario, non procederà con l'applicazione delle penali e disporrà un nuovo termine per l'esecuzione della prestazione oggetto di contestazione, il cui mancato rispetto darà luogo all'applicazione delle penali.

Qualora, invece, l'Aggiudicatario non risponda o non dimostri che l'inadempimento non è imputabile a se stesso, l'Amministrazione provvederà ad applicare le seguenti penali:

- ingiustificato ritardo nell'esecuzione dei servizi stabiliti negli atti di affidamento (Capitolato, contratto, Piani di lavoro annuali), o concordati con la Regione Autonoma della Sardegna: 0,3 per mille, iva esclusa, dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- ingiustificato ritardo nell'esecuzione dei servizi richiesti in caso di esigenze impreviste e non programmate: 0,5 per mille, iva esclusa, dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- sostituzione tardiva dei componenti il Gruppo di lavoro su iniziativa dell'Aggiudicatario: 0,9 per mille, iva esclusa, dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo;
- sostituzione tardiva dei componenti il Gruppo di lavoro su richiesta dell'Amministrazione: 0,8 per mille, iva esclusa, dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo.

La suddetta penale sarà trattenuta, a scelta dell'Amministrazione, sulle liquidazioni successive al verificarsi dell'inadempimento o dalla fideiussione salva, nei casi prestabiliti, la facoltà per il committente di risolvere il contratto stesso e salvo il risarcimento dei maggiori danni subiti a causa del ritardo.

L'ammontare della penale non potrà comunque superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; in caso di superamento di tale limite, l'Amministrazione regionale ha facoltà di risolvere il contratto.

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'Amministrazione appaltante per cause non imputabili al soggetto aggiudicatario.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonerano l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'applicazione delle suddette penali non preclude il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'Aggiudicatario. Nel caso di esecuzione irregolare del servizio, di mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente capitolato o di prestazione del servizio insufficiente, l'Amministrazione procederà a fissare all'aggiudicatario un termine congruo per la regolarizzazione delle inadempienze, decorso inutilmente il quale avrà facoltà di risolvere il contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno.

Il contratto deve intendersi risolto, salvo il diritto al risarcimento del danno, al verificarsi anche di una soltanto delle seguenti condizioni:

- esito negativo degli accertamenti previsti dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia;
- non veridicità delle dichiarazioni fornite ai fini della partecipazione alla gara ed alla fase contrattuale;
- sopravvenuta situazione di incompatibilità prevista per legge;
- mancanza, anche sopravvenuta in fase successiva all'affidamento del servizio, dei requisiti minimi di ammissibilità indicati nel presente capitolato;
- mancato avviso di sostituzione dei componenti del Gruppo di lavoro;
- mancata sostituzione dei componenti del Gruppo di lavoro decorsi 30 giorni dalla cessazione dei componenti o dalla richiesta dell'Amministrazione;
- mancata modifica dei Piani di lavoro annuali su richiesta motivata dell'Amministrazione entro 30 giorni dalla medesima richiesta;
- mancata modifica dei report trimestrali su richiesta motivata dell'Amministrazione entro 30 giorni dalla medesima richiesta;
- reiterata presentazione di elaborati non conformi a quanto stabilito dal contratto;
- frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- violazione dell'obbligo di riservatezza;
- cessione in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, del contratto di appalto non autorizzata dall'Amministrazione;
- sospensione nell'erogazione dei servizi, senza la previa autorizzazione dell'Amministrazione;
- altre ipotesi previste dalla normativa comunitaria e nazionale o dal presente Capitolato.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Amministrazione di volersi avvalere della clausola risolutiva.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

La risoluzione darà diritto all'Amministrazione di affidare a terzi l'esecuzione dei servizi in danno all'Aggiudicatario, con addebito ad esso dei maggiori costi sostenuti dall'Amministrazione rispetto a quanto previsto nel contratto di appalto sottoscritto dall'Aggiudicatario.

15. Oneri e obblighi dell'Aggiudicatario

Oltre a quanto stabilito in precedenza, sono a totale carico dell'Aggiudicatario, senza dar luogo ad alcun compenso aggiuntivo a nessun titolo, i seguenti oneri ed obblighi:

- la ripetizione di quei servizi oggetto del contratto che a giudizio dell'Amministrazione non risultino eseguiti a regola d'arte;
- l'obbligo di segnalare per iscritto immediatamente all'Amministrazione ogni circostanza o difficoltà relativa alla realizzazione di quanto previsto;
- l'obbligo di riservatezza per tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti, metodi e/o dati tecnici di cui il personale utilizzato dall'Aggiudicatario verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio che devono essere considerati riservati e coperti da segreto. In tal senso l'Aggiudicatario si obbliga ad adottare con i propri dipendenti e consulenti tutte le cautele necessarie a tutelare la riservatezza di tali informazioni e/o documentazione; l'obbligo di attenersi alle disposizioni in materia di informazione e pubblicità previste dal Reg. (CE) 821/2014, per quanto applicabili.

L'Aggiudicatario è obbligato ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento del personale della Regione Autonoma della Sardegna, degli Enti, delle Agenzie e delle Società partecipate approvato con Deliberazione della Giunta regionale n 3/7 del 31.01.2014 ai sensi dell'Art. 2, comma 2 dello stesso Codice di comportamento, reperibile all'indirizzo: http://www.regione.sardegna.it/documenti/1_274_20140204093040.pdf, e il Patto di Integrità approvato con Deliberazione della Giunta regionale n 30/16 del 16/06/2015, allegato agli atti di gara, impegnandosi a trasmettere copia degli stessi ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

In caso di verificata violazione degli obblighi di cui al Codice di comportamento sopra richiamati, l'Amministrazione, contesta il fatto per iscritto all'Aggiudicatario, assegnando un termine non superiore a 10 (dieci) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, l'Amministrazione procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.



Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

L'Aggiudicatario, inoltre, si obbliga a consentire gli opportuni controlli ed ispezioni sulle attività svolte nel contesto del servizio prestato da parte dei funzionari regionali o dei funzionari delle autorità statali e comunitarie.

L'Aggiudicatario, in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato e/o derivanti dal contratto, solleva l'Amministrazione appaltante, per quanto di rispettiva competenza, da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose della suddetta Amministrazione e/o dell'Aggiudicatario medesimo e/o di terzi in occasione dell'esecuzione del presente appalto.

L'Aggiudicatario si impegna espressamente a tenere indenne l'Amministrazione appaltante da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

In ogni caso, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario si obbliga ad osservare tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, restano ad esclusivo carico dell'aggiudicatario, intendendosi in ogni caso remunerati con i corrispettivi offerti in sede di gara. L'Aggiudicatario non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Amministrazione, assumendosene ogni relativa alea.

L'Aggiudicatario si impegna ad effettuare, a sua cura e spese, tutti gli interventi di assistenza necessari per eliminare errori, incompletezze e non rispondenze alle prescrizioni del presente Capitolato ovvero alle clausole contrattuali.

L'Aggiudicatario, inoltre, assume ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà intellettuale da parte di terzi, nonché l'obbligo di garantire la proprietà dei beni forniti e di sollevare l'Amministrazione di fronte ad azioni o pretese al riguardo.

Qualora l'Aggiudicatario o un componente del gruppo di lavoro nell'ambito dell'esecuzione del contratto abbiano partecipato alla preparazione di una procedura di gara di competenza dell'Amministrazione, gli stessi dovranno astenersi dalla partecipazione alla relativa procedura d'appalto indetta dalla stessa Amministrazione qualora, a seguito di verifica in contraddittorio tra le parti, risulti che non sia possibile garantire il rispetto del principio della parità di trattamento.

In caso di inadempimento a quanto sopra stabilito, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'Art. 1456 del codice civile.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio della Centrale regionale di committenza

16. Proprietà dei dati e degli elaborati

I dati raccolti e gli elaborati prodotti sono di totale ed esclusiva proprietà dell'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva di utilizzarli per i propri fini istituzionali nel modo e con i mezzi che riterrà più opportuni, senza che dall'aggiudicatario possano essere sollevate obiezioni. L'Aggiudicatario non può divulgare o cedere a terzi alcun dato, elaborato o notizia attinente il presente incarico, senza previa autorizzazione del Committente.