

Quesito - in merito al punto 7.3 d del Disciplinare di gara, per i servizi svolti nell'ultimo triennio analoghi servizio di monitoraggio della qualità possono essere documentati anche tramite contratto e fatture invece che mediante certificazione?

Risposta - *In fase di gara sarà sufficiente comprovare il requisito richiesto mediante autocertificazione. Si conferma che i servizi svolti nell'ultimo triennio potranno essere documentati anche tramite invio del Contratto e delle relative fatture.*

Quesito - in riferimento al punto 7.2 C del disciplinare di Gara Il fatturato specifico medio annuo di 900.000,00€ nel settore oggetto d'appalto, può essere documentato mediante autocertificazione o in alternativa mediante contratti e fatture? Poiché il fatturato è distribuito su più clienti è estremamente oneroso richiedere e ottenere certificazioni a tutti.

Risposta - *In fase di gara sarà sufficiente comprovare il fatturato specifico medio mediante autocertificazione. Successivamente sarà necessario procedere a comprova mediante l'invio del contratto/i e delle relative fatture.*

Quesito - con riferimento all'art. 15 del disciplinare dove è possibile reperire la domanda di partecipazione e le dichiarazioni integrative richieste da allegare nella busta digitale A "Risposta di Qualifica"?

Risposta - *Non esiste un fac-simile per la domanda di partecipazione - sarà necessario redigere tale dichiarazione su vostra carta intestata.*

Quesito - Rif lettera C) Fatturato specifico medio annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto riferito agli ultimi n 3 esercizi finanziari disponibili non inferiore ad € 900.000,00. iva esclusa, si possono considerare attività di ricerche di mercato?

Risposta - *Si conferma quanto riportato nel disciplinare di gara al punto 7.2 lett.c), cioè che il fatturato specifico medio annuo sia nel settore di attività oggetto dell'appalto, che è rappresentato "dal servizio di monitoraggio o di ispezioni qualità", pertanto non si possono considerare attività di ricerche di mercato.*

Quesito - Rif lettera E) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: monitoraggio della qualità o ispezioni il ns certificato iso riporta il seguente campo applicativo ricerche di mercato quantitative e qualitative e sondaggi di opinione, formazione delle risorse umane e consulenza di marketing, può soddisfare il requisito richiesto?

Risposta - *Si conferma quanto riportato nel disciplinare di gara al punto 7.2 lett.e), cioè "il possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: monitoraggio della qualità o ispezioni" pertanto non soddisfa il requisito richiesto.*

Quesito - in riferimento al punto 3.2 Modello di Rilevazione e Piano di Campionamento del Capitolato tecnico si parla di 45 rilevazioni in modalità frontale per ciascuna Area di Servizio e di un totale complessivo di interviste non inferiori a 10.000 rilevazioni annue. Potete confermare che è previsto un minimo di 45 interviste per ciascuna Area di Servizio?

Risposta - *Si conferma quanto riportato nella documentazione di gara, nella quale è riportato che è necessario svolgere un numero minimo di 45 interviste per ciascuna area di servizio.*

Quesito - In merito al punto 16. del Disciplinare di gara (CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA) si chiede se è sufficiente la sola compilazione dello Schema di Offerta tecnica o è necessario predisporre altro documento a supporto del suddetto Schema?

Risposta – *In merito al contenuto della Busta B – Offerta Tecnica, il concorrente dovrà necessariamente fornire, come indicato al paragrafo 16 del Disciplinare di Gara, una relazione tecnica dei servizi offerti compilando in ogni sua parte lo Schema Offerta Tecnica. Potrà essere fornita ulteriore documentazione a supporto dello Schema Offerta Tecnica, fermo restando che ai fini della valutazione farà fede quanto riportato nello Schema Offerta Tecnica.*

Quesito - Per il sopralluogo, per questioni organizzative, è possibile conoscere i 3 ADS presso i quali saranno effettuati?

Risposta – *Le aree di servizio presso le quali verrà effettuato il sopralluogo sono nella zona del centro Italia, ma ancora da definire. La suddetta richiesta dovrà essere inviata non oltre 15 giorni prima delle data prevista per la consegna delle offerte. Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti (come da punto 11 del Disciplinare di Gara).*

Quesito - in caso di partecipazione in RTI, la società mandataria può avvalersi del requisito del fatturato globale di cui al punto 7.2 lett. b) riferito agli ultimi n. 3 esercizi finanziari disponibili non inferiore ad € 1.800.000,00 iva esclusa della società mandante?

Risposta – *Per quanto riguarda l'istituto dell'Avvalimento si rimanda a quanto previsto al paragrafo 8 del Disciplinare di Gara.*

Quesito –

- *Attualmente in quanto tempo viene effettuata la validazione del dato per le rilevazioni feriali? e per quelle festive?*

- *Attualmente quante rilevazioni aggiuntive vengono effettuate rispetto alle 80 previste annualmente per AdS?*

- *I foottracking come dovranno essere effettuati? Attraverso conteggi manuali di ingresso dei veicoli all'ADS e uscita dall'ADS? Con supporto video per tenere traccia dei tempi di permanenza in Ads (e quindi rilevazione della targa con tutte le conseguenze relative alla privacy)? O come conteggi automatizzati / manuali delle persone in ingresso nell'Ads?*

- *I foottracking sono previsti al minimo per 15 Ads mensili. Non è specificata la durata temporale di rilevazione. E' presumibilmente di 24 ore? O la durata è più o meno quella dell'ispezione del cliente misterioso?*

Risposta

- *Si conferma la documentazione di gara. L'attività di foottracking, come riportato nel disciplinare di gara consiste nell'installazione di un sistema di tracking-monitoraggio dei flussi della clientela in aree di servizio, attraverso uno strumento automatico di "contapersone" nei locali servizi igienici e all'ingresso dell'area, funzionante nell'arco delle 24 ore.*

Quesito - In relazione al requisito tecnico professionale di cui alla lettera e) dell'art. 7.3 del disciplinare di gara si chiede se il certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 sia valido ai fini della partecipazione.....tenendo conto che il passaggio alla vision 2015, già adottato, avverrà con la prossima visita per la conferma della certificazione prima della scadenza di questo certificato.

Risposta – *Si conferma che il certificato relativo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 è valido.*

Quesito

- il servizio analogo (unico contratto da almeno 400.000 euro) può essere un'indagine di monitoraggio della customer satisfaction svolta con metodologia CATI?
- il servizio analogo può essere un'indagine svolta con metodologia face to face, rivolta a viaggiatori, che al suo interno ha domande di customer satisfaction ma dove la rilevazione della customer non è oggetto prevalente dell'indagine?
- È possibile avere maggiori informazioni sul sistema di tracking della clientela in AdS che Autostrade vuole predisporre. In particolare esattamente che cosa si intende per tempi di abbandono e di ritorno? Queste visite/osservazioni nelle AdS devono essere considerate aggiuntive rispetto alle 125 visite annuali per ciascuna Area di Servizio indicare nel capitolato di gara?

Risposta –

- Nell'ambito del servizio analogo di monitoraggio della qualità di cui al par. 7.3 del disciplinare di gara le interviste di customer satisfaction, devono essere considerate in modalità face to face.
- Il monitoraggio della qualità erogata deve essere svolto attraverso visite ispettive in modalità mystery client.
- L'attività di foottracking, come riportato nel Capitolato di gara consiste nell'installazione di un sistema di tracking-monitoraggio dei flussi della clientela in aree di servizio, attraverso uno strumento automatico di "contapersone" nei locali servizi igienici e all'ingresso dell'area, funzionante nell'arco delle 24 ore.

Quesito – vorrei sapere se il nostro certificato di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per "Progettazione e realizzazione di ricerche di mercato. Servizi di Consulenza di marketing strategico e operativo" può soddisfare il requisito indicato al punto 7.3 lettera e).

MG Research ha la versione 2008 perché pur avendo fatto le procedure per avere l'aggiornamento alla versione 2015 non ci è ancora stato trasmesso il certificato dall'ente certificatore. Considerato che l'obbligo del passaggio alla versione 2015 scade a settembre 2018 possiamo presentare la versione 2008?

Risposta - Si conferma che il certificato relativo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 è valido.

Quesito - "in relazione a quanto riportato a pagina 4 del Disciplinare di gara " ...l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad euro 1.102.500,00, calcolati sulla base dei seguenti elementi: monitoraggio storico c/o AdS", siamo a chiedere:

- se quindi nel formulare l'ipotesi economica bisogna considerare che per ogni anno di attività bisognerà destinare un budget pari ad almeno 367.500 euro per la manodopera esterna (rilevatori).
- se tale costo è stato stimato considerando solo le 80 mystery e le almeno 10.000 interviste di customer, oppure se tale dato è stato stimato su una numerosità più elevata, /o comprensiva di ulteriori attività es. (cawi, conteggio, ecc.)
- siamo inoltre a chiedere se tali costi sono comprensivi anche delle spese relative agli spostamenti e ai pedaggi autostradali"

Risposta – L'importo di 1.102.500,00 riportato nel disciplinare di gara è una stima della manodopera definita sulla base del costo storico delle attività di ispezione della qualità erogata in modalità *mystery client* considerando le visite indicate nel Capitolato di Gara ivi compresi i costi accessori.

Quesito – si richiede se è previsto un format per la domanda di partecipazione e per il DGUE, poiché non sono presenti fra la documentazione di gara.

Risposta – Non esiste un fac simile per la domanda di partecipazione che potrà essere redatta su vostra carta intestata. Il DGUE è scaricabile sul sito del MIT.

Quesito - in relazione alla gara in oggetto, le chiedo cortesemente alcune delucidazioni. Lo schema d'offerta economica (il titolo del foglio excel, riga riporta però offerta Tecnica- è un refuso ritengo) riporta alla riga 25 che:

* L'importo totale sopra riportato sarà inteso al netto degli oneri della sicurezza aziendali e dei **costi della manodopera** che dovranno essere indicati dal Concorrente a video in apposita sezione della Busta

Economica sul Portale. Non ci è chiaro a quali costi della manodopera si faccia riferimento. L'attività di Auditing è prevalentemente eseguita da personale che costituisce la voce principale di costo. Può chiarirci quindi il significato di tale nota?

Risposta – L'indicazione di "offerta Tecnica" riportata all'interno dell' foglio excel relativo alla Offerta Economica è un refuso e come tale è stato modificato in Offerta Economica presente sul nostro sito aziendale. Per quanto concerne i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro si rimanda a quanto previsto al comma 10 articolo 95 del Codice. L'importo indicato in offerta verrà inteso come comprensivo di tutti gli oneri e costi sostenuti dal Concorrente.

Quesito

1) punto 7.3 del disciplinare di gara lett. e)

Con riferimento al requisito "Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: monitoraggio della qualità o ispezioni La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

si fa presente che l'ente di normazione ISO (International Organization for Standardization) e l'ente di accreditamento IAF (International Accreditation Forum) hanno disposto congiuntamente per tutte le aziende certificate ISO 9001:2008 la possibilità di effettuare la transizione alla versione 2015 della norma entro il 15/09/2018.

Pertanto, al fine di garantire la più ampia partecipazione alla presente procedura di gara, si chiede di confermare che possa ritenersi valida anche la certificazione versione UNI EN ISO 9001:2008 fino alla data del 15/09/2018, termine ultimo per la conclusione della transizione dalla versione 2008 a versione 2015.

2) Può essere considerata valida la certificazione con oggetto "Progettazione, realizzazione ed erogazione di servizi di ricerche di mercato qualitative e quantitative, incluse le attività di monitoraggio della soddisfazione del cliente/utente. Controllo della qualità dei servizi erogati, rilievi dei flussi di veicoli e persone, utilizzando anche tecniche di "mystery shopping"?

3) punto 7.3 del disciplinare di gara lett. d)

Si chiede conferma se ai fini della dimostrazione del requisito, si possano considerare validi anche i contratti iniziati prima del triennio previsto dal disciplinare.

4) Si chiede conferma che nello schema offerta tecnica (file xls) va compilato solo il campo "valore offerto"?

5) Si chiede conferma che come documentazione per l'offerta tecnica sul portale

Relazione tecnica dei servizi offerti, schema di offerta tecnica (modello xls) e compilati a video i campi "criterio"

Risposte:

1) Si conferma che il certificato relativo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 è valido

2) Si può essere considerata valida

3) Si fermo restando che il periodo di riferimento è rappresentato dall'ultimo triennio come indicato nel Disciplinare di Gara.

4) Si conferma che occorre compilare il solo campo "valore offerto"

5) E' necessario allegare sul Portale la Relazione Tecnica e lo Schema di Offerta Tecnica ed è altresì necessario compilare a video i valori offerti relativi ai singoli criteri.