

**SPECIFICA TECNICA
DELL'ENTE MONITORAGGIO QUALITA'
NELLE AREE DI SERVIZIO DELLA RETE DI
AUTOSTRADE PER L'ITALIA E DELLE SOCIETA'
CONTROLLATE/PARTECIPATE**

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. LINEE GUIDA FUNZIONALI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.....	4
3. Specifiche dell' INCARICO.....	4
3.1 Oggetto delle rilevazioni	4
3.2 Modello di Rilevazione e Piano di Campionamento.....	5
3.3 Strumenti di reportistica a supporto delle attività di monitoraggio.....	8
3.4 Attività di indagine quali - quantitativa per il monitoraggio della qualità percepita	10
3.5 Controlli sulla qualità del servizio fornito.....	11
3.6 Documenti formali: consuntivazione delle penali trimestrali/annuali	11
4. GESTIONE UTENTI SITO WEB.....	12
5. ULTERIORI ATTIVITÀ.....	13

1. PREMESSA

Autostrade per l'Italia (ASPI) affida a terzi la fornitura di servizi di distribuzione carbo-lubrificanti e ristoro nelle Aree di Servizio (AdS) della rete, sulla base di Contratti di Sub - Concessione (Convenzioni). Inoltre ASPI affida a terzi la fornitura di servizi di pulizia piazzali, aree verdi e, ove presenti, piazzole Camper-Bus Service sulla base di Contratti con le ditte fornitrici di pulizia (Global Service)

Per semplificazione nel presente documento, denomineremo i soggetti terzi dei suddetti contratti come "Affidatari".

In tali Convenzioni gli Affidatari si impegnano a mantenere un livello di qualità dei servizi adeguato e a svolgere le attività in modo conforme (cfr. Allegato B, E1, E2 e E3).

È previsto inoltre che le attività degli Affidatari, prestate direttamente o per il tramite di un eventuale Gestore, siano adeguatamente monitorate affinché gli Affidatari possano adempiere in modo corretto e tempestivo agli obblighi assunti, relativamente alla prestazione dei Servizi, e sia possibile per ASPI prevenire la recidività degli eventuali inadempimenti dell'Affidatario

La Convenzione prevede che la corretta ed efficiente prestazione dei Servizi venga valutata attraverso indicatori di qualità (KPIs) e sia oggetto di rilevazione da parte di un soggetto terzo denominato "Ente Rilevatore" (ER), il quale sarà chiamato a operare nel rispetto di un Procedimento di rilevazione. ASPI, altresì, al fine di migliorare costantemente la customer experience dei Clienti in linea con l'evoluzione continua delle loro esigenze, indipendentemente da quanto definito nelle Convenzioni vigenti, si riserva di inserire ulteriori KPI da valutare cosiddetti CEPI "Customer Experience Performance Indicators", che sono comunque oggetto di rilevazione da parte dell'ER, sebbene dagli stessi non derivino impegni convenzionali per gli Affidatari. Tali CEPI, sono stimati in circa 10 KPI addizionali da monitorare e saranno comunicati da ASPI in fase di attivazione del servizio, fermo restando la facoltà di ASPI di modificarli in ogni momento.

L'ER dovrà possedere un accreditamento Accredia o equivalente (se Soggetto con sede in paesi diversi dall'Italia) nell'interesse sia degli Affidatari che di ASPI. Gli Affidatari, con la firma della Convenzione, accettano e si impegnano espressamente a consentire che l'Ente Rilevatore effettui, relativamente ai Servizi prestati, le necessarie attività di rilevazione e di verifica e con gli effetti espressamente indicati nel contratto stesso, di cui si allegano le parti rilevanti (vedi **Allegato B e B1**).

Il servizio oggetto del presente incarico sarà svolto nelle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia e Tangenziale di Napoli S.p.A di seguito Autostrade.

Controparte e referente contrattuale dell'Ente Rilevatore ad ogni effetto è costituito da ASPI; l'Ente Rilevatore potrà interfacciarsi, per aspetti operativi, con le altre concessionarie in occasione di rilevazioni sulle Aree di Servizio di rispettiva competenza.

2. LINEE GUIDA FUNZIONALI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Ai fini dell'espletamento dell'incarico, l'Ente Rilevatore dovrà disporre di un Procedimento di Qualità accreditato Accredia o equivalente che includa le attività di rilevazione con modalità di cliente misterioso ("*Mystery Client*") e che sia in grado di assicurare, tra l'altro:

- il rispetto delle norme e delle leggi applicabili, tra cui in particolare quelle relative alla privacy e al trattamento dei dati personali (per esempio: GDPR decreto 101/2018), D.Lgs.n.231/01 e successive modifiche ed integrazioni, a tutte le normative in materia di sicurezza sul lavoro (in particolare D.LGS 81/2008 e successivi aggiornamenti);
- la qualità della progettazione del servizio;
- la disponibilità di risorse competenti ed adeguate e degli strumenti richiesti per la fornitura del servizio richiesto;
- la correttezza dei dati rilevati;
- la correttezza e completezza dei rapporti forniti ad Autostrade ed agli Affidatari

Altresì, l'Ente Rilevatore si impegna a rendersi disponibile ad accettare verifiche ispettive da parte di Autostrade in relazione alle attività connesse al servizio fornito.

3. SPECIFICHE DELL' INCARICO

3.1 *Oggetto delle rilevazioni*

Il sistema di rilevazione riguarda la pulizia e la manutenzione delle aree esterne, i servizi di distribuzione di carburante e ristoro nella loro articolazione per attività e i connessi servizi igienici per la clientela presenti nelle AdS della rete di Autostrade e ogni altro elemento correlato alla customer experience del Cliente. Nell'**Allegato A1 e A2** sono riportati in dettaglio le aree e i relativi servizi oggetto delle rilevazioni, cui si aggiungeranno i Customers Experience Performance Indicators di cui in premessa.

La rilevazione, finalizzata al controllo del rispetto dei requisiti di qualità previsti nelle Convenzioni tra Autostrade ed i singoli Affidatari dei servizi, definisce le condizioni per l'applicazione delle penali nel caso di mancato rispetto degli standard di servizio prefissati.

Le rilevazioni sono effettuate per servizio/attività e hanno per oggetto gli indicatori (**KPIs**) come riportato indicativamente nelle "**Tabelle dei servizi/KPI e relative penali**" (riportate a titolo esemplificativo negli **Allegati E1 E2 E3 e G**) e come perimetro i seguenti elementi:

1. servizio di distribuzione dei prodotti carbolubrificanti (stazione di rifornimento/shop/c-store)
2. servizio di ristorazione e market (bar, ristorante, negozi)

3. Piazzali, Camper-Bus Service, Aree Verdi
4. Servizi igienici oil, ristoro e congiunti
5. Ulteriori KPI di cui al par.5 del presente Capitolato
6. Customers Experience Performance Indicators, ossia una valutazione della customer experience vissuta e/o attesa dal Cliente

I KPIs aggiuntivi (cfr. **Allegato E3**) sono oggetto di monitoraggio per tutte le 204 AdS della Rete ASPI laddove è presente il servizio monitorato dal KPI stesso. Le attività, i servizi e gli Affidatari potrebbero subire variazioni a valle delle procedure di Affidamento di Autostrade. Laddove si riscontrano una diminuzione di aree oltre il numero di 5, il compenso per le prestazioni eseguite, sarà riadeguato tenuto conto del valore unitario.

3.2 Modello di Rilevazione e Piano di Campionamento

Le rilevazioni dovranno essere effettuate mediante visite in loco per singolo servizio/attività secondo:

- la metodologia del “Cliente misterioso” o “Mystery Client”
- le “Tabelle dei servizi/KPI e relative penali”, che descrivono i requisiti di qualità da controllare in termini di SLA e Modalità di Rilevazione e Controllo e che discendono direttamente dalle Convenzioni tra Autostrade e Affidatari, di cui all’Allegato E1 E2 E3 e G.
- tutte le altre informazioni di dettaglio contenute nel Manuale di Rilevazione allegato al presente documento (**Allegato F e G**). Tale Manuale dovrà essere aggiornato e riorganizzato dall’aggiudicatario su indicazioni di ASPI in fase attivazione del servizio.

Il modello di Rilevazione prevede 125 visite annuali **per ciascuna Area di Servizio**, così articolate:

- a. 80 in modalità “*mystery client*” al fine di rilevare la qualità erogata
- b. 45 in modalità “frontale” per analisi di “*customer satisfaction*” con lo scopo di verificare se la qualità del servizio erogato corrisponde alle attese del Cliente e in quale misura gli indicatori applicati nelle rilevazioni vengono ritenuti significativi. L’Ente Rilevatore potrà proporre al Committente uno specifico piano di visite, mantenendone la significatività statistica, purché comunque il totale complessivo delle interviste effettuate su tutta la rete delle AdS non risulti inferiore a 10.000 rilevazione annue.

Nell’arco di un anno, le rilevazioni sono organizzate in modo da assicurare:

1. distribuzione omogenea nei 12 mesi (fermo restando una adeguata rappresentatività di rilevazione dei periodi di picco, come meglio di seguito evidenziato) e nei giorni della settimana (in rapporto circa di 5 feriali 1 prefestivo 1 festivo);
2. distribuzione adeguata tra le fasce orarie giornaliere individuate:
 - 06:00 – 12:00 pari al 30% delle rilevazioni
 - 12:00 – 18:00 pari al 30% delle rilevazioni
 - 18:00 – 24:00 pari al 25% delle rilevazioni
 - 24:00 – 06:00 pari al 15% delle rilevazioni
3. rotazione degli ispettori per tratta autostradale;
4. validazione delle ispezioni entro 4 ore nei giorni feriali
5. validazione delle ispezioni entro 6 ore nei giorni festivi
6. distribuzione omogenea delle visite per tutte le aree di servizio di ogni tratta autostradale;
7. rotazione ogni quadrimestre degli ispettori in modo da garantire l'uniformità delle ispezioni dei servizi distinti in base al genere

Si precisa che i costi relativi ai pedaggi autostradali sostenuti dal gruppo di lavoro degli Ispettori sono a carica dell'Offerente.

PENALI APPLICABILI:

- mancata effettuazione di massimo 2 rilevazioni delle ispezioni previste, anche in una sola AdS: € 200,00 per ciascuna mancata rilevazione; qualora le mancate rilevazioni dovessero riguardare più di 5 AdS, la penale verrà raddoppiata.
- mancata effettuazione per un numero superiore a 10 rilevazioni anche in una sola AdS: € 2.500,00 per ciascuna mancata rilevazione;
- mancata rotazione trimestrale degli ispettori: € 1.000,00 per ogni mancata rotazione per singolo ispettore

In ogni caso, qualora le mancate rilevazioni dovessero superare la soglia complessiva di 75, la Committente potrà risolvere il Contratto, fermo restando il maggior danno.

È compito dell'Ente Rilevatore di ridefinire e fornire un proprio Piano di Campionamento (ovvero di Rilevazione) consistente nella pianificazione delle rilevazioni in modo da garantire la loro corretta distribuzione nell'ambito di ciascuna fascia oraria assicurando la casualità della rilevazione e la significatività/robustezza statistica nel suo complesso.

È compito dell'Ente Rilevatore esplicitare e fornire le norme che definiscono il metodo statistico utilizzato per l'attività di monitoraggio della Qualità.

L'Ente Rilevatore può effettuare una rilevazione presso una AdS solo il giorno successivo alla pubblicazione dei dati di tutte le rilevazioni precedenti nell'area sul sito web come di seguito definito (cfr. **Allegato C**).

Nell'eventualità che uno dei rilevatori dell'Ente non effettui la visita come segnalato nel piano di dettaglio, per causa di forza maggiore, sarà cura dell'Ente stesso provvedere a pianificare il recupero comunicando in anticipo ad ASPI la nuova data.

La pianificazione delle rilevazioni annue deve tener conto dei periodi di picco di traffico, incrementando eventualmente in tali periodi le visite ispettive.

I picchi programmabili sono:

- periodo pasquale
- periodo estivo
- periodo Natalizio
- ponti festivi

Inoltre Autostrade si riserva comunque il diritto di poter richiedere all'Offerente visite aggiuntive sia nei periodi sopra indicati sia nel caso di picchi di traffico o criticità non programmabili.

L'accesso al sito web, messo a disposizione da ASPI (cfr. **Allegato C**) è permesso esclusivamente a quegli utenti che ASPI e gli Affidatari abbiano individuato preventivamente e comunicato all'ER. Sulla base di tale elenco, l'ER provvede quindi a trasmettere in maniera riservata utenza e password personali definite per ciascun utente.

Ciascuno degli utenti individuati dagli Affidatari, secondo il profilo attribuitogli, può prendere visione esclusivamente dei risultati delle rilevazioni sui servizi per i quali gli Affidatari medesimi siano responsabili esclusivi e/o in solido (per affidamenti congiunti) con altri.

Gli utenti aziendali individuati da ASPI possono prendere visione dei risultati di tutte le rilevazioni, riguardanti la totalità delle Aree di Servizio sottoposte a monitoraggio.

Sarà compito dell'Ente Rilevatore, inoltre, gestire l'elenco dei nominativi (Affidatari ed ASPI) abilitati a ricevere gli SMS e le e-mail di *alert* per le non conformità rilevate durante le ispezioni

L'Ente Rilevatore deve fornire ad ASPI :

1. il piano di campionamento mensile (per le rilevazioni in modalità "*mystery client*") entro il giorno 25 del mese precedente. Lo stesso inoltre deve garantire:
 - il completo monitoraggio di tutti i servizi presenti nell'AdS;
 - la corretta segnalazione di fattori che possano condizionare il risultato della rilevazione;
 - il rispetto del piano di monitoraggio attraverso una distribuzione numerica corretta delle visite e delle fasce orarie;
 - che l'ispettore non torni sulla stessa tratta per due giorni di seguito.

2. la progettazione e la fornitura del Sistema di Rilevazione
3. evidenze fotografiche per ogni anomalia rilevata e brevi video per singola ispezione in grado di fornire una chiara ed immediata percezione del fenomeno;
4. l'elenco dei profili professionali previsti per soddisfare i requisiti del progetto, oltre agli eventuali piani di formazione che si dovessero rendere necessari;
5. dimostrare ed eventualmente documentare l'effettiva formazione erogata al personale sulle modalità di rilevazione specificate dalla committente ed indicate nell'Allegato "Manuale di rilevazione"
6. assicurare sessioni formative di aggiornamento in caso di modifiche al Manuale di rilevazione –assicurare che in caso di sostituzione/assunzione di nuovo personale, questo venga adeguatamente formato prima di essere messo in campo.
7. il corretto calcolo delle Penali come previsto dalle Convenzioni di Affidamento secondo i metodi e le tempistiche specificate negli Allegati Qualità di ciascuna convenzione (cfr Allegati E1 e E2 E3 e Allegato G)
8. documentazione fotografica per KPI conforme dei Piazzali e dei Servizi Igienici
9. report e documentazione fotografica relativa ai CEPI

Si precisa che l'Appaltatore dovrà avviare almeno 30 giorni prima dell'effettivo giorno di avvio dell'esecuzione del contratto le attività di formazione degli ispettori mystery client e di organizzazione sul territorio del Procedimento di Rilevazione previsto nel presente Capitolato Tecnico

PENALE:

Per ogni mancato adempimento ai punti 1-2-3-8-9 il Committente applicherà una penale pari a € 2.000,00. Per ogni invio del report di comunicazione delle penali errato di cui al punto 6 una penale pari a € 1.000,00

Le rilevazioni nonché la custodia e l'utilizzo dei dati rilevati devono essere effettuate nel pieno rispetto del GDPR decreto 101/2018 e leggi correlate.

3.3 Strumenti di reportistica a supporto delle attività di monitoraggio.

L'Ente Rilevatore deve disporre di almeno un PC collegato ad Internet con le Applicazioni Web e Applicazioni su dispositivi mobili come riportato nell' Allegato C

Relativamente agli indicatori di cui **all'allegato E1 e E2e E3 e Allegato G**, nonché degli indicatori relativi ai CEPI che saranno definiti in fase di attivazione del servizio, l'Ente Rilevatore deve:

- a. validare e pubblicare, entro un massimo di 8 ore dalla rilevazione feriale e 12 ore dalla visita festiva, i dati delle rilevazioni i quali potranno essere aggiornati, a seguito di controdeduzioni fornite da parte degli Affidatari e/o di ASPI. L'ER dovrà comunque tenere traccia delle eventuali variazioni apportate e metterle a disposizione di ASPI;
- b. il margine di errore per le validazioni non può superare l'1% delle rilevazioni con esito "Non Conformità" o "Segnalazione" come da Allegato F – Manuale di Rilevazione
- c. Effettuare, dopo l'attività di validazione e trasmissione dei dati delle rilevazioni in piattaforma predisposta da ASPI, un ulteriore controllo dei dati generati al fine di garantire la correttezza delle elaborazioni/report prodotti dal sistema. Come riportato negli **Allegati B e C**, l'ER ha un ruolo *super partes* tra ASPI e gli Affidatari e ad Esso è demandata la responsabilità di comunicare i dati, (attraverso le tipologie di report di seguito specificate), controllati e certificati, relativi alla qualità erogata in AdS come previsto nelle Convenzioni (cfr. **Allegato B e B1**). Inoltre le ispezioni in *mystery client* previste dal piano di campionamento saranno utilizzate anche per alimentare altri applicativi di ASPI (successivamente ASPI e l'Ente Rilevatore, si incontreranno per definire la procedura operativa ed il flusso di comunicazione

L'Offerente dovrà prevedere inoltre la fornitura di **documenti operativi (reports)** a supporto dell'attività di monitoraggio e analisi della qualità erogata. In particolare si richiede di:

- d. Inviare ad Autostrade ed agli Affidatari un report mensile e trimestrale di dettaglio degli indicatori di performance maggiormente soggetti a non conformità, con evidenza delle AdS maggiormente "critiche": i dati devono essere disponibile entro il 3° giorno lavorativo del mese successivo;
- e. Inviare ad Autostrade un Report mensile e trimestrale (Report Calendario Indici di Qualità) di dettaglio dove vengono fornite le valutazioni sul livello di servizio in AdS sia su scala qualitativa che quantitativa;
- f. Inviare ad Autostrade ed agli Affidatari un report trimestrale dettagliato sull'andamento delle rilevazioni e su eventuali contestazioni che possano influire sull'applicazione delle penali: i dati devono essere disponibile entro il 3° giorno lavorativo del mese successivo;
- g. Evidenziare, mensilmente e alla fine di ogni anno, eventuali scostamenti nell'effettuazione delle rilevazioni rispetto al piano di monitoraggio;
- h. Inviare ad Autostrade ed agli Affidatari il report trimestrale/annuale delle penali come specificato al punto 3.7 successivo (**documenti formali**). I dati devono essere disponibili entro 20 giorni dalla scadenza del trimestre/anno di riferimento.
- i. Inviare ad Autostrade ed agli Affidatari con cadenza mensile, a mezzo Posta Elettronica, entro il terzo giorno lavorativo successivo alla fine del mese di riferimento, un documento riepilogativo delle rilevazioni effettuate e delle singole Non Conformità

- j. Inviare ad Autostrade ed agli Affidatari con cadenza settimanale (ogni lunedì mattina) un documento che riepiloga oltre alle Non Conformità registrate anche le segnalazioni, ovvero le rilevazioni conformi da standard ma con una anomalia riportata nella nota.

ASPI si riserva in ogni momento di modificare e/o integrare gli applicativi attraverso cui effettuare le rilevazioni e/o depositarne l'esito, nonché di modificare la reportistica relativa alle rilevazioni effettuate.

PENALE:

Per mancato adempimento ai punti a , b, c, d, e f, g, h, i, j nei termini suddetti, si applicherà la penale di Euro 2.000 (euroduemila/00).

Per ogni errato invio ai punti c, d, e, g, h, i si applicherà la penale di Euro 1.000 (euomille/00) maggiorata del 50% a partire dal terzo invio errato.

3.4 Attività di indagine quali - quantitativa per il monitoraggio della qualità percepita

È compito dell'Ente Rilevatore:

1. predisporre e somministrare **questionari** "in loco" (i.e. sulle AdS della rete Autostrade) di "**customer satisfaction**" alla clientela, in base ai contenuti e alla pianificazione temporale definita con Autostrade, indirizzati alla Clientela delle Aree di Servizio. La numerosità del campionamento dovrà essere rappresentativa della tipologia di Clientela intervistata e comunque non inferiore a 5.000 interviste;
2. Rilevazione del Net Promoter Score secondo un questionario proposto dall'ER e approvato da ASPI, che ad ogni modo si riserva di modificarlo e/o integrarlo in ogni momento;
3. Predisporre una web survey annuale e due survey pilota su un numero circoscritto di AdS, in base alla condivisione dei contenuti e della pianificazione temporale con Autostrade;
4. Proporre nuove attività di indagine quali-quantitativa e di data analysis - nuovi strumenti per la misurazione della Customer Satisfaction per il supporto ai Focus Group e CSI;

PENALE:

Per mancato adempimento ai punti 1, 2, 3 nei termini suddetti, si applicherà la penale rispettivamente di Euro 10.000 (euro diecimila/00).

3.5 Controlli sulla qualità del servizio fornito

Da parte di ASPI saranno compiute verifiche allo scopo di controllare il rispetto di tutti gli impegni assunti con il presente incarico. I controlli riguarderanno in particolare:

1. il corretto funzionamento del Sistema di Rilevazione nel suo complesso, attraverso verifiche ispettive che potranno essere effettuate sul campo o presso l'Ente Rilevatore stesso;
2. le modalità di conduzione delle verifiche presso le AdS, anche in collaborazione con le parti interessate;
3. i documenti che comprovino la visita ispettiva nelle AdS, con modalità che possono essere suggerite dall'Ente Rilevatore medesimo;
4. la corretta registrazione, consuntivazione e trasmissione dei dati rilevati;
5. il rispetto dei tempi di consuntivazione e l'accuratezza delle informazioni fornite.

L'Ente Rilevatore è tenuto a trasmettere mensilmente ad ASPI l'elenco dei viaggi con l'apparato Telepass che comprovano le effettive visite ispettive di tutti gli ispettori impiegati sul territorio. Per mancato adempimento mensile si applicherà la penale di Euro 2.000 (euroduemila/00).

PENALE:

In caso di verifica da parte del personale di ASPI di almeno 2 ispezioni consecutive per cui viene rilevato un grave disallineamento (documentato da supporto fotografico di ASPI) di valorizzazione degli standard presenti in Allegato F e G si applicherà la penale di Euro 2.000 (euroduemila/00).

3.6 Documenti formali: consuntivazione delle penali trimestrali/annuali

Entro 30 giorni dal termine del trimestre e/o del ciclo annuale di rilevazioni, l'Ente Rilevatore provvede:

- a. alla redazione definitiva del documento trimestrale e annuale di valutazione, con le caratteristiche previste dalle Convenzioni tra Autostrade e gli Affidatari (Cfr. **Allegato B, B1 E1, E2 e G**);
- b. alla comunicazione (a mezzo raccomandata A/R e/o PEC.) Autostrade ed Affidatari delle proprie valutazioni finali con la determinazione delle eventuali penali da applicare secondo quanto previsto dalle singole Convenzioni.
- c. con cadenza mensile ad inviare, a mezzo Posta Elettronica, entro il terzo giorno lavorativo successivo alla fine del mese di riferimento, un documento riepilogativo delle rilevazioni effettuate e delle singole Non Conformità Entro 15 giorni dalla consegna del documento

trimestrale/ annuale di valutazione, Autostrade e l’Affidatario possono comunicare all’Ente Rilevatore e all’altra Parte eventuali osservazioni, rilievi o contestazioni in merito al contenuto di tale documento, fornendo ogni utile precisazione e specificazione in proposito.

L’Ente Rilevatore deve tenere conto delle osservazioni, rilievi e contestazioni delle Parti nella misura che ritiene opportuna, e rispondere entro 15 giorni dall’eventuale rilievo o contestazione, fornendo per iscritto i motivi delle sue valutazioni.

A tal fine – come previsto dalle Convenzioni - l’Ente Rilevatore ha diritto di ottenere dalle Parti la più ampia collaborazione al fine di facilitare la puntuale esecuzione dell’incarico affidato.

PENALE:

Per mancata risposta ai rilievi/contestazioni validi, nei termini suddetti, si applicherà la penale di Euro 2.000 (euro duemila/00).

Per mancato invio dei documenti formali ai punti a, b, c, entro i termini suddetti si applicherà la penale di Euro 2.000 (euro duemila/00)

Procedura di arbitraggio

Nel caso in cui Autostrade o l’Affidatario intendano contestare il contenuto del documento di valutazione possono ricorrere alle procedure di arbitraggio previste dalle Convenzioni (cfr. Allegato B)

L’eventuale procedura di arbitraggio è compresa nel costo dell’attività e quindi fa parte integrante dell’incarico. La sua eventuale applicazione non costituisce per l’aggiudicatario alcun titolo per eventuali oneri, indennizzi e rimborsi.

Nel caso di arbitraggio in cui Autostrade sia soccombente a causa di negligenza o altro inadempimento imputabile all’Ente Rilevatore, i costi sostenuti per l’arbitraggio ed eventuali altri ulteriori costi e/o danni potranno essere addebitati da Autostrade all’Ente Rilevatore stesso.

4. GESTIONE UTENTI SITO WEB

L’Ente Rilevatore deve tenere conto della gestione delle abilitazioni degli utenti del sito predisposto per l’attività di monitoraggio.

E’ Compito dell’Ente rilevatore aggiornare le anagrafiche degli Utenti Autostrade e degli Affidatari entro 6 ore.

PENALE:

Per mancato aggiornamento entro i termini suddetti si applicherà la penale di Euro 500 (euro cinquecento/00)

5. ULTERIORI ATTIVITÀ

Si specifica che nell'ambito dell'attività affidata all'ER si intendono incluse forfetariamente nell'offerta economica anche le seguenti attività complementari a quelle sopra descritte:

1. Rilevazione di eventuali ulteriori gruppi di KPI indicati da Autostrade, relativi ad attività già esistenti (es: piazzali, aree a verde, servizi igienici) e/o in corso di attivazione sulla rete (es: alberghi, attività promozionali, servizio wi-fi, impianti pubblicitari, totem istituzionali, strumenti di comunicazione interni e esterni ai fabbricati in area di servizio);
2. Predisposizione di schemi di report *ad hoc* finalizzati a monitorare aspetti specifici in base a precise richieste di ASPI.
3. Eventuale supporto legale ad Autostrade e Società Partecipate (es. GIOVE CLEAR) per cause di lavoro.
4. Ispezioni approfondite su tutte le ads (6 cicli annui) – *store check* commerciali e/o manutentivi dei pdv in modalità no-mystery
5. Sviluppare piattaforma informatica sugli indicatori di qualità erogata/percepita
6. Sviluppare web-survey su topic proposti da ASPI
7. Indagini sui social media: monitoraggio automatico di contenuti pubblici provenienti dal web sull'universo delle aree di servizio della rete autostradale
8. Inserimento delle rilevazioni sui Piazzali tramite nell'applicativo di Gestione Aziendale Autostrade per l'Italia WFM-CSQ (interfaccia web) come da Specifiche esplicitate in Allegato I e sul sistema AGO, fatto salvo la facoltà di ASPI di modificare in ogni momento gli applicativi in cui registrare le rilevazioni.

ALLEGATI:

A1) Anagrafica Aree di servizio

A2) Aree di servizio delle Società Partecipate

B) Convenzione di servizio Autostrade – Affidatari Oil e Ristoro

B1) Contratto per i servizi di pulizia delle Aree di Servizio

C) Strumenti informativi per la gestione dei dati di monitoraggio

E1) Allegato qualità alla Convenzione di Servizio - Tabelle dei servizi/KPI e relative penali Convenzioni Oil e Ristoro 2003

E2) Allegato qualità alla Convenzione di Servizio - Tabelle dei servizi/KPI e relative penali Convenzioni Oil e Ristoro per ogni anno di riferimento della Convenzione

E3) Tabelle KPIs aggiuntivi

F) Manuale di rilevazione AdS

G) Manuale di Rilevazione Global Service

H) Dati serie storica

I) Manuale WFM-CSQ

I) Allegato Questionario NPS