



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

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.

CHIARIMENTI

CHIARIMENTO N. 1

DOMANDA: In relazione alle indagini per la rilevazione degli standard di qualità (di cui al paragrafo 5 del capitolato tecnico) ed a quelle di Customer Satisfaction (di cui al paragrafo 6), si chiede se il costo per il trasporto dei rilevatori e degli intervistatori, per i viaggi durante i quali vengono effettuate le rilevazioni ed intervistati i passeggeri, sia a carico del committente o debbano essere sostenuti da chi fornisce i servizi.

RISPOSTA:

I contratti di servizio in essere prevedono il libero accesso sulle navi al personale della Regione o ad altro personale, da essa designato, che esegue attività di vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi contrattuali previsti. Pertanto durante le attività di monitoraggio e rilievo della qualità e di rilevazione della Customer Satisfaction sarà garantito il trasporto gratuito del personale autorizzato.

CHIARIMENTO N. 2

DOMANDA: Si chiede se per rilievo si intenda l'intera giornata di ispezione sulla tratta per tutte le navi utilizzate nella giornata o la singola ispezione tratta/nave.

RISPOSTA:

Si intende la singola ispezione tratta/nave/spazio a terra. Non è obbligatorio effettuare tutti i rilievi/ispezioni nella stessa giornata; si richiede di garantire per ogni ambito rilevato (nave, spazi a terra, tratta ecc.) la cadenza di rilevamento richiesta.

CHIARIMENTO N. 3

DOMANDA: Si chiede se, qualora i rilievi comprendano più sopralluoghi sulla stessa tratta e su navi diverse, questi debbano essere effettuati nell'ambito di un'unica giornata.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

RISPOSTA:

No, possono essere impiegate anche più giornate. E' richiesto solamente il rispetto della cadenza temporale fissata per ciascun ambito (nave/spazi a terra).

CHIARIMENTO N. 4

DOMANDA: Si chiede se i rilievi sulle diverse tratte debbano essere effettuati nella stessa giornata.

RISPOSTA:

No, non è richiesta la contemporaneità delle attività di monitoraggio tra le diverse tratte. Vedi anche risposta quesito 2 e 3.

CHIARIMENTO N. 5

DOMANDA: Si chiede se, in sede di presentazione dell'offerta, debbano essere prodotti anche i curricula degli intervistatori e dei rilevatori dedicati, rispettivamente, ai servizi di indagine della Customer satisfaction e di monitoraggio della qualità.

RISPOSTA:

No. Non è richiesto. I curricula richiesti sono quelli del Capo Progetto, del Responsabile Tecnico e di altre figure professionali aggiuntive oltre (ossia diverse) quelle citate nel paragrafo 9 del Capitolato.

CHIARIMENTO N. 6

DOMANDA: In relazione all'indice di Customer satisfaction, si chiede se la metodologia di indagine ed il calcolo del medesimo indice debbano seguire linee guida già formalizzate nel contratto di servizio con il Gestore. In caso affermativo, si chiede se sia possibile avere i relativi dati.

RISPOSTA:

Non vi sono specifiche linee guida sulla metodologia di indagine e sul calcolo dell'indice ICS già formalizzate nel contratto di servizio. Il contratto di servizio fornisce solo le linee guida generali come descritte nei punti 1 e 2 del paragrafo 6 del Capitolato.

CHIARIMENTO N. 7

DOMANDA: In relazione all'indice di Customer satisfaction, si chiede se sia disponibile uno storico di rilevazione della presente indagine.

RISPOSTA:



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

Non si dispone di uno storico di rilevazione della presente indagine. Tuttavia, qualora lo si ritenga utile, nella carta della mobilità 2017 pubblicata dalla compagnia Delcomar Srl sul proprio sito aziendale **WWW.DELCOMAR.IT**, sono riportati dati relativi sulla rilevazione aziendale della Customer Satisfaction riferiti al 2015.

CHIARIMENTO N. 8

DOMANDA: In relazione all'indice di Customer satisfaction, si chiede se codesta Amministrazione regionale, al fine dell'analisi di benchmark, sia in possesso di dati su indagini già effettuate in precedenza.

RISPOSTA:

Non si dispone di dati su indagini già effettuate in precedenza. Vedi anche risposta al quesito 7.

CHIARIMENTO N. 9

DOMANDA: In caso di partecipazione in RTI, appurato che la mandataria deve svolgere la prestazione in misura maggioritaria, si chiede se le mandanti possano svolgere le rispettive prestazioni in una percentuale parametrata al loro eventuale fatturato negli ultimi tre anni oppure una quota percentuale libera, purché minoritaria rispetto a quella della mandataria.

RISPOSTA: In sede di esecuzione della prestazione, non è richiesta una particolare percentuale di partecipazione delle imprese mandanti, fermo restando il limite che la mandataria dovrà eseguirla in misura maggioritaria. La quota residuale, pertanto, potrà essere ripartita liberamente fra le imprese mandanti.

CHIARIMENTO N. 10

DOMANDA: In caso di partecipazione in RTI, qualora un'impresa mandante non possedesse il requisito del fatturato negli ultimi tre anni sulla Customer satisfaction, dovrà necessariamente ricorrere all'istituto dell'avvalimento ad opera della mandataria oppure non sarà necessario in quanto è sufficiente il fatturato complessivo del raggruppamento?

RISPOSTA: In caso di partecipazione in RTI, i requisiti di cui alle lettere e) (capacità economica e finanziaria) ed f) (capacità tecnico professionale) devono essere posseduti dal RTI medesimo nel suo complesso. Pertanto non occorre ricorrere all'istituto dell'avvalimento qualora un'impresa mandante non possieda uno o entrambi i requisiti se l'RTI, nel suo complesso, riesce a soddisfarli entrambi.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDENTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

CHIARIMENTO N. 11

DOMANDA: Si chiede se gli intervistatori ed i rilevatori potranno accedere gratuitamente a bordo delle navi sia nell'ipotesi di sola andata, sia nell'ipotesi in cui la rilevazione o i sondaggi sui passeggeri richiedano la permanenza a bordo, senza soluzione di continuità, anche nel viaggio di ritorno.

RISPOSTA:

Sì, potranno accedere gratuitamente (Vedi risposta quesito 1).

CHIARIMENTO N. 12

DOMANDA: In merito alla rilevazione degli standard di qualità di cui al paragrafo 5 del capitolato tecnico, si chiede se sia prevista una numerosità minima di osservazioni da effettuare. Si chiede, inoltre, se gli elementi oggetto di rilevazione siano solo quelli previsti dal medesimo capitolato o se l'operatore economico possa proporre di aggiuntivi, in sede di offerta tecnica, sulla base delle proprie esperienze pregresse.

RISPOSTA:

Non è prevista una numerosità minima, ma 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.

Gli elementi oggetto di rilevazione indicati al paragrafo 5 sono obbligatori. E' consentito proporre di aggiuntivi ma non in sostituzione.

CHIARIMENTO N. 13

DOMANDA: Si chiede se sia disponibile, e quindi consultabile, una stima dei passeggeri stranieri, per tipo di nazionalità, che hanno viaggiato lungo le tratte oggetto di indagine.

RISPOSTA:

Non è disponibile una stima di passeggeri stranieri.

Tuttavia, un quadro della distribuzione delle nazionalità delle presenze turistiche nelle province sarde, se ritenuto utile, può essere ricavato dalle statistiche pubblicate su Sardegna statistiche al link <http://www.sardegna statistiche.it/index.php?xsl=1954&s=12&v=9&c=10292&nc=1&gl=1&httpst=www.region e.sardegna.it>.

CHIARIMENTO N. 14

DOMANDA: Si chiede se i curricula degli eventuali componenti aggiuntivi al gruppo di lavoro minimo saranno oggetto di valutazione in sede di offerta tecnica.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

RISPOSTA:

Non è prevista una valutazione specifica per gli eventuali componenti aggiuntivi al gruppo di lavoro.

CHIARIMENTO N. 15

DOMANDA: In relazione a quanto previsto dal paragrafo 12 del Capitolato tecnico (Oneri per l'Amministrazione), in merito all'impegno dell'Amministrazione ad accreditare l'aggiudicatario e consentire l'accesso del personale del medesimo presso le proprie strutture, si chiede se tale onere contempli anche l'accesso – senza alcun costo economico per l'aggiudicatario – alle strutture portuali nonché a bordo delle navi per l'effettuazione delle rilevazioni della qualità erogata o per le indagini di Customer satisfaction. In caso negativo, si chiede se verrà fornita altra documentazione che consenta ai rilevatori di salire a bordo senza l'acquisto del titolo di viaggio o, in alternativa, se il costo per l'acquisto dei titoli di viaggio sarà successivamente rimborsato dall'Amministrazione regionale.

RISPOSTA:

Durante le attività di monitoraggio e rilievo della qualità e di rilevazione della Customer Satisfaction, a bordo delle navi sarà garantito il trasporto gratuito del personale autorizzato. (Vedi risposta quesiti 1 e 11)

CHIARIMENTO N. 16

DOMANDA: Il Disciplinare di gara, a pagina 31, prevede che l'operatore economico partecipante dichiari quali, tra le informazioni fornite, costituiscano segreti tecnici e commerciali coperti da riservatezza. Si chiede se tale dichiarazione e l'eventuale documentazione di comprova debbano essere contenute all'interno del progetto tecnico e, quindi, comprese nelle 50 pagine massime indicate per tale documento, oppure se debbano costituire un documento a se stante ed inserito, in ogni caso, all'interno della Busta tecnica.

RISPOSTA: la dichiarazione di cui all'art. 53, comma 5, lett. a) del D. Lgs. 50/2016, corredata da eventuale documentazione di comprova, non è computata nel limite delle 50 pagine che compongono il progetto tecnico. Pertanto, all'operatore economico è lasciata la discrezionalità di inserire tale dichiarazione all'interno del medesimo progetto o in un allegato a se stante, a corredo della propria offerta tecnica.

CHIARIMENTO N. 17

DOMANDA: A pagina 29 del Disciplinare di gara, in merito al formato del progetto tecnico, si segnala che lo stesso *“dovrà essere redatto, in lingua italiana, in un documento di massimo 50 pagine (formato A4, interlinea 1, max 35 righe per ogni pagina, compresi la copertina, l'indice, grafici e tabelle ed escluso l'elenco dei servizi di cui al successivo punto 4)”*. Il riferimento è al punto 4 riportato nella successiva pagina 30



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTEZZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

“Inoltre, nell’ottica di una valutazione globale della proposta progettuale, la stessa dovrà contenere la descrizione analitica (...)”. Si chiede conferma che i contenuti richiesti dal citato punto 4) non siano compresi nelle 50 pagine massime del progetto tecnico o, in alternativa, si chiede di conoscere a quale altro punto del disciplinare si intende fare riferimento.

RISPOSTA: I contenuti di cui al punto 4) sono, a tutti gli effetti, compresi all’interno del progetto tecnico e pertanto devono essere inclusi all’interno del limite massimo di 50 pagine stabilito per la redazione dell’elaborato.

CHIARIMENTO N. 18

DOMANDA: A pagina 4 del Capitolato tecnico, al punto 3a), è riportato che le indagini di Customer satisfaction sono finalizzate *“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”.* Si chiede se, nel caso in cui siano costituiti nuovi collegamenti notturni nel periodo dei 48 mesi previsto per il monitoraggio oggetto della presente procedura di gara (diversi da quelli attualmente in essere e, pertanto, non contemplati dal Capitolato tecnico in esame), tali nuovi collegamenti andranno inseriti nelle indagini di Customer satisfaction oggetto del presente bando e, quindi, all’interno dell’importo economico previsto.

RISPOSTA:

Non è prevista l’istituzione di nuovi collegamenti notturni, ma solo l’appalto di nuovi contratti di servizio che regoleranno i collegamenti notturni attualmente esistenti. Quindi le indagini saranno svolte sempre sullo stesso numero di collegamenti, strutture a terra e di mezzi nautici (che potrebbero essere diversi dagli attuali ma sempre in equal numero).

CHIARIMENTO N. 19

DOMANDA: In relazione alle attività di ispezioni e rilievi presso le navi previste dal paragrafo 7 del Capitolato tecnico (pagina 19) si chiede se i quaranta interventi richiesti siano da effettuarsi nell’arco dei 48 mesi di durata del contratto o in ogni singola annualità dell’indagine. Si chiede, inoltre, di specificare il quali luoghi (località, città) dovranno svolgersi tali attività.

RISPOSTA:

I quaranta interventi richiesti (eventuali) sono su base annuale.

I luoghi sono quelli coincidenti con le città collegate: La Maddalena, Palau, Porto Torres, Isola dell’Asinara (Nord Sardegna), Carloforte, Portovesme e Calasetta (Sud Sardegna).



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDENTZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

CHIARIMENTO N. 20

DOMANDA: Sempre in relazione alle attività di ispezioni e rilievi presso le navi previste dal paragrafo 7 del Capitolato tecnico (pagina 19) si chiede – al fine della quantificazione economica dell'attività – se sia possibile avere una definizione dell'impegno richiesto in termini di ore/uomo per ogni singolo intervento.

RISPOSTA:

Orientativamente, si ritiene che ogni intervento possa essere eseguito con un impiego medio di 6 ore lavorative.

CHIARIMENTO N. 21

DOMANDA: L'ultimo capoverso del paragrafo 9 del Capitolato tecnico, a pagina 22, prevede la possibilità di impegnare – nelle attività di rilevazione – il personale delle agenzie marittime che operavano per conto della società Sa.re.mar. Si chiede, in proposito, di conoscere su quanti soggetti sia possibile fare riferimento e se gli stessi risiedano o meno nelle aree in cui sono previste le attività di rilevazione dell'indagine.

RISPOSTA:

Il personale appartenente al bacino occupazionale ex Sa.re.mar al quale è possibile fare riferimento per l'attività oggetto della procedura è suddivisa nella maniera di seguito specificata:

- N. 9 soggetti residenti nell'area riferita all'isola di San Pietro;
- N. 10 soggetti residenti nell'area riferita all'isola di La Maddalena.

CHIARIMENTO N. 22

DOMANDA: Tra i requisiti di partecipazione indicati al paragrafo 3 del disciplinare di gara, alla lettera e) è richiesto, quale requisito di capacità economico finanziaria, l'aver realizzato un fatturato medio annuo specifico per servizi di monitoraggio della qualità dei servizi erogati in ambito pubblico o privato e relative indagini ed elaborazioni, riferito agli ultimi tre esercizi di cui sia stato approvato il bilancio, non inferiore a € 239.000,00, IVA esclusa, da intendersi quale cifra media annua del triennio. Si chiede se, qualora il Bilancio relativo all'esercizio 2016 sia approvato a gennaio 2018, lo stesso possa essere considerato nel conteggio del triennio o se, in caso negativo, vadano presi in considerazione i bilanci approvati relativi al triennio 2013/2014/2015.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE CENTRALE REGIONALE DI COMMITTENZA
SERVIZIO FORNITURE E SERVIZI

RISPOSTA: E' consentito che, ai fini della dimostrazione del possesso del requisito di capacità economica finanziaria, sia preso in considerazione il bilancio del 2016 purché approvato prima della presentazione dell'offerta.

CHIARIMENTO N. 23

DOMANDA: In relazione ai curricula delle figure professionali indicati al paragrafo 6.2, lett. b) del disciplinare di gara, si chiede se gli stessi debbano essere firmati digitalmente e se, in caso di risposta affermativa, sia possibile la loro sottoscrizione a cura del legale rappresentante dell'operatore economico partecipante nel caso non sia possibile disporre delle firme digitali di tutte le figure professionali.

RISPOSTA: Non è necessario presentare i curricula sottoscritti con firma digitale.

CHIARIMENTO N. 24

DOMANDA: Il paragrafo 6.3.1 del disciplinare di gara, in relazione allo schema di offerta economica, stabilisce che "Ai sensi dell'art 95 comma 10 del D.Lgs n. 50/2016, l'operatore economico, non è tenuto ad indicare nell'offerta economica i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale". Viceversa, l'Allegato 3 – Schema di offerta economica, precisa che "che il prezzo globale offerto tiene conto del costo del lavoro e dei costi relativi alla sicurezza, adeguati alla entità ed alle caratteristiche dei servizi, nonché degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori ed alle condizioni di lavoro". Si chiede conferma, pertanto, che non occorra indicare i propri costi aziendali riferiti alla sicurezza.

RISPOSTA: Si conferma che non occorre indicare i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Quanto indicato a margine dell'allegato 3 – Schema di offerta economica, è una mera dichiarazione con la quale l'operatore economico asserisce di aver tenuto conto dei suddetti costi per la predisposizione della propria offerta.

Il Direttore del Servizio

Cinzia Lilliu

f.to digitalmente