

 AMP AGENZIA MOBILITÀ PIEMONTESE	PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016
CIG 6564069917	CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO
SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI IN REGIONE PIEMONTE - 2016

CAPITOLATO TECNICO

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>

PARTE I.	CONDIZIONI GENERALI	1
Art. 1.	DEFINIZIONI	1
Art. 2.	OGGETTO DELL'APPALTO	1
Art. 3.	DURATA DEL CONTRATTO	2
Art. 4.	RINVIO ALLA DOCUMENTAZIONE DI GARA	2
PARTE II.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO	3
Art. 5.	PERIODO DEL MONITORAGGIO	3
Art. 6.	MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
Art. 7.	ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
Art. 8.	VERIFICHE E PENALI	7
Art. 9.	REFERENTI DEL CONTRATTO	8

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="right">Pag. 1</p>


PARTE I. CONDIZIONI GENERALI

Art. 1. DEFINIZIONI

- *Committente*: Agenzia della mobilità piemontese;
- *Imprese ferroviarie*: Trenitalia e GTT;
- *Gestore dell'infrastruttura ferroviaria*: RFI e GTT;
- *Impresa affidataria*: operatore economico affidatario del servizio di monitoraggio oggetto della procedura di gara;
- *Ispettori*: incaricati operativi del monitoraggio; personale selezionato con esperienza acquisita nel campo di raccolta dati e monitoraggio della qualità in ambito trasporto pubblico, adeguatamente formato dall'Impresa affidataria in ordine ai compiti assegnati e alle finalità del monitoraggio;
- *Treno*: Servizio ferroviario descritto dai seguenti attributi: a) stazione capolinea di inizio corsa (origine) e relativa ora di partenza, b) stazione terminale di fine corsa (destinazione) e relativa ora di arrivo, c) frequenza di effettuazione annua, ovvero numero di giorni all'anno (declinato per tipologia: lunedì-venerdì feriale, sabato feriale, giorno festivo) in cui il treno viene effettuato; ogni treno è individuato sull'orario ferroviario con uno specifico codice numerico ed una specifica composizione;
- *Orario ferroviario*: elenco (insieme) di tutti i treni da considerare, ciascuno con descrizione dei propri attributi;
- *Composizione*: numero e tipologia di veicoli (materiale rotabile) che costituiscono l'unità di trasporto (convoglio) con cui viene effettuato il treno;
- *Universo delle corse dei Treni da monitorare*: l'insieme delle corse effettuate in un anno da tutti i treni presenti nell'orario ferroviario; la numerosità dell'insieme è dato dalla somma di tutti i treni ognuno moltiplicato per la propria frequenza annuale di effettuazione;
- *Capo Treno*: personale di riferimento dell'impresa ferroviaria reperibile all'interno del treno;
- *Capo Stazione*: personale di riferimento del Gestore dell'infrastruttura reperibile presso la stazione/fermata;
- *Campagna di monitoraggio*: elenco delle giornate di monitoraggio e relativo elenco dei treni effettuate nell'intero periodo di monitoraggio;
- *Campagna di monitoraggio mensile/trimestrale*: elenco delle giornate di monitoraggio effettuate nel mese/trimestre di riferimento e relativo elenco dei treni osservati in ciascuna giornata;

Art. 2. OGGETTO DELL'APPALTO

1. Oggetto dell'appalto è il servizio di monitoraggio della qualità del servizio ferroviario di tpl in Regione Piemonte, regolato dai seguenti Contratti di Servizio fra Enti concedenti ed Imprese ferroviarie:
 - Contratto di Servizio Rep n. 16255 del 28/06/2011 fra Regione Piemonte e Trenitalia S.p.A. (dal 1/8/2015 l'Agenzia della mobilità piemontese è subentrata nella titolarità del contratto alla Regione Piemonte);
 - Contratto di Servizio Rep. Cont. n.165 del 28/06/2011 fra Agenzia della mobilità piemontese e Trenitalia;

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 2</p>

- Contratto di Servizio ferroviario Rep. N. 79 del 14/12/2006 fra Agenzia della mobilità piemontese e GTT;
2. L'insieme dei treni (ciascuno individuato univocamente dalla coppia codice treno e composizione caratteristica) in programmazione periodica da monitorare è suddiviso nei seguenti tre sottoinsiemi:
 - a) N. 737 per dei treni regolamentati dal Contratto Rep n. 16255 del 28/06/2011, elencati nell'**Allegato 1** al presente Capitolato;
 - b) N. 259 treni regolamentati dal Contratto Rep. Cont. n.165 del 28/06/2011, elencati nell'**Allegato 2** al presente Capitolato;
 - c) N. 134 treni regolamentati dal Contratto Rep. N. 79 del 14/12/2006, elencati nell'**Allegato 3** al presente Capitolato.
 3. Il totale dei delle corse-mese/trimestre è ottenibile come sommatoria delle frequenze di effettuazione mensili/trimestrali dei singoli treni.
 4. Gli Allegati 1, 2 e 3 saranno aggiornati dal Committente ad ogni cambio orario di dicembre e giugno e per eventuali modifiche in corso d'orario.
 5. L'elenco delle stazioni e delle fermate da monitorare è articolato come segue:
 - all'**Allegato 4** al presente Capitolato è riportato l'elenco delle stazioni e delle fermate da monitorare gestite da RFI per un totale di 174 stazioni/fermate delle quali 120 non presenziate;
 - all'**Allegato 5** al presente Capitolato è riportato l'elenco delle stazioni e delle fermate da monitorare gestite da GTT per un totale di 34 stazioni/fermate delle quali 19 non presenziate;

I due elenchi sono distinti; fa eccezione la stazione di Settimo che compare in entrambi gli elenchi, essendo presenti entrambi le imprese ferroviarie; il totale delle stazioni da monitorare è pertanto pari a 207 stazioni delle quali 139 non presenziate.


Per una agevole consultazione del complesso del servizio all'**Allegato 10** al presente Capitolato sono riportati gli orari ferroviari dei Treni SFR Piemonte – Trenitalia, Treni SFM Torino – Trenitalia, Treni SFM Torino – GTT.

Art. 3. DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata del contratto è fissata in 12 mesi.

Art. 4. RINVIO ALLA DOCUMENTAZIONE DI GARA

1. Le norme e le disposizioni di cui ai presente capitolato sono vincolanti per l'aggiudicatario dal momento in cui viene presentata l'offerta, mentre lo sono per il Committente solo dopo la stipulazione del contratto che avverrà mediante lettera d'ordine.

	PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016	
CIG 6564069917	CAPITOLATO TECNICO	Pag. 3

2. L'offerta dovrà essere presentata secondo le modalità previste nel disciplinare di gara sulla base delle specifiche contenute nel presente capitolato tecnico e dello schema di contratto.

PARTE II. MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

Art. 5. PERIODO DEL MONITORAGGIO


1. Il periodo di monitoraggio previsto, decorre dal 1^a aprile 2016 e con termine al 31 dicembre 2016, per un periodo totale di 275 giorni.
2. E' possibile che l'avvio del servizio e conseguentemente la durata del monitoraggio possano variare in funzione dell'esito della procedura di gara.

Art. 6. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. L'Impresa affidataria deve:
 - a. effettuare un'analisi del servizio ferroviario, della rete e degli orari in vigore al fine di redigere i programmi di monitoraggio.
 - b. Predisporre un programma di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari al fine di monitorare lo stato funzionale di specifici elementi, particolari tecnici, arredi, impianti che caratterizzano il treno in osservazione ed altre informazioni di interesse per il Committente. Il campione deve essere estratto sulla base della numerosità dei treni circolanti tutti i giorni su tutte le direttrici della regione, sulla base delle specifiche di cui all'**Allegato 6** al presente Capitolato.

L'Impresa affidataria deve effettuare almeno **8.097** monitoraggi nel corso di validità dell'affidamento, **2.699** monitoraggi al trimestre e, mediamente, **900** monitoraggi per mese.
 - c. Predisporre un programma di monitoraggio della qualità delle stazioni e delle fermate al fine di misurare lo stato funzionale di specifici elementi, particolari tecnici, arredi, impianti che caratterizzano l'infrastruttura in osservazione ed altre informazioni di interesse per il Committente.

Il campionamento effettuato dall'Impresa affidataria deve essere effettuato sulla base della numerosità delle stazioni e delle fermate su tutte le direttrici della regione; l'Impresa affidataria deve effettuare almeno **275** monitoraggi nel corso di validità dell'affidamento e, mediamente, 1 monitoraggio per giorno; le stazioni non presenziate andranno viste una sola volta nell'intero periodo; le stazioni presenziate andranno viste 2 volte nell'intero periodo in due trimestri differenti.
 - d. Predisporre apposito applicativo "database" sul quale l'Impresa affidataria effettuerà l'input di tutte le rilevazioni e/o segnalazioni/comunicazioni; l'intera base dati di rilevamento dovrà essere consegnata al Committente in formato elettronico secondo le scadenze descritte in seguito.

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 4</p>

- e. Inviare al Committente, in formato elettronico, con un anticipo di almeno 10 giorni dall'inizio di ciascuna campagna trimestrale il programma di monitoraggio dei treni e delle stazioni/fermate relativo al trimestre ed al primo mese del trimestre; successivamente con un anticipo di almeno 10 giorni da ciascuna campagna mensile, i rimanenti programmi mensili di monitoraggio dei treni.

I programmi di monitoraggio mensile dovranno essere distinti in funzione dell'impresa ferroviaria esercente i servizi e, con riferimento alle fermate/stazione, al gestore dell'infrastruttura.

Il programma mensile dei treni deve prevedere: numero del treno, data di monitoraggio prevista, direttrice, stazione inizio del monitoraggio, ora teorica di inizio monitoraggio, stazione termine del monitoraggio, ora teorica di termine monitoraggio, tempo teorico di monitoraggio.

Il programma mensile delle stazioni/fermate deve prevedere: denominazione stazione/fermata, data di monitoraggio, ora inizio del monitoraggio, ora teorica termine del monitoraggio.

- f. Eseguire i programmi di monitoraggio, così come approvati dal Committente, avvalendosi degli ispettori.

I monitoraggi dei treni devono essere compiuti a bordo, durante il viaggio in una qualunque tratta lungo il tragitto da stazione capolinea di partenza a stazione capolinea di arrivo, con una permanenza minima a bordo pari a 30 minuti, fatti salvi i treni con tempo di percorrenza minore.

I monitoraggi delle stazioni devono essere compiuti dedicando adeguato tempo, tenuto conto delle dimensioni delle infrastrutture accessibili ai viaggiatori.


Gli Ispettori devono registrare su una scheda per ogni treno e per ogni stazione/fermata i dati specificati all'**Allegato 7** al presente Capitolato, utilizzando supporti elettronici.

All'inizio del monitoraggio del treno previsto da turno gli Ispettori devono presentarsi al Capo Treno per comunicare la loro attività. Analogamente gli ispettori devono presentarsi al Capo Stazione, o personale di stazione, nel caso la stazione sia presidiata da personale delle Ferrovie dello Stato.

Ai fini della verifica nell'esecuzione del programma di monitoraggio loro assegnato, gli Ispettori devono obliterare un talloncino nominativo nella stazione/fermata di inizio monitoraggio e obliterare il medesimo talloncino nella stazione/fermata di fine monitoraggio. Gli ispettori devono procedere con le stesse modalità nell'esecuzione del monitoraggio nelle stazioni/fermate. I talloncini sono predisposti e distribuiti dall'Impresa affidataria che procede inoltre al ritiro ed alla relativa archiviazione.

- g. Comunicare al Committente, con riferimento all'Allegato 7 al presente Capitolato, entro le ore 14.00 del giorno lavorativo successivo al monitoraggio, le situazioni contingenti relative a:

- Treni:
 - affollamento critico;
 - carrozze chiuse;

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 5</p>

- non fruibilità dei servizi igienici;

Dette segnalazioni devono precisare il numero del treno, la tratta ferroviaria monitorata, l'ora di monitoraggio sul treno.

▪ Stazioni:

- ascensori e scale mobili non funzionanti;
- obliterate non funzionanti;
- monitor informazioni non funzionanti;
- assenza o illeggibilità di orari murali di arrivo/partenza dei treni;
- biglietteria chiusa ove prevista.

Dette segnalazioni devono precisare la stazione, l'ora di monitoraggio, il posizionamento dell'ascensore o della scala mobile rispetto alla banchina servita, il posizionamento degli altri elementi non funzionanti.

Le comunicazioni dovranno avvenire attraverso trasmissione di file caricabili su apposito applicativo database, con tracciabilità di data ed ora.


- h. Comunicare al Committente tutte le variazioni ai programmi mensili, distinte per Impresa ferroviaria in caso di treni o per gestore dell'infrastruttura in caso di stazioni/fermate, causate da perturbazioni all'esercizio ferroviario e/o da cause gestionali dell'Impresa affidataria.

La variazione dovrà essere comunicata al Committente entro il giorno successivo al verificarsi dell'evento che l'ha causata, emettendo un nuovo programma aggiornato (di monitoraggio treni o monitoraggio stazioni), in sostituzione del programma precedentemente inviato.

- i. Elaborare i risultati dei monitoraggi nelle modalità previste all'**Allegato 8** al presente Capitolato.
- j. Produrre sintesi giornaliere ed analisi periodiche dei risultati, nelle modalità previste all'**Allegato 9** al presente Capitolato.
- k. Consegnare al Committente tutti gli elaborati in formato elettronico editabile.
- l. Effettuare trimestralmente presentazioni dei risultati negli incontri organizzati dal Committente anche alla presenza di terze parti.

Art. 7. ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. L'attività di monitoraggio sarà effettuata da ispettori in numero sufficiente a garantire l'esecuzione del servizio, anche nel caso di perturbazioni all'esercizio ferroviario o cause gestionali dell'Impresa affidataria medesima che determinano una variazione dei programmi di monitoraggio.

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 6</p>

L'Impresa affidataria è responsabile dell'organizzazione del lavoro degli ispettori, del loro coordinamento e dell'esatta esecuzione del servizio.

Il livello minimo atteso per l'esecuzione della campagna mensile di monitoraggio è pari al 95% del programmato.

L'avvio della campagna di monitoraggio dovrà essere preceduto da un briefing formativo di tutti gli ispettori a cui parteciperà il Committente.

2. Nell'esecuzione del loro incarico e durante eventuali viaggi di trasferimento da turno gli Ispettori dovranno indossare una pettorina ad alta visibilità ed esporre visibilmente il tesserino identificativo con il marchio e la denominazione dell'Impresa affidataria ed il nome e cognome dell'Ispettore.

Nell'esecuzione dell'incarico gli ispettori dovranno registrare le rilevazioni su dispositivi elettronici utilizzando appositi applicativi e/o form predisposti dall'impresa affidataria ferma restando la necessità di consentire l'immediata attribuzione del dato rilevato al rilevatore mediante apposito identificativo.


3. L'impresa affidataria dovrà raccogliere quotidianamente tutte le rilevazioni, effettuare una verifica sull'esito e sulla completezza e trasmettere il database delle rilevazioni ed un apposito report al Committente entro le 48 ore successive alla giornata di rilevazione via PEC agli indirizzi forniti dal Committente all'avvio del servizio.
4. L'Impresa affidataria deve garantire la disponibilità di un Coordinatore che, per l'intera durata del contratto, nelle giornate lavorative, deve svolgere la propria attività, per almeno cinque ore continuative, presso la sede del Committente in Torino.

In anticipo rispetto all'avvio della campagna di monitoraggio, l'Impresa affidataria dovrà presentare al Committente il Coordinatore prescelto, già in possesso di maturata esperienza nel campo della qualità erogata dai sistemi di trasporto pubblico ferroviario e dimostrata attraverso l'espletamento di analoghe attività. Il Committente potrà chiedere in ogni momento di validità del Contratto la sostituzione del Coordinatore nel caso quest'ultimo dimostri di non possedere la professionalità richiesta.

Il Coordinatore presterà la propria attività con la supervisione del "Direttore dell'esecuzione del Contratto".

Al Coordinatore potranno essere richieste, in maniera continuativa:

- a. analisi ed elaborazioni statistiche con i dati giornalieri del monitoraggio, utilizzando software di gestione data base complessi;
- b. informazioni puntuali sulla dislocazione e sull'attività contingente degli ispettori;
- c. report con i dati raccolti fino al giorno precedente.

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 7</p>

Resta inteso che tutte le prestazioni e attività svolte dal Coordinatore saranno espletate sotto diretta responsabilità dell'impresa affidataria al di fuori di ogni rapporto di lavoro subordinato con il Committente.


5. Sono a carico dell'Impresa affidataria:

- a. L'onere della formazione preventiva degli Ispettori che dovrà vertere sulle finalità del servizio (con specifico riferimento ai Contratti di servizio vigenti), sugli strumenti di riferimento (schede metodologiche, strumentazione utilizzata), sulle caratteristiche del monitoraggio (tempi, turni), sulla massima precisione del monitoraggio con garanzia di oggettività, chiarezza e affidabilità. La formazione dovrà prevedere conferenze informative (briefing), de-briefing periodici nonché obbligatoriamente osservazioni sul campo (a bordo dei treni e nelle stazioni/fermate), ai quali potranno partecipare il Committente e il personale delle Imprese ferroviarie o dei Gestori dell'infrastruttura.
- b. L'onere di conferenze periodiche con gli Ispettori per verificare le metodologie di lavoro, per analizzare le criticità sul campo e per diffondere tutte le previsioni del servizio comunicate dal Committente.
- c. La fornitura di ogni tipo di materiale e mezzi (compresi i dispositivi elettronici e le pettorine ad alta visibilità) necessari per la corretta ed adeguata esecuzione del servizio da parte degli Ispettori.
- d. L'hardware e il software per la registrazione elettronica dei dati da parte degli Ispettori, per lo scarico giornaliero dei dati e per la realizzazione e trasmissione dei report al Committente.
- e. Gli oneri di viaggio e spostamento degli Ispettori;

6. Tutti i dati raccolti ed elaborati dall'Impresa affidataria durante l'esecuzione del contratto sono di proprietà esclusiva del Committente. L'Impresa affidataria non potrà utilizzare in tutto o in parte tali dati ed elaborati se non per i fini e le attività previste dal presente capitolato. In tal senso l'Impresa affidataria è responsabile dell'operato del personale utilizzato.

Art. 8. VERIFICHE E PENALI

1. Il Committente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Impresa affidataria possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza di tutte le disposizioni contenute nel Contratto.
2. Il Committente, nel caso in cui rilevi qualsivoglia inosservanza delle norme previste dal Contratto, farà pervenire per iscritto all'Impresa affidataria le osservazioni e le eventuali contestazioni nonché i rilievi mossi a seguito dei controlli effettuati, comunicando, altresì, eventuali prescrizioni alle quali l'Impresa affidataria dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.
3. L'Impresa affidataria non potrà addurre a giustificazione del proprio operato circostanze o fatti influenti sul servizio se non preventivamente comunicate per iscritto al Committente. Su richiesta

	<p align="center">PROCEDURA NEGOZIATA MEDIANTE COTTIMO FIDUCIARIO Servizio di monitoraggio della qualità dei servizi ferroviari in Regione Piemonte - 2016</p>	
<p align="center">CIG 6564069917</p>	<p align="center">CAPITOLATO TECNICO</p>	<p align="center">Pag. 8</p>

del Committente, entro cinque giorni dal ricevimento dell'istanza, l'Impresa affidataria sarà tenuta a fornire giustificazioni scritte in relazione a contestazioni ed a rilievi avanzati.

4. Qualora non siano rispettate le previsioni contrattuali per accertate responsabilità dell'Impresa affidataria, non invalidate dalle giustificazioni scritte, il Committente applicherà all'Impresa affidataria penalità pari a 150,00 euro mediante trattenuta sul primo pagamento utile. Inosservanze reiterate provocheranno l'applicazione di penalità pari al numero delle inosservanze verificate.
 - a. mancato rispetto del programma di rilievo in n/treni-campione/mese: 150,00 € ogni punto percentuale o frazione di percentuale di scostamento rispetto al livello minimo di prestazione atteso descritto all'art. 7, comma 1;
 - b. mancata comunicazione: 150,00 € per ogni evento descritto all'art. 6, comma 1 lett. g) ed h);
 - c. ritardo nella consegna degli elaborati previsti dal presente Capitolato e relativi allegati: 150,00 € per ciascun evento e giorno di ritardo

Art. 9. REFERENTI DEL CONTRATTO

1. Il Committente individua il sig. Alessandro Solito quale Direttore dell'esecuzione del contratto.
2. L'Impresa affidataria individua il Referente del contratto e comunica il nominativo entro 10 giorni dalla data di aggiudicazione.
3. Le parti utilizzano i propri indirizzi di PEC per lo scambio della corrispondenza relativa alla gestione del contratto.