

Italy-Rome: Market research services

OJ S 12/2021 19/01/2021

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Trenitalia SpA — Direzione acquisti

Postal address: piazza della Croce Rossa 1

Town: Roma

NUTS code: IT Italia

Postal code: 00161

Country: Italy

E-mail: staff_marketing@cert.trenitalia.it**Internet address(es):**Main address: www.acquistionline.trenitalia.it**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.acquistionline.trenitalia.it

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: www.acquistionline.trenitalia.it

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Railway services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Gara a procedura aperta, interamente gestita con sistemi telematici, per l'affidamento di servizi di ricerche di Customer Satisfaction per la divisione Passeggeri regionale e la divisione Passeggeri Long Haul

Reference number: CIG 85913069FC

II.1.2. Main CPV code

79310000 Market research services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gara a procedura aperta, interamente gestita con sistemi telematici, per l'affidamento di servizi di ricerche di Customer Satisfaction per la divisione Passeggeri Regionale e la

divisione Passeggeri Long Haul di Trenitalia SpA e per Trenitalia Tper s.c.a.r.l. (TT). I servizi consistono essenzialmente nell'effettuazione di ricerche di mercato bimestrali – ed elaborazione della relativa reportistica — per la misurazione della Customer Satisfaction relativa ai servizi ferroviari erogati dalla divisione Passeggeri regionale e dalla divisione Passeggeri Long Haul di Trenitalia SpA e da Trenitalia Tper s.c.a.r.l. (TT) per gli anni 2021, 2022 e 2023. Inoltre, con riferimento ai diversi contesti, dovranno essere eseguite connesse attività di Quadrant Analysis, Cluster Analysis e Gap Analysis. L'appalto include la definizione di un cruscotto web per il monitoraggio delle ricerche e l'analisi dei dati.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 4 242 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: IT Italia

Main site or place of performance: Intero territorio nazionale.

II.2.4. Description of the procurement

Il presente appalto consiste nell'esecuzione di ricerche di mercato bimestrali – ed elaborazione della relativa reportistica — per la misurazione della Customer Satisfaction afferente ai servizi ferroviari erogati dalla divisione Passeggeri regionale e dalla divisione Passeggeri Long Haul di Trenitalia SpA e da Trenitalia Tper s.c.a.r.l. (TT) per gli anni 2021, 2022 e 2023 nonché di connesse attività di Quadrant Analysis, Cluster Analysis e Gap Analysis. L'appalto include la definizione di un cruscotto web per il monitoraggio delle ricerche e l'analisi dei dati. Obiettivo dei servizi oggetto dell'appalto è quello di garantire un monitoraggio sistematico dei principali indicatori di qualità percepita in relazione al servizio offerto alla propria clientela.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 4 242 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Rinnovo fino ad un massimo di 24 mesi (frazione minima: sei mesi).

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

L'operatore economico – nonché l'eventuale impresa ausiliaria – deve essere in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

III.1.3. Technical and professional ability

Minimum level(s) of standards possibly required:

- a) aver realizzato, nel triennio 2017-2019, un fatturato specifico medio annuo per servizi di indagini di mercato di Customer Satisfaction nel settore dei servizi di trasporto almeno pari a 2 000 000,00 EUR (euro duemilioni/00);
 - b) aver realizzato, nel triennio 2017-2019, almeno n. una ricerca di mercato di Customer Satisfaction con una numerosità di interviste face to face almeno pari a 30 000 e con un questionario di almeno n. 15 domande;
 - c) aver realizzato, nel triennio 2017-2019, almeno n. tre ricerche di segmentazione della clientela (Cluster Analysis);
 - d) disporre di un call center con almeno n. 50 postazioni C.A.T.I. in ITALIA;
 - e) disporre di apparecchiature informatiche per l'effettuazione delle interviste di arruolamento in stazione;
 - f) essere in possesso della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015. relativa ad attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato, in ITALIA presso Accredia – l'ente italiano di accreditamento — o presso altro organismo di accreditamento estero firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento (MLA) nell'ambito della European Cooperation for Accreditation;
 - g) aver aderito all'associazione tra gli istituti di ricerche di mercato ASSIRM – Associazione italiana ricerche di mercato — o in alternativa, aver aderito al codice internazionale di condotta ESOMAR – European Society for Opinion and Marketing Research — relativo alle ricerche di mercato e sociali;
 - h) disporre di un team di ricerca composto almeno da:
 - n. uno capo progetto con almeno n. otto anni di anzianità nel settore delle ricerche di mercato, nel corso dei quali abbia eseguito anche ricerche di mercato (minimo n. due ricerche) in ambito trasportistico,
 - n. due ricercatori senior quantitativi con esperienza di almeno n. sei anni nel settore delle ricerche di mercato, nel corso dei quali abbiano eseguito anche ricerche di mercato (minimo n. una ricerca) in ambito trasportistico,
 - n. due ricercatori junior quantitativi con esperienza di almeno n. tre anni nel settore delle ricerche di mercato,
 - n. uno coordinatore attività C.A.T.I. con esperienza di almeno n. cinque anni in tale ambito.
- Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

III.1.4. Objective rules and criteria for participation

List and brief description of rules and criteria:

Si rinvia al bando integrale per tutte le informazioni e precisazioni.

III.1.6. Deposits and guarantees required

- a) Cauzione provvisoria nella misura del 2 % del valore totale stimato dell'appalto, da costituirsi all'atto della presentazione dell'offerta da parte di tutti i concorrenti, avente validità per almeno 180 giorni dalla data di scadenza del termine fissato per la presentazione dell'offerta;
- b) cauzione definitiva nella misura del 10 % dell'importo complessivo netto di aggiudicazione del contratto, da costituirsi da parte del solo soggetto aggiudicatario (in caso di aggiudicazione ad un raggruppamento di imprese da parte della mandataria in nome e per conto di tutti i soggetti raggruppati) da prestarsi prima della stipula del contratto.
- Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

L' appalto verrà finanziato attraverso dedicati capitoli di spesa a bilancio Trenitalia.
Le modalità di pagamento sono indicate nello schema di contratto.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Sono ammessi a partecipare alla gara tutti i soggetti indicati all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016.
Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 26/02/2021 Local time: 13:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 04/03/2021 Local time: 10:30

Place:

Piazza della Croce Rossa 1 — 00161 Roma.

Information about authorised persons and opening procedure: Si rinvia al paragrafo VII.2)
«Sedute pubbliche — Accreditamento dei partecipanti» del disciplinare di gara.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

2) Trenitalia procederà ad effettuare la verifica in ordine all'effettiva sussistenza dei requisiti di cui al precedente paragrafo III.1) nei confronti del miglior offerente. In caso di esito negativo, Trenitalia procederà alla sua esclusione dalla gara, all'incameramento della cauzione provvisoria nonché alla segnalazione all'ANAC e all'aggiudicazione in favore del primo dei concorrenti che seguono nella graduatoria, sottoposto a verifiche con esito positivo;

3) Trenitalia si riserva la facoltà di effettuare la verifica in ordine all'effettiva sussistenza dei requisiti di cui al precedente paragrafo III.1), anche a campione, nei confronti di altri offerenti. In caso di esito negativo, Trenitalia procederà alla loro esclusione dalla gara, all'incameramento della cauzione provvisoria nonché alla segnalazione all'ANAC.

Si rinvia al bando integrale per ulteriori informazioni e precisazioni.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunale amministrativo regionale competente per territorio

Town: Roma

Country: Italy

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Gli eventuali ricorsi avverso il presente bando di gara devono essere notificati alla stazione appaltante entro 30 giorni dalla data di pubblicazione.

VI.5. Date of dispatch of this notice

14/01/2021