

Quesito - Come da vostra documentazione ci confermate il numero totale di aree di servizio da visitare per anno?

Risposta - *le Aree di Servizio sono 216 come da Allegato 2 e Allegato 3.*

Quesito - Ci confermate che il numero di visite per ogni stazione di servizio è di 125 per anno?

Risposta - *Si conferma che il numero di visite riferimento è 125, composto da 80 in modalità mystery e 45 visite (interviste face to face alla clientela) in situ, fermo restando i parametri di valutazione presenti nello schema di offerta tecnica.*

Quesito - Ci confermate che per ogni stazione di servizio sono da effettuare n. 80 visite in modalità "mystery client" per anno?

Risposta - *si, è il numero di riferimento fermo restando i parametri di valutazione presenti nello schema di offerta tecnica.*

Quesito - Ci confermate che per ogni stazione di servizio sono da effettuare n. 45 visite in modalità "frontale" per analisi di "customer satisfaction"?

Risposta - *si, è il numero di riferimento.*

Quesito - con riferimento al fatturato globale medio annuo e al fatturato specifico medio annuo riferiti agli ultimi tre esercizi finanziari (Rif. art. 7.2 "capacità economico finanziaria" lettere b e c del disciplinare di gara) facciamo presente che alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte la scrivente vedrà il bilancio anno 2017 approvato dall'assemblea dei soci ma probabilmente non ancora depositato presso la competente CCIAA. Chiediamo se per spendere il predetto bilancio 2017 è sufficiente l'approvazione da parte dell'assemblea dei soci o viceversa se lo stesso bilancio debba anche essere stato depositato;

Risposta - *E' possibile utilizzare il bilancio 2017 anche approvato dall'assemblea dei soci ai fini del possesso dei requisiti.*

Quesito - in caso di partecipazione in costituendo RTI chiediamo conferma che ciascuna impresa, ai fini della dimostrazione della capacità economico e finanziaria (Rif. art. 7.2 lettere b e c del disciplinare di gara), debba fare riferimento agli esercizi finanziari approvati alla data di scadenza, pur se le annualità finanziarie approvate dalle imprese del costituendo RTI possano non coincidere (ad es la capogruppo ha approvati gli esercizi finanziari 2014-2015-2016 - la mandante gli esercizi finanziari 2015-2016-2017);

Risposta - *È possibile avere trienni disallineati.*

Quesito - con riferimento ai requisiti di capacità tecnico professionale (Rif. art. 7.3 lettera d del disciplinare di gara) chiediamo se per "ultimo triennio" debbano intendersi i 36 mesi antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara o viceversa i tre esercizi finanziari disponibili;

Risposta - *Sono da intendersi 36 mesi antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.*

Quesito - con riferimento al sopralluogo, da richiedere non oltre 15 giorni prima della data prevista per la consegna delle offerte, chiediamo se i giorni debbano intendersi come giorni lavorativi o giorni solari e consecutivi", in via integrativa chiediamo anche se le 3 aree di servizio di cui al sopralluogo (rif. art. 11 pag. 14 del disciplinare di gara) saranno scelte ed indicate da Autostrade per l'Italia Spa o se debbano/possano essere indicate dall'operatore economico concorrente nell'ambito della richiesta di sopralluogo.

Risposta - 15 giorni sono da intendersi solari, la data e le 3 aree di servizio oggetto del sopralluogo sono comunicati al concorrente da Autostrade per l'Italia con due giorni di anticipo rispetto alla richiesta pervenuta alla casella di posta ads@autostrade.it e stefano.catolino@autostrade.it come previsto al par 11 del disciplinare

Quesito - Con riferimento all'attribuzione dei punteggi ai concorrenti, al fine di predisporre un'offerta adeguata, richiediamo chiarimenti sul metodo. Al punto 18.2 del disciplinare di gara si legge: "a ciascuno degli elementi quantitativi cui è assegnato un punteggio nella colonna "Q" della tabella (ovvero punteggi quantitativi), è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, sulla base del metodo di interpolazione lineare". E' possibile avere il dettaglio dei singoli pesi?

Risposta – Al par.18.1 del disciplinare di gara per ogni singolo criterio sono riportate le formule di calcolo che comprendono sia il coefficiente che il punteggio massimo attribuibile.

Quesito - Al punto 18.4 prima riga si parla di elementi "qualitativi", si chiede di conoscere quali siano.

Risposta - I criteri di valutazione sono solamente quantitativi e tabellari come riportato nella tabella al par. 18,1 del disciplinare di gara. Non sono presenti criteri Discrezionali/Qualitativi.

Quesito - Sempre al punto 18.4 prima della formula, il disciplinare recita "il punteggio economico (30 punti) è dato dalla seguente formula", ma questo non viene assegnato attraverso le formule di cui al punto 18.3? Non ci si riferisce invece all'offerta tecnica? Se sì, oltre a richiedere se sia possibile avere il dettaglio dei singoli pesi per ciascun punteggio, si richiede un esempio di applicazione del metodo citato

Risposta - La dicitura "punteggio economico" riportata al punto 18.4 del disciplinare di gara è errorea. Trattasi del punteggio tecnico. Per il calcolo dei punteggi tecnici si rimanda alle formule indicate nel paragrafo 18.1.

Quesito - Con riferimento al punto 7.3.d del disciplinare di gara, il requisito può essere comprovato anche attraverso l'esecuzione di incarichi analoghi (monitoraggio qualità erogata e percepita, Mystery Shop, Mystery Call, Customer Satisfaction etc.) in settori diversi dalla Utilities (es. Telefonia, Retail, Banche)?

Risposta - Sì se il requisito risponde alle specifiche tecniche del capitolato: visite ispettive in modalità mystery (qualità erogata) e interviste face to face alla clientela (qualità percepita)

Quesito - potete cortesemente inviarci il percorso del portale dove poter scaricare la documentazione di gara? Abbiamo manifestato il nostro interesse a partecipare ma non visualizziamo alcun documento.

Risposta - la documentazione di Gara è scaricabile dal sito internet <https://autostrade.bravosolution.com/web/login.html> alla voce "bandi e Avvisi pubblici".

Quesito - con il presente messaggio siamo a richiedere se nell'arco della stessa giornata è possibile effettuare la rilevazione in modalità mystery client e successivamente far svolgere le interviste di Customer Satisfaction. In attesa di un cortese riscontro, Vi ringraziamo della collaborazione e porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Risposta - le interviste face to face di customer satisfaction non possono essere svolte dallo stesso personale mystery in quanto inficerebbe la metodologia stessa del mystery client.

Quesito - con riferimento ai requisiti di capacità tecnico professionale di cui al punto 7.3 lettera d) del Disciplinare di gara, si chiede se sia possibile considerare come servizio analogo il servizio di seguito indicato:

servizio di monitoraggio, ispezione e verifica dello stato tecnico e manutentivo di 11 edifici ubicati su tutto il territorio nazionale attraverso ispezioni periodiche presso gli immobili con cadenza almeno trimestrale.

Risposta - *No, il servizio di "monitoraggio, ispezione e verifica dello stato tecnico e manutentivo di 11 edifici ubicati su tutto il territorio nazionale" non può essere considerato un servizio analogo a quello oggetto di gara.*

Quesito - in riferimento al Disciplinare di Gara par. 7.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE punto d) Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi; si richiede se il possesso del requisito debba essere comprovato tramite un UNICO servizio analogo effettuato nell'ultimo triennio di importo minimo pari a € 400.000,00, oppure se si ritenga rispettato anche avendo l'Operatore Economico svolto PIÙ servizi analoghi per un importo complessivo minimo pari a € 400.000,00

Risposta - *Si conferma che il possesso del requisito di capacità tecnica e professionale di cui al par. 7.3 lett d) del Disciplinare di Gara deve essere comprovato attraverso unico servizio analogo.*