



**BEKANNTMACHUNG  
MARKTRECHERCH  
ZUM ZWECHE DER VERGABE MIT  
VERHANDLUNGSVERFAHREN einer  
UNTERSUCHUNG DER KUNDENZU-  
FRIEDENHEIT IM  
REGIONALEN BAHNDIENST**

Die vorliegende Marktrecherche wird vom einzigen Verfahrensverantwortlichen Ing. Günther Burger geführt, und ist erforderlich, um die Lage der betreffenden Marktes, die potenzielle Konkurrenten und die interessierten Teilnehmer kennen zu lernen, um sie an dem im Betreff genannten Verhandlungsverfahren ohne vorhergehender Veröffentlichung einer Ausschreibungsbekanntmachung, einzuladen.

DER EINZIGE ZWECK DIESER BEKANNTMACHUNG IST DAHER DIE DURCHFÜHRUNG EINER MARKTRECHERCH UND STELLT NICHT DIE EINLEITUNG EINES AUSSCHREIBUNGSVERFAHRENS DAR. DIE MARKTRECHERCH, DIE DURCH DIE VERÖFFENTLICHUNG DIESER MITTEILUNG AUF DER INSTITUTIONELLEN WEBSITE DER KÖRPERSCHAFT EINGELEITET WURDE, ENDET DAHER MIT DEM ERHALT UND DER AUFBEWAHRUNG DER ERHALTENEN BEKUNDUNGEN.

### 1. Gegenstand der Beauftragung

Die Landesabteilung Mobilität beabsichtigt, eine Marktrecherche durchzuführen, die eine Untersuchung der Kundenzufriedenheit im Regionalen Bahndienst (und eventuellen Ersatzdienst) zum Gegenstand hat, um, unter Berücksichtigung der Prinzipien der Nicht-Diskriminierung, Behandlungsgleichheit, Proportionalität und Transparenz, die Wirtschaftsteilnehmer zum betreffenden Verhandlungsverfahren ohne vorhergehender Veröffentlichung einer Ausschreibungsbekanntmachung einzuladen.

Die Leistung besteht hauptsächlich aus folgenden Tätigkeiten:

**AVVISO  
INDAGINE DI MERCATO  
FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO  
CON PROCEDURA NEGOZIATA di  
UN’INDAGINE SULLA SODDISFA-  
ZIONE  
DEI VIAGGIATORI DEL  
SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE**

La presente indagine di mercato viene promossa dal responsabile unico del procedimento Ing. Günther Burger, ed è preordinata a conoscere l’assetto del mercato di riferimento, i potenziali concorrenti e gli operatori interessati ad essere invitati alla partecipazione alla procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di cui all’oggetto.

IL PRESENTE AVVISO QUINDI HA QUALE FINALITÀ ESCLUSIVA IL SONDAGGIO DEL MERCATO E NON COSTITUISCE AVVIO DI UNA PROCEDURA DI GARA. L’INDAGINE DI MERCATO, AVVIATA ATTRAVERSO PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE AVVISO SUL SITO ISTITUZIONALE DELL’ENTE, SI CONCLUDE PERTANTO CON LA RICEZIONE E LA CONSERVAZIONE AGLI ATTI DELLE PARTECIPAZIONI PERVENUTE.

### 1. Oggetto dell’affidamento

La Ripartizione provinciale mobilità intende espletare un’indagine di mercato, avente ad oggetto un’indagine sulla soddisfazione dei viaggiatori del servizio ferroviario regionale (ed eventuale servizio sostitutivo), finalizzata ad individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, gli operatori economici da invitare alla relativa procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando.

La prestazione consiste sostanzialmente nelle seguenti attività:



- a) Planung und Programmierung der Untersuchung 2019;
- b) Durchführung der Untersuchung mit drei Erhebungswellen;
- c) Aufarbeitung der Daten und Erstellen von Reports;
- d) Beratung für Datenverarbeitung.

- a) pianificazione e progettazione dell'indagine 2019;
- b) esecuzione dell'indagine 2019 con tre fasi di rilevazione;
- c) elaborazione dei dati e redazione di reports;
- d) consulenza per rielaborazione dati.

## 2. Betrag der Leistung

Der geschätzte Ausschreibungsbetrag für die oben genannte Dienstleistung beläuft sich auf ungefähr

**24.700 Euro (ohne MwSt.)**

## 3. Zuschlagskriterium der Vergabe

Das Angebot wird nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots nach Preis gemäß Art. 33 des L.G. 16/2015 und, soweit mit diesem vereinbar, Art. 95 GvD 50/2016 mittels prozentuellem Abschlag auf den Ausschreibungsbetrag.

## 4. Teilnahmevoraussetzungen und Ermittlung der Wirtschaftsteilnehmer, die zum Verhandlungsverfahren eingeladen werden.

Die interessierten Wirtschaftsteilnehmer müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) sich nicht in einer der in Art. 80 GvD 50/2016 i.g.F. genannten Situationen befinden, die sie von der Teilnahme an der Ausschreibung ausschließen;
- b) im Handelsregister für Tätigkeiten eingetragen sein, die gemäß Art. 83, Absatz 3, GvD 50/2016 i.g.F., in Zusammenhang mit den Dienstleistungen der Ausschreibung stehen;
- c) Keine Aufträge in Verletzung der Bestimmungen des Art. 53, Abs. 16-ter, des GVD 165/2001 vergeben zu haben.
- d) Sie müssen im Sinne des Art. 83 Absatz 1 Buchstabe b) und c) GvD 50/2016 folgende Voraussetzungen bezüglich der technisch-organisatorischen und wirtschaftlich-finanziellen Leistungsfähigkeit besitzen, die von der Vergabestelle gemäß Art. 83 GvD 50/2016 verlangt werden:
  - d1) der interessierte Wirtschaftsteilnehmer muss in den Jahren 2016, 2017 und 2018 Kundenzufriedenheitserhebungen mit einem Ge-

## 2. Importo della prestazione

L'importo a base d'asta stimato per la prestazione sopra descritta è pari a

**Euro 24.700 (IVA esclusa)**

## 3. Criterio di aggiudicazione della procedura

L'offerta è selezionata in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa al solo prezzo ai sensi dell'art. 33 L.P. 16/2015 e dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, in quanto compatibile, e secondo il metodo del ribasso percentuale sul prezzo totale.

## 4. Requisiti di partecipazione ed individuazione degli operatori economici da invitare alla procedura negoziata

Gli operatori economici interessati devono possedere i seguenti requisiti:

- a) non trovarsi in alcuna delle situazioni di esclusione dalla partecipazione alla gara di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- b) essere iscritto al registro delle imprese per attività inerenti ai servizi oggetto di gara in conformità a quanto previsto dall'art. 83 comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- c) Non aver affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.
- d) essere in possesso ai sensi dell'art. 83 comma 1 let. b) e c) D.Lgs. 50/2016 dei seguenti requisiti tecnico-organizzativi ed economico-finanziari richiesti dalla stazione appaltante ai sensi del art. 83 del D.Lgs. 50/2016:
  - d1) l'operatore economico interessato deve aver eseguito negli anni 2016-2017-2018 indagini di soddisfazione del cliente per un



samtvertragsbetrag von nicht weniger als Euro 15.000, zzgl. MwSt. mit maximal drei Verträgen erbracht haben, von denen mindestens eine Umfrage zur Zufriedenheit der Bahndienste, an Bord und durch Anwendung der C.A.P.I. Technik durchgeführt wurde, mit einem Mindestvertragsbetrag von Euro 4.500, zzgl. MwSt.

Als gleichwertige Dienstleistungen gelten alle Leistungen, die Kundenzufriedenheitserhebungen betreffen.

Im Falle einer Bietergemeinschaft, eines ordentlichen Konsortiums, eines EWIV oder einer Vernetzung von Unternehmen muss die gegenständliche Voraussetzung vom Mandatar zu mindestens 40%, von den Mandanten zu mindestens 10% besessen werden.

Für noch nicht erloschene Verträge gelten die bis zum Abgabetermin der Interessensbekundung bezahlten und quittierten Rechnungen.

Die oben unter Buchstabe a) und b) aufgelisteten Voraussetzungen müssen von allen Hilfsunternehmen zur Gänze besessen werden.

Die oben unter Buchstabe a), lediglich bezogen auf Abs. 1 und 5 des Art. 80 GvD 50/2016 und unter Buchstabe b) aufgelisteten Voraussetzungen müssen von allen Unterauftragnehmern zur Gänze besessen werden.

e) im Artikel 45 des GvD Nr. 50/2016 i.g.F. als Teilnehmer vorgesehen zu sein;

f) im Besitz einer geeigneten Haftpflichtversicherung gegenüber Dritten sein.

Die oben unter Buchstabe a) und b) aufgelisteten Voraussetzungen müssen von allen Hilfsunternehmen zur Gänze besessen werden.

Die oben unter Buchstabe a), lediglich bezogen auf Abs. 1 und 5 des Art. 80 GvD 50/2016 i.g.F. und unter Buchstabe b) aufgelisteten Voraussetzungen müssen von allen Unterauftragnehmern zur Gänze besessen werden.

Das gesamte Verfahren wird telematisch über das Portal [www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it) abgewickelt.

importo contrattuale non inferiore ad 15.000 euro IVA esclusa con un massimo di tre contratti tra cui almeno un'indagine sulla soddisfazione dei servizi ferroviari eseguita a bordo mezzo con tecnica C.A.P.I. per un importo minimo contrattuale di € 4.500, IVA esclusa

Si considerano prestazioni analoghe tutte le prestazioni che riguardano indagini di soddisfazione del cliente.

In caso di RTI, consorzio ordinario, GEIE, rete di impresa, il presente requisito deve essere posseduto dalla mandataria per almeno il 40% e dalla mandante per almeno il 10%.

Per i contratti non ancora estinti, faranno fede le fatture liquidate e quietanzate entro il termine di scadenza per la presentazione della manifestazione d'interesse.

I requisiti di cui alla lettera a) e b) sopra indicati devono essere posseduti interamente anche da tutte le ausiliarie.

I requisiti di cui alla lettera a) limitatamente ai commi 1 e 5 dell'art. 80 D.Lgs. 50/2016 ed i requisiti di cui alla lettera b) sopra indicati devono essere posseduti interamente anche da tutti i subappaltatori.

e) rientrare come soggetto partecipante in quelli previsti dall'articolo 45 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;

f) essere in possesso di una polizza di assicurazione della responsabilità civile contro terzi.

I requisiti di cui alla lettera a) e b) sopra indicati devono essere posseduti interamente anche da tutte le ausiliarie.

I requisiti di cui alla lettera a) limitatamente ai commi 1 e 5 dell'art. 80 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed i requisiti di cui alla lettera b) sopra indicati devono essere posseduti interamente anche da tutti i subappaltatori.

L'intera procedura viene svolta telematicamente tramite il portale di e-procurement della Provincia Autonoma di Bolzano [www.bandialtoadige.it](http://www.bandialtoadige.it).



Die Registrierung im Portal [www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it) ist für die Einladung zum Ausschreibungsverfahren notwendig. Falls der Wirtschaftsteilnehmer noch nicht registriert ist, muss er dies vor dem Abgabetermin der Interessensbekundung machen. Bei fehlender Registrierung kann der Wirtschaftsteilnehmer nicht eingeladen werden. Für die Einreichung der Angebote muss der Wirtschaftsteilnehmer ausschließlich das genannte Portal benutzen und die Dokumente mit digitaler Unterschrift unterzeichnen.

Es werden in der Wettbewerbsphase keine Angebote von Wirtschaftsteilnehmern zugelassen die nicht schon im Vorfeld ihr Interesse gezeigt haben.

Die Vergabestelle behält sich das Recht vor, das Verfahren auch dann fortzusetzen, wenn weniger als fünf Teilnehmern die Kriterien erfüllen.

## 5. Durchführungsart/Zeitraumen

Der Bieter hat bei der Erstellung des wirtschaftlichen Angebots die Durchführung von 1.500 vollständigen Interviews berücksichtigen.

Die Jahresanzahl der Interviews hat mit Bezug auf die Anzahl der beförderten Fahrgäste ein Konfidenzniveau von 95% und eine Fehlergrenze von bis zu  $\pm 3,5\%$  zu garantieren.

Jede Erhebungskampagne erfolgt während eines Zeitraums von höchstens 15 Kalendertagen ungefähr in den Zeitraum:

- Mai
- Juli
- November.

Die gesamte Leistung ist innerhalb dem 20.12.2019 abzuschließen.

Die Befragungen sind mit Face-to-Face Interviews und C.A.P.I..Technik (Computer Assisted Personal Interview), sowie mit Schrittverfahren an Bord der Züge (oder der Ersatzbusse) durchzuführen.

Die Befragungen sind, je nach Wunsch des Fahrgastes in deutscher oder italienischer Sprache durchzuführen. Aus diesem Grund müssen die Interviewer angemessene Deutsch- und Italienischkenntnisse aufweisen.

## 6. Veröffentlichung

La registrazione al Portale telematico [www.bandialtoadige.it](http://www.bandialtoadige.it) è necessaria per essere invitati alla procedura di gara tramite il portale telematico. Qualora l'operatore economico non sia ancora registrato deve provvedere prima della scadenza del termine per la presentazione della manifestazione d'interesse. In caso di mancanza della registrazione l'operatore economico non potrà essere inviato. Per la successiva presentazione dell'offerta l'operatore economico deve utilizzare esclusivamente il predetto portale e firmare i documenti con firma digitale.

Non saranno ammesse alla fase di gara, offerte di operatori che non abbiano preventivamente presentato la loro manifestazione d'interesse.

La stazione appaltante si riserva il diritto di proseguire la procedura anche se il numero di candidati che soddisfano i criteri è inferiore a cinque.

## 5. Modalità di esecuzione/tempistiche

L'offerente ai fini della predisposizione dell'offerta economica dovrà considerare la raccolta di 1.500 interviste complete.

Il numero delle interviste annue garantisce, rispetto al numero di passeggeri trasportati, un livello di confidenza del 95% ed un margine d'errore massimo del  $\pm 3,5\%$ .

Ogni fase di rilevazione è effettuata durante un periodo massimo di 15 giorni naturali consecutivi indicativamente nei periodi:

- maggio
- luglio
- novembre.

L'intera prestazione dovrà concludersi entro il 20.12.2019.

Le interviste sono svolte con campionamento a passo a bordo dei treni (o bus sostitutivi) mediante interviste face to face con la tecnica C.A.P.I. (Computer Assisted Personale Interview).

Le interviste devono essere svolte in lingua italiana oppure in lingua tedesca a libera scelta della persona intervistata. Per questo motivo gli intervistatori devono possedere adeguate conoscenze della lingua tedesca e italiana.

## 6. Pubblicità



Die gegenständliche Bekanntmachung ist auf der Webseite [www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it) veröffentlicht.

### 7. Abgabetermin und Modalitäten der Abgabe der Einladungsanfrage

Die and der vorliegenden Marktrecherche interessierten Wirtschaftsteilnehmer müssen ihre Interessensbekundung (siehe Vorlage in der Anlage) innerhalb von **15 Kalendertagen** ab Veröffentlichung dieser Bekanntmachung auf dem Portal [www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it) der Landesabteilung Mobilität einreichen.

Der Antrag um Teilnahme am Verhandlungsverfahren zur Vergabe dieser Dienstleistung ist auf dem beiliegenden Muster abzufassen und digital zu unterzeichnen.

Der Antrag ist in folgender Form einzureichen:

- an die PEC-Email-Adresse [monitoringmobilita.monitoringmobilitaet@pec.prov.bz.it](mailto:monitoringmobilita.monitoringmobilitaet@pec.prov.bz.it) (versendet von der PEC-Email des Wirtschaftsteilnehmers – wenn die Nachricht von einer normalen, nicht zertifizierten E-Mail-Adresse versendet wird, dann wird diese vom System nicht angenommen)
- an die Email-Adresse [monitoring.mobilitaet@provinz.bz.it](mailto:monitoring.mobilitaet@provinz.bz.it)

Es wird festgehalten, dass eben genannte Teilnahme nicht die Überprüfung über den Besitz der allgemeinen und besonderen Teilnahmevoraussetzungen für die Vergabe der Dienstleistung ersetzt, welche vom Interessierten erklärt und von der Vergabestelle im Rahmen des Vergabeverfahrens überprüft werden, in Übereinstimmung mit den Vorschriften, welche im Einladungs-schreiben des Verhandlungsverfahrens / in den Ausschreibungsbestimmungen usw., stehen.

Die vorliegende Bekanntmachung **zählt nicht als Vertragsanfrage** und **bindet auf keinste Weise** die Abteilung Mobilität jedwedem Verfahren zu veröffentlichen.

Die Verwaltung behält sich das Recht vor, das Verfahren aus Gründen, die in ihre ausschließliche Zuständigkeit fallen, jederzeit zu unterbrechen, ohne dass die ersuchenden Subjekte Anspruch auf Entschädigung haben.

Gemäß GvD 196/2003 und DSGVO 679/2016 und darauffolgende Änderungen, wird festgehalten,

Il presente avviso è pubblicato sul sito <https://www.bandi-altoadige.it/>

### 7. Termine e modalità di presentazione della manifestazione d'interesse

Gli operatori economici interessati alla presente indagine di mercato dovranno far pervenire la propria manifestazione d'interesse (vedi fac simile in allegato) alla Ripartizione mobilità entro il termine perentorio di **15 giorni naturali consecutivi** dalla pubblicazione del presente avviso sul portale [www.bandi-altoadige.it](http://www.bandi-altoadige.it)

La richiesta di invito alla procedura negoziata per l'affidamento del presente servizio è da redigere sull'allegato modello compilato e firmato digitalmente.

La richiesta deve essere inviata come segue:

- all'indirizzo PEC e-mail [monitoringmobilita.monitoringmobilitaet@pec.prov.bz.it](mailto:monitoringmobilita.monitoringmobilitaet@pec.prov.bz.it)
- (inviata tramite la PEC dell'operatore economico – se l'email viene inviata da un indirizzo e-mail normale non certificato, l'email non viene accettata dal sistema)
- all'indirizzo Email [monitoring.mobilita@provincia.bz.it](mailto:monitoring.mobilita@provincia.bz.it)

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio, che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato ed accertato dalla stazione appaltante in occasione della procedura di affidamento ed in conformità delle prescrizioni contenute nella lettera invito alla procedura negoziata/disciplinare ecc.

Il presente avviso, **non costituisce proposta contrattuale** e **non vincola** in alcun modo la Ripartizione mobilità a pubblicare procedure di alcun tipo.

L'Amministrazione si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del GDPR 679/2016 e successive modifiche, si precisa che il trattamento



dass die persönlichen Daten auf zugelassene und korrekte Weise unter Berücksichtigung der Rechte der Bieter und deren Vertraulichkeit behandelt werden.

Zusatzinformationen und Erläuterungen zum Gegenstand der Ausschreibung, zum Teilnahmeverfahren bzw. zu den vorzulegenden Unterlagen können ausschließlich über folgende E-Mail-Adresse innerhalb von 10 Kalendertagen ab Veröffentlichung dieser Bekanntmachung angefragt werden: [monitoring.mobilitaet@provinz.bz.it](mailto:monitoring.mobilitaet@provinz.bz.it).

Diese Bekanntmachung ist kein Vergabeverfahren oder Wettbewerbsverfahren und deshalb sind keine Rangordnung, Punktezuteilung oder andere Verdienstrangfolgen vorgesehen. Die Interessensbekundungen haben den einzigen Zweck, der Landesverwaltung die Bereitschaft mitzuteilen, zur Angebotseinreichung eingeladen zu werden. Die vorliegende Bekanntmachung stellt keine Einladung dar ein öffentliches Angebot im Sinne des Art. 1336 des ZGB oder öffentliches Versprechen im Sinne des Artikels 1989 des ZGB zu unterbreiten.

Bozen, 11/02/2019

Der Verfahrensverantwortlicher ist Herr dott. ing. Günther Burger.

Der Abteilungsdirektor

Dott.ing. Günther Burger  
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza.

Informazioni complementari e chiarimenti circa l'oggetto dell'avviso, la procedura di partecipazione all'indagine, ovvero la documentazione da produrre, potranno essere richiesti esclusivamente via e-mail al seguente indirizzo mail [monitoring.mobilita@provincia.bz.it](mailto:monitoring.mobilita@provincia.bz.it) entro 10 giorni naturali consecutivi dalla pubblicazione del presente avviso.

Il presente avviso non indice alcuna procedura di affidamento o concorsuale e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classificazioni di merito. Le manifestazioni d'interesse hanno il solo scopo di comunicare all'amministrazione provinciale la disponibilità ad essere invitati a presentare offerta. Il presente avviso non costituisce un invito ad offrire né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 Codice Civile o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 Codice Civile.

Bolzano, 11/02/2019

Il responsabile unico di procedimento è il dott. ing. Günther Burger.

Il direttore di ripartizione