

Italia – Ricerca di mercato ed economica, indagini e statistiche – Procedura aperta per i Servizi di supporto all'Osservatorio di Mercato RFI relativi alla rilevazione della customer satisfaction dei viaggiatori in stazione, delle IF e degli MTO e ad altre ricerche e indagini sugli stakeholder.

OJ S 150/2025 07/08/2025

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

E-mail: l.lancieri@rfi.it

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

Attività dell'ente aggiudicatore: Servizi ferroviari

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Procedura aperta per i Servizi di supporto all'Osservatorio di Mercato RFI relativi alla rilevazione della customer satisfaction dei viaggiatori in stazione, delle IF e degli MTO e ad altre ricerche e indagini sugli stakeholder.

Descrizione: DAC.0651.2025_Procedura aperta per i Servizi di supporto all'Osservatorio di Mercato RFI relativi alla rilevazione della customer satisfaction dei viaggiatori in stazione, delle IF e degli MTO e ad altre ricerche e indagini sugli stakeholder.

Identificativo della procedura: 34fe14dd-47d0-47dd-96a6-7c43b318a1a7

Identificativo interno: DAC.0651.2025

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79300000 Ricerca di mercato ed economica, indagini e statistiche

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Italia

Ovunque nel paese in questione

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 7 057 962,63 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Procedura aperta per i Servizi di supporto all'Osservatorio di Mercato RFI relativi alla rilevazione della customer satisfaction dei viaggiatori in stazione, delle IF e degli MTO e ad altre ricerche e indagini sugli stakeholder.

Descrizione: DAC.0651.2025_Procedura aperta per i servizi di supporto all'Osservatorio di Mercato RFI relativi alla rilevazione della customer satisfaction dei viaggiatori in stazione, delle IF e degli MTO e ad altre ricerche e indagini sugli stakeholder.

Identificativo interno: DAC.0651.2025

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79311000 Servizi di indagine

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Opzione di proroga del contratto: la Stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto, per una durata massima pari a 12 mesi, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto stesso o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 1.529.557,09 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto. Al riguardo si rimanda all'art. 3.2 punto 2 dello Schema di contratto posto a base di gara. Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto e dunque per un importo pari a € 917.734,26, la Stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto. Al riguardo si rimanda al punto 2bis dell'art. 29 dello Schema di contratto posto a base di gara. Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120 comma 1 lettera a) del Codice: la Stazione Appaltante si riserva, di apportare, unilateralmente e a suo insindacabile giudizio, le seguenti modifiche al contratto per le quali l'Appaltatore presta sin d'ora il proprio consenso rinunciando a chiedere compensi, indennizzi e/o danni di qualunque genere, fatto salvo unicamente l'eventuale maggiore corrispettivo e/o la rideterminazione dei termini contrattuali direttamente derivanti da tali modifiche e dovuti in base ai prezzi patti e condizioni contrattuali: l'Appaltatore dovrà garantire a RFI, per un periodo pari a 12 mesi, la fruizione di una applicazione web in cui verranno messi a disposizione degli utenti (la lista degli utenti verrà fornita da RFI all'avvio del contratto) i risultati delle indagini relative agli osservatori Customer Satisfaction Viaggiatori, Mobilità e Sale Blu. L'applicazione web dovrà rispettare le specifiche tecniche ed i requisiti di sicurezza e cyber indicate nel punto 19_Optione di modifica del Capitolato tecnico allegato allo Schema di contratto posto a base di gara. L'importo di tale opzione è pari a € 22.000,00 per 12 mesi. Al riguardo si rimanda al punto 2bis dell'art. 29 dello Schema di contratto posto a base di gara. Clausola di rinegoziazione: ai sensi dell'art. 9 del Codice, la Stazione appaltante può prevedere clausole di rinegoziazione, specie quando il contratto risulta particolarmente esposto per la sua durata, per il contesto economico di riferimento o per altre circostanze, al rischio delle interferenze da sopravvenienze. Il valore globale stimato dell'appalto è pari a € 7.057.962,63 al netto di Iva.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Italia

Ovunque nel paese in questione
Informazioni supplementari: Si rimanda alla lex specialis di gara.

5.1.3. Durata stimata

Durata: 36 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 7 057 962,63 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata: La partecipazione non è riservata.
L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: italiano
Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.acquisitioninerfi.it/web/login.html>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.acquisitioninerfi.it/esop/guest/go/opportunity/detail?opportunityId=2675>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Si rimanda alla lex specialis di gara

Termine per il ricevimento delle offerte: 30/09/2025 12:00:00 (UTC+2) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Si rimanda alla lex specialis di gara.

Accordo finanziario: Si rimanda alla lex specialis di gara.

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio —
Sede di Roma o altro competente individuato secondo le disposizioni di cui all'art. 13 del D.
Lgs. 104/2010 s.m.i.

Informazioni sui termini per il riesame: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio — Sede di Roma o altro competente individuato secondo le disposizioni di cui all'art. 13 del D.Lgs. 104/2010 s.m.i.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

Organizzazione che tratta le offerte: Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Rete Ferroviaria Italiana S.p.a.

Numero di registrazione: 0158557051

Indirizzo postale: Via dello Scalo Prenestino 25

Località: Roma

Codice postale: 00159

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

Referente: Il Responsabile del Procedimento per la Fase di Affidamento: Luca Lancieri

E-mail: l.lancieri@rfi.it

Telefono: 0647308838

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio — Sede di Roma o altro competente individuato secondo le disposizioni di cui all'art. 13 del D.Lgs. 104/2010 s.m.i.

Numero di registrazione: 06363391001

Indirizzo postale: Via Flaminia 189

Località: Roma

Codice postale: 00196

Suddivisione del paese (NUTS): Roma (IT143)

Paese: Italia

E-mail: urp.rm@giustizia-amministrativa.it

Telefono: 06328721

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 56482798-be30-4a94-8eec-e5ffd4d089ef - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 05/08/2025 17:16:19 (UTC+2) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 517528-2025

Numero dell'edizione della GU S: 150/2025

Data di pubblicazione: 07/08/2025