



## VEREINFACHTER TECHNISCHER BERICHT

### FAHRGASTZUFRIEDENHEITSERHEBUNG IM ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHR UND DER KONTROLLE DER MINDESTQUALITÄTSSTANDARDS IM ÖFFENTLICHEN AUSSERSTÄDTISCHEN NAHVERKEHR MIT BUSSE FÜR DAS JAHR 2024

#### 1. Voraussetzungen

1. Das Land Südtirol hat mit verschiedenen Wirtschaftsunternehmen Dienstverträge für den öffentlichen Nahverkehr unter die Zuständigkeit des Landes in Südtirol abgeschlossen.

2. Die Dienstverträge sind mit folgenden Verkehrsunternehmen für die angegebenen Dienstleistungen abgeschlossen worden:

- a) SAD AG - Bahndienste auf den Strecken:
  - Franzensfeste - Innichen
  - Bozen - Brenner
  - Bozen - Meran
  - Meran – Mals
- b) STA - Verkehrsdienste auf den fest installierten Anlagen:
  - Rittner Seilbahn
  - Rittner Trambahn
  - Mendel Standseilbahn
- c) SASA AG - die städtischen und vorstädtischen Verkehrsdienste in den Einzugsgebieten:
  - Bozen,
  - Meran,
  - Leifers
- d) SASA betreibt außerstädtische Linienverkehrsdienste in den Einzugsgebieten:
  - Bozen,
  - Meran,
  - Leifers
- e) SiMobil betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 1 – Unterland / Übertesch
- f) KSM betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 2 – Eggental

## RELAZIONE TECNICA SEMPLIFICATA

### INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI VIAGGIATORI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E DI CONTROLLO DEGLI STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE EXTRAURBANO CON AUTOBUS PER L'ANNO 2024

#### 1. Premesse

1. La Provincia di Bolzano ha stipulato con diversi operatori economici contratti di servizio per il trasporto pubblico locale di competenza provinciale in Alto Adige.

2. I contratti di servizio sono stati stipulati con le seguenti imprese di trasporto per i servizi indicati:

- a) SAD SpA - servizi ferroviari sulle tratte:
  - Fortezza - San Candido
  - Bolzano – Brennero
  - Bolzano - Merano
  - Merano – Malles
- b) STA - servizi di trasporto pubblico sugli impianti fissi:
  - Funivia del Renon
  - Tramvia del Renon
  - Funicolare della Mendola
- c) SASA SpA esegue servizi di trasporto pubblico di linea urbano e suburbano nei bacini:
  - Bolzano
  - Merano
  - Laives
- d) SASA eroga servizi di trasporto pubblico extraurbano su gomma nei bacini:
  - Bolzano
  - Merano
  - Laives
- e) SiMobil eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 1 - Bassa Atesina / Oltradige
- f) KSM eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 2 – Val d'Ega



- |  |   |
|--|---|
| <p>g) SiMobil betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 3 – Schlern / Gröden</p> <p>h) SiMobil betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 4 – Vinschgau</p> <p>i) Auto Rainer betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 5 – Wipptal</p> <p>j) Pizzinini betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 6 – Eisacktal</p> <p>k) Bietergemeinschaft Pizzinini / Auto Rainer betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 7 –Unteres Pustertal</p> <p>l) Bietergemeinschaft Kronplatz Mobility / Holzer betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 8 – Gadertal</p> <p>m) Bietergemeinschaft Kronplatz Mobility / Holzer betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 9 – Ahrntal und Bruneck</p> <p>n) Bietergemeinschaft Holzer / Kronplatz Mobility betreibt Linienverkehrsdienste im Einzugsgebiet Los 10 – Oberes Pustertal</p> | <p>g) SiMobil eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 3 – Sciliar / Val Gardena</p> <p>h) SiMobil eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 4 – Val Venosta</p> <p>i) Auto Rainer eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 5 – Alta Val d'Isarco</p> <p>j) Pizzinini eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 6 – Valle Isarco</p> <p>k) RTI-Pizzinini / Auto Rainer eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 7 – Bassa Pusteria</p> <p>l) RTI Plan de Corones Mobility / Holzer eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 8 – Val Badia</p> <p>m) RTI Plan de Corones Mobility / Holzer eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 9 – Valle Aurina e Brunico</p> <p>n) RTI Holzer / Plan de Corones Mobility eroga servizi di trasporto pubblico di linea nel bacino lotto 10 – Alta Pusteria</p> |
|--|---|

## 2. Leistungen Gegenstand der Vergabe

1. Von der Vergabe vorgesehene Leistungen:
- a. Fahrgastzufriedenheitserhebung im öffentlichen Nahverkehr
  - b. Kontrolle der Mindestqualitätsstandards im öffentlichen außerstädtischen Nahverkehr mit Busse.

2. Im Falle von gesundheitlichen Notfällen (wie z. B. bei der Covid-19-Pandemie) müssen alle von den Leistungen vorgesehenen Tätigkeiten die lokalen und nationalen Bestimmungen und Vorschriften berücksichtigen.

## 3. Mitteilungen und Bezugspersonen

1. Bei Vertragsabschluss teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer die Adressen mit, an die die verschiedenen Mitteilungen im Zusammenhang mit der jeweiligen Dienstleistung zu senden sind, sowie die jeweiligen Ansprechpartner und deren Stellvertreter.

## 2. Prestazioni oggetto dell'affidamento

1. Prestazioni oggetto dell'affidamento:
- a. indagini sulla soddisfazione dei viaggiatori del trasporto pubblico locale
  - b. controllo degli standard minimi di qualità del trasporto pubblico locale extraurbano con autobus

2. In caso di eventuali emergenze sanitarie (come accaduto ad esempio con la pandemia Covid-19), tutte le attività previste dalle prestazioni dovranno tenere conto di disposizioni e normative locali e nazionali.

## 3. Comunicazioni e persone di riferimento

1. In sede di stipula del contratto, il Committente comunica all'affidatario gli indirizzi cui inviare le varie comunicazioni in relazione alla tipologia di prestazione e attività nonché le rispettive persone di riferimento e loro sostituti.



#### 4. Fahrgastzufriedenheitserhebung im öffentlichen Nahverkehr

1. Die Dienstleistung zur Fahrgastzufriedenheitserhebung im öffentlichen Nahverkehr im Zuständigkeitsbereich des Landes sieht zusammenfassend Folgendes vor:

- a) Planung der Erhebung für das ganze Jahr und jeden einzelnen Dienst und diesbezüglichen Zeitplan (die zu erfassende Dienste sind 16);
- b) Durchführungsprojekt für jede einzelne Erhebungskampagne (für jeden Dienst sind 3 Erhebungskampagnen im Jahr vorgesehen, d.h. maximal 48 Erhebungskampagnen);
- c) Durchführung der Erhebungen (48 Erhebungskampagnen, 7.200 Interviews insgesamt  $\pm 0,5\%$ );
- d) Ausarbeitung der Daten bezüglich der einzelnen Erhebungskampagnen und der Jährlichkeit für jeden Dienst und Erfassung der Trendtabellen;
- e) Erstellung eines zusammenfassenden Berichts für jede Kampagne und eines jährlichen Gesamtberichts für jeden Dienst;
- f) Beratung für zusätzliche Datenverarbeitung (ungefähr 30 Stunden insgesamt)

#### 5. Planung und Programmierung der Erhebungen

1. Der Auftragnehmer erstellt ein Planungsdokument und einen Zeitplan, mit Bezug auf die einzelnen Kampagnen und die Gesamtheit des Jahres für jeden einzelnen Dienst.

Das Planungskonzept hat mindestens Folgendes zu enthalten:

- a. Methoden zur Anwerbung und Schulung der Interviewer;
- b. Methode zur Überprüfung der Kenntnisse der Interviewer bezüglich der lokalen Geografie sowie die italienische und deutsche Sprache;
- c. Methode der Interviewführung, unter Berücksichtigung der Notwendigkeit, den Zeitaufwand für das Interview zu minimieren;
- d. Beschreibung der Struktur der Interview-Management-Software;
- e. technische Merkmale der in der Erhebung verwendeten Instrumente;
- f. Modalitäten für die Unterstützung der Interviewer, für die Überwachung und Überprüfung der Tätigkeit derselben;
- g. zusätzliche Berichtsvorlage zu den vom Auftraggeber bereitgestellten/geforderten Vorlagen.

#### 4. Indagine sulla soddisfazione dei viaggiatori del trasporto pubblico locale

1. Il servizio d'indagine sulla soddisfazione dei viaggiatori del trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Bolzano prevede in sintesi:

- a) Progettazione dell'indagine per tutto l'anno e per ogni singolo servizio e relativo cronoprogramma (i servizi da monitorare sono 16);
- b) Progetto esecutivo per ogni singola campagna di rilevazione (per ogni servizio sono programmate 3 campagne di rilevazione nell'anno, per un massimo di 48 campagne di rilevazione)
- c) Esecuzione delle rilevazioni (48 campagne di rilevazione, 7.200 interviste complessive  $\pm 0,5\%$ )
- d) Elaborazione dei dati relativi alle singole campagne di rilevazione e alla annualità per ciascun servizio e compilazione tabelle dei trend
- e) Elaborazione di un report sintetico per ogni campagna e di un report complessivo annuale per ciascun servizio
- f) Consulenza per rielaborazione dati (circa 30 ore complessive)

#### 5. Pianificazione e progettazione delle indagini

1. L'affidatario dovrà predisporre un documento di progettazione e un cronoprogramma con riferimento alle singole campagne e alla annualità per ogni singolo servizio.

Il documento di progettazione deve contenere almeno:

- a. modalità di reclutamento e formazione degli intervistatori;
- b. modalità di verifica della conoscenza della geografia locale e delle lingue italiana e tedesca degli intervistatori;
- c. modalità di conduzione dell'intervista tenendo conto della necessità di minimizzare i tempi dell'intervista stessa;
- d. descrizione della strutturazione del software per la gestione delle interviste;
- e. caratteristiche tecniche della strumentazione utilizzata nell'indagine;
- f. modalità di assistenza agli intervistatori, di monitoraggio e verifica dell'attività degli intervistatori stessi;
- g. modelli di reportistica aggiuntivi rispetto a quelli forniti/richiesti dal committente;



h. Vorgesehene Maßnahmen und Methoden für die verschiedenen Tätigkeiten (Schulung, Lieferung des Materials an die Interviewern, Durchführung der Interviews usw...) zur Vorbeugung und Bewältigung etwaiger epidemiologischer Notfälle oder Ereignisse höherer Gewalt.

## 6. Methodologie

1. Methodologische Aspekte, welche bereits in den Dienstverträgen und in den in den Vorjahren durchgeführten Erhebungen festgelegt worden sind:

a) die Grundgesamtheit bilden die von den Fahrgästen über 14 Jahren getätigten Fahrten;

b) die Erhebung wird auf einer repräsentativen Stichprobe der verschiedenen Fahrgastkategorien in den verschiedenen Tageszeiten, Wochentage und Jahreszeiten und auf allen vom Betreiber bedienten Linien, wobei die Entwertungen berücksichtigt werden;

c) die Befragten werden durch Schrittverfahren an Bord der Fahrzeuge oder an den Haltestellen beim Abstieg ermittelt;

d) das Konfidenzintervall in Bezug auf die Anzahl der beförderten Fahrgäste, die sich auf den Entwertungen im Jahr vor der Erhebung für jeden in der Erhebung erfassten Dienst ergeben, wird vom Auftraggeber angegeben;

e) die Fehlerquote wird für jeden von der Erhebung erfassten Dienst jedes Jahr am Ende der jährlichen Erhebungen berechnet und hängt von der Anzahl der tatsächlich und erfolgreich durchgeführten Interviews ab; darf jedoch nicht höher sein als vom Auftraggeber angegeben wird;

f) die Befragungen werden über Face-to-Face-Interviews mit C.A.P.I. Technik (Computer Assisted Personal Interview) durchgeführt;

g) die Bewertungen werden auf einer Skala zwischen 1 und 9 ausgedrückt, in der 9 die höchste Zufriedenheit und 1 die höchste Unzufriedenheit ausdrückt;

h) für jede Frage sind auch die Optionen "Ich weiß nicht" und „Antwortet nicht“ vorzusehen und getrennt zu registrieren;

i) das Rating der Zufriedenheitsfaktoren ist zu erheben;

h. misure e modalità previste per le varie attività (formazione, consegna materiale agli intervistatori, esecuzione interviste ecc..) per la prevenzione e gestione di eventuali emergenze epidemiologiche oppure di eventi di forza maggiore.

## 6. Metodologia

1. Aspetti metodologici già definiti nei contratti di servizio e dalle indagini svolte negli anni precedenti:

a) l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati dai viaggiatori con età superiore a 14 anni;

b) la rilevazione è eseguita su un campione rappresentativo delle diverse categorie di viaggiatori nelle diverse fasce orario, giorni lavorativi e periodi dell'anno e su tutte le linee servite dei gestori interessati dalla rilevazione, tenendo conto delle obliterazioni;

c) le persone intervistate sono individuate con campionamento a passo effettuato a bordo dei mezzi o alle fermate in discesa;

d) l'intervallo di confidenza rispetto al numero di passeggeri trasportati risultanti dalle obliterazioni nell'anno precedente alla rilevazione per ogni servizio oggetto dell'indagine verrà indicato dal Committente;

e) il margine di errore viene calcolato, per ogni servizio oggetto dell'indagine, ogni anno al termine delle rilevazioni annuali e dipende dal numero di interviste effettivamente fatte e a buon fine, ma non dovrà avere valore maggiore di quanto verrà indicato dal Committente;

f) le interviste sono svolte con interviste Face to face secondo la tecnica C.A.P.I. (Computer Assisted Personale Interview);

g) le valutazioni sono espresse con un voto su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione;

h) per ciascuna domanda sono da prevedere anche le opzioni "non so" e "non rispondo", che devono essere registrate separatamente;

i) è da rilevare il rating degli indici di soddisfazione;



j) die Auswahl der Fahrten muss mit Zufallsauswahl ohne Wiederholung durchgeführt werden, um in den drei Erhebungswellen alle an Werktagen verkehrenden Fahrten zu sampeln. Das Angebot des öffentlichen Nahverkehrs kann unter folgendem Link jährlich heruntergeladen und auf Aktualisierungen überprüft werden:

<http://www.mobilitaaltoadige.info>  
<https://www.mobilitaaltoadige.info/de>

## 7. Modalität der Interviewführung

1. Die Befragung wird auf Wunsch der befragten Person in italienischer oder deutscher Sprache durchgeführt.
2. Bei Bedarf wird die Befragung in Englisch oder Ladinisch durchgeführt (vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt).
3. Interviewer benützen eine einfache Sprache und halten die Reihenfolge der Fragen ein.
4. Die Bewertungsskala ist vor Beginn des Interviews klar zu erläutern, um Zweifel und Missverständnisse zu vermeiden.

## 8. Ausstattung und Software

1. Der Auftragnehmer hat für die CAPI-Erhebung eine leistungsfähige technologische Ausstattung (Tablet oder Ähnliches) zur Verfügung zu stellen, mit geringen Warte- und Ladezeiten, welche die Interviewzeiten so weit wie möglich reduzieren.
2. Das verwendete Computerprogramm berücksichtigt die Filter und logischen Verzweigungen der Fragebögen und leitet den Interviewer automatisch zu den relevanten Fragen weiter.
3. Gegebenenfalls ist das Interview auf dem Device offline durchzuführen und am selben Tag der Erhebung hochzuladen.
4. Die Interviewer dürfen bei technischen Problemen mit der zur Verfügung gestellten Device im Ausnahmefall auf Fragebögen im Papierformat zurückgreifen. Der Interviewer hat die Daten so bald als möglich in das Device einzugeben.
5. Die Software hat die Möglichkeit vorzusehen, Daten, welche sich für jedes Interview wiederholen, leicht und rasch abzurufen (z. B. Fahrtnummer, Tag, Interviewer usw.).

j) la scelta delle corse deve essere effettuata attraverso una estrazione casuale, senza ripetizione, in modo da campionare nelle tre fasi di indagine per ogni anno l'intera offerta feriale di corse. L'offerta del trasporto pubblico locale in Alto Adige può essere scaricata annualmente e verificata rispetto agli aggiornamenti al seguente link:

## 7. Modalità di conduzione dell'intervista

1. I questionari vengono somministrati in lingua italiana o in lingua tedesca a libera scelta della persona intervistata.
2. In caso di necessità vengono somministrati i questionari in lingua inglese o ladina (forniti dal Committente).
3. Gli intervistatori utilizzano un linguaggio semplice e seguono la successione dei quesiti.
4. La scala di valutazione deve essere ben illustrata prima dell'inizio dell'intervista al fine di evitare dubbi o fraintendimenti.

## 8. Strumentazione e software

1. L'affidatario deve mettere a disposizione per la rilevazione CAPI strumentazione (Tablet o equivalenti) con prestazioni adeguate al fine di ridurre il più possibile i tempi dell'intervista e con tempi di attesa e caricamento ridotti.
2. Il programma informatico utilizzato rispetta i filtri e salti logici dei questionari portando l'intervistatore automaticamente alle domande di interesse.
3. In caso di necessità l'intervista è effettuata sul device offline e caricata entro la giornata di rilevazione.
4. Gli intervistatori in caso eccezionale di malfunzionamento del device in dotazione possono utilizzare questionari cartacei. L'intervistatore deve caricare i dati nel device appena possibile.
5. Il software prevede la possibilità di richiamare agevolmente e velocemente alcuni dati che si ripetono per ogni intervista (es. numero corsa, giorno, intervistatore ecc...).



6. Die Software hat Abgleichkontrollen zur Kohärenz und Vollständigkeit der Daten vorzusehen.

7. Die Software hat bei der Frage zum Rating der Zufriedenheitsfaktoren die zufällige Rotation der Items für jedes Interview vorzusehen.

8. Je nach Dienst hat das Programm die Listen aller Bahnhöfe, aller Bushaltestellen und festinstallierten Anlagen sowie aller Gemeinden im Einzugsgebiet des zu befragenden Dienstes vorzuschlagen, damit die Erfassung der Antworten schneller und sicherer erfolgen kann.

## 9. Stichprobenplan

1. Der Auftragnehmer erstellt den Stichprobenplan für das gesamte Jahr, jeden Dienst und jede Erhebungskampagne auf der Grundlage der Fahrgast-/Entwertungsdaten des Vorjahres. Der Stichprobenplan muss Homogenität und Vergleichbarkeit mit früheren und künftigen Erhebungen gewährleisten. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer den für die vorangegangene Erhebung verwendeten Plan zur Verfügung, sofern vorhanden.

2. Vor Beginn der Erhebungsaktivitäten ist der Stichprobenplan mit dem Auftraggeber und mit dem von der Erhebung betroffenen Dienst zu besprechen und von diesen zu genehmigen.

## 10. Verarbeitung und Gewichtung der Daten

1. Für jeden Dienstleistungsvertrag/Dienststart werden für die Berechnung der Prozentsätze an zufriedenen oder unzufriedenen Fahrgästen die Ergebnisse der Stichprobe zu den Entwertungen der Fahrzeuge gewichtet.

## 11. Durchführung der Erhebungen

1. Der Auftragnehmer plant, organisiert und führt die vom Auftrag vorgesehenen Erhebungen, unter Berücksichtigung der in den Dienstverträgen vorgesehenen Eigenschaften und der Ausschreibungsdokumentation durch.

2. Die Anzahl der Interviews muss:

- a) das Konfidenzniveau in Bezug auf die Zahl der beförderten Fahrgäste aufgrund der Entwertungen wie vom Auftraggeber angegeben gewährleisten;
- b) eine Fehlerquote, die nicht größer ist als die vom Auftraggeber angegebene, gewährleisten;
- c) die Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit denen der Vorjahre (falls vorhanden) und der künftigen Jahre gewährleisten.

6. Il software deve prevedere controlli incrociati sulla coerenza e completezza dei dati.

7. Il software prevede, per la domanda dedicata al rating degli indici di soddisfazione, la rotazione degli items in modo casuale ad ogni intervista.

8. Il programma deve proporre, a seconda del servizio, le liste di tutte le stazioni ferroviarie e di tutte le fermate delle linee di autobus e degli impianti fissi e di tutti i comuni del bacino di interesse per il servizio oggetto di indagine, in modo che la rilevazione delle risposte sia più rapida e certa.

## 9. Piano di campionamento

1. L'affidatario predispone il piano di campionamento per l'intero anno, servizio e campagna di rilevazione sulla base dei dati delle frequentazioni/obliterazioni dell'anno precedente. Il piano di campionamento deve garantire omogeneità e confrontabilità con le rilevazioni precedenti e quelle future. Il committente mette a disposizione dell'affidatario il piano utilizzato per la precedente indagine, ove presente.

2. Prima dell'inizio delle attività di rilevazione il piano di campionamento deve essere discusso e validato con il committente ed eventualmente con il gestore del servizio interessato dall'indagine.

## 10. Elaborazione e ponderazione dei dati

1. Per ogni contratto di servizio e/o tipo di servizio, per il calcolo delle percentuali dei viaggiatori soddisfatti o insoddisfatti i risultati del campione vengono pesati con i dati delle oblitterazioni dei mezzi.

## 11. Esecuzione delle indagini

1. L'affidatario programma, organizza ed esegue le rilevazioni per le indagini previste dall'incarico nel rispetto delle caratteristiche previste dai contratti di servizio di riferimento e della documentazione di gara.

2. Il numero di interviste deve:

- a) garantire il livello di confidenza rispetto al numero di passeggeri trasportati risultante dalle oblitterazioni come indicato dal Committente;
- b) garantire un margine di errore non maggiore di quanto indicato dal Committente;
- c) rendere i risultati confrontabili con quelli degli anni precedenti, ove presenti, e futuri.



3. Der Auftragnehmer rekrutiert, vergütet und schult die Interviewer und organisiert deren Tätigkeit.

4. Die Interviewer sollen über gute lokale geographische Kenntnisse verfügen.

5. Die Interviewer sollen mindestens drei Stunden geschult werden, um die Grundkenntnisse einer Kundenbefragung, des öffentlichen Nahverkehrs in Südtirol und insbesondere des von der Befragung betroffenen Dienstes zu garantieren. Die Schulung wird gemeinsam mit dem Kunden und ggf. mit den Betreibern.

6. Die Interviews sind entweder in Italienisch oder in Deutsch nach Wahl der befragten Person durchzuführen. Aus diesem Grund müssen die Interviewer ausreichende Kenntnisse der deutschen und italienischen Sprache besitzen. Der Auftraggeber kann diese Anforderung überprüfen und gegebenenfalls die Ersetzung des Interviewers verlangen.

7. Die Daten sind, mit dem entsprechenden Kodierungsplan, in einem Format zu übergeben, das für den Import der Daten in Microsoft Access und Excel kompatibel ist.

## 12. Analyse, Berichte und Reporting

1. Für jede Erhebungskampagne muss der Auftragnehmer innerhalb von 20 natürlichen und aufeinanderfolgenden Tagen nach Abschluss der Erhebung bezüglich der Eisenbahndienste, der festinstallierten Anlagen und der Liniendienste:

- a) einen vollständigen Zwischenbericht der Daten (data-entry) im Excel-Format, mit zumindest den Feldern des jeweiligen Fragebogens;
- b) einen Zwischenanalyse in freien Power Point-Format;
- c) die Liste der aufgezeichneten freien Beobachtungen die mit den Fahrzeugen / Anlagen, an denen sie festgestellt wurden, verknüpft sind, im freien Word/Excel-Format;
- d) die Liste der erhobenen Fahrzeuge/Anlage und das Datum der Erhebung im freien Word/Excel-Format;
- e) Berechnung des Trends
- f) Ein kumulierter Kurzbericht und Darstellung der Ergebnisse der verschiedenen Dienstleistungen, des öffentlichen Verkehrsdienstes insgesamt und aufgeschlüsselt nach Verkehrsmitteln, in Pdf-Format;
- g) Für die Bahndienste stellt der Bericht auch die Ergebnisse aufgeschlüsselt nach Strecke dar. vorlegen

3. L'affidatario recluta, remunera e forma gli intervistatori ed organizza la loro attività.

4. Gli intervistatori devono possedere buone conoscenze geografiche locali.

5. Agli intervistatori deve essere fornita una formazione di almeno tre ore atta a garantire le conoscenze di base di un'indagine di Customer, del sistema di trasporto pubblico locale in Alto Adige e in particolare del servizio interessato dalla rilevazione. La formazione viene condotta congiuntamente con il committente ed eventualmente con i gestori dei servizi.

6. 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 ed italiana. Il committente può verificare questo requisito e se del caso richiedere la sostituzione dell'intervistatore.

7. Viene richiesta la restituzione dei dati in un formato compatibile con l'importazione in Microsoft Access ed Excel con il rispettivo piano di codifica.

## 12. Analisi, relazioni e reportistica

1. Per ogni campagna di rilevazione l'affidatario deve fornire entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla fine della rilevazione rispettivamente dei servizi ferroviari, degli impianti fissi e dei servizi su gomma:

- a) un report intermedio completo dei dati (data-entry) in formato Excel, con i campi del relativo questionario;
- b) un report di analisi intermedio in formato Power Point libero;
- c) l'elenco delle osservazioni libere registrate, associate ai mezzi su cui sono state rilevate, in formato word/excel libero;
- d) l'elenco dei mezzi rilevati e la data di rilevazione in formato word/excel libero.
- e) calcolo del trend dei singoli fattori
- f) un report sintetico cumulato e rappresentazione di confronto dei risultati dei diversi servizi, del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso e diviso per modalità di trasporto, in formato excel;
- g) per il servizio ferroviario il report rappresenta anche i risultati suddivisi per singola linea.



2. Für jeden Dienst erstellt der Auftragnehmer nach der letzten jährlichen Erhebungskampagne, innerhalb von 30 natürlichen und aufeinanderfolgenden Tagen nach Erhalt der vom Auftraggeber übermittelten jährlichen Entwertungen die Analyse und einen abschließenden Jahresbericht über die durchgeführte Erhebung, in dem die verschiedenen Aspekte derselben Erhebung dokumentiert und die Ergebnisse interpretiert werden.

3. Die Daten müssen für jene Dienst sowohl in kumulierter Form als auch für jede einzelne Linie vorgelegt werden.

4. Der jährliche Abschlussbericht muss aus drei Dokumenten bestehen:

- a) einem allgemeinen Bericht, der für alle Dienstleistungen gültig;
- b) einem mit dem Vergleich der Ergebnisse der verschiedenen Dienstleistungen sowie des öffentlichen Verkehrsdienstes insgesamt und nach Verkehrsmitteln aufgeschlüsselt;
- c) einem spezifischen Bericht für jede einzelne Dienstleistung (weitere Einzelheiten sind mit dem Auftraggeber abzustimmen).

5. Der Bericht, in Excel-Format, hat zudem die Zeitreihen mit den Trends der Ergebnisse in deren Gesamtheit, nach Lose und nach Linien getrennt.

### **13. Beratung für Datenweiterverarbeitung**

1. Im Laufe der Dienstleistung und bis zum Ende des Auftrags stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Wunsch bis zu 30 Stunden an Beratungsleistungen für die Überarbeitung und/oder Analyse der aus den Erhebungen hervorgegangenen Daten zur Verfügung.

### **14. Zeitrahmen für die Durchführung der Leistungen**

1. Jede Erhebungskampagne jedes einzelnen Dienstes erfolgt während eines Zeitraums von höchstens 15 aufeinanderfolgenden Kalendertagen (mit der Möglichkeit einer vom Auftraggeber verfügbaren Verlängerung).

2. Die Erhebungen sind voraussichtlich im Frühling, im Sommer und im Herbst durchzuführen.

3. Die Leistung bezüglich der Erhebungen ist innerhalb 20.12.2024 abzuschließen.

4. Der Abschlussbericht muss innerhalb von 30 natürlichen und aufeinanderfolgenden Tagen nach

2. Per ogni servizio, in seguito all'ultima campagna annuale di rilevazione, l'affidatario predispone l'analisi ed una relazione annuale finale sull'indagine eseguita che documenti i diversi aspetti dell'indagine e dia un'interpretazione dei risultati, entro 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento delle obliterazioni dell'anno fornite dal Committente.

3. I dati dovranno essere forniti per ogni servizio sia in forma cumulata che per singola linea.

4. La relazione finale annuale dovrà essere composta da tre documenti:

- a) uno generale valido per tutti i servizi che rappresenta;
- b) uno con il confronto dei risultati dei diversi servizi, del servizio di trasporto pubblico nel suo complesso e diviso per modalità di trasporto;
- c) uno specifico per ogni singolo servizio (eventuali ulteriori dettagli sono da concordare con il Committente).

5. La reportistica deve esporre in formato excel anche la serie storica con i trend dei risultati per totale, per lotto e per linea.

### **13. Consulenza per rielaborazione dati**

1. Durante il corso della prestazione ed entro la scadenza dell'incarico l'affidatario dovrà fornire al Committente, qualora richiesto, fino a 30 ore complessive di consulenza per la rielaborazione e/o analisi dei dati emergenti dalle rilevazioni.

### **14. Tempi di esecuzione delle prestazioni**

1. Ogni campagna di rilevazione di ogni singolo servizio è effettuata durante un periodo massimo di 15 giorni naturali consecutivi (con possibilità di prolungamento disposto dal Committente).

2. Le rilevazioni sono da eseguire indicativamente in primavera, estate e autunno.

3. La prestazione relativa alle rilevazioni deve concludersi entro il 20.12.2024

4. La reportistica finale deve essere consegnata entro 30 giorni naturali e consecutivi dal



Erhalt der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten jährlichen Entwertungen vorgelegt werden.

### **15. Kontrolle der Mindestqualitätsstandards im öffentlichen außerstädtischen Nahverkehr mit Busse**

1. Die Dienstleistung zur Kontrolle der Mindestqualitätsstandards im öffentlichen außerstädtischen Nahverkehr mit Busse in Südtirol sieht zusammenfassend Folgendes vor:

- a) Planung von Kontrollen für jeden einzelnen Verkehrsdienst in Absprache und Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber (es sind 11 Dienste und Nr. 960 Fahrzeuge zu kontrollieren);
- b) Vorbereitende Tätigkeit für jede Kontrolle (Vorbereitung der Instrumente, Dokumentation, Versand von Mitteilungen usw.);
- c) Durchführung der Kontrollen (Überprüfung auf der Grundlage vorgegebener Checklisten, Fotos, Videos);
- d) Speicherung und Katalogisierung der Checklisten und Fotos;
- e) Speisung Datenbank der Kontrollen innerhalb von zwei Arbeitstagen nach deren Durchführung;
- f) etwaige Digitalisierung von Checklisten und/oder deren Aktualisierung;
- g) Beratung bei der Überarbeitung von Daten (ungefähr 30 Stunden insgesamt);
- h) Einrichtung einer externen Cloud, in die das Material zu den durchgeführten Kontrollen hochgeladen wird und die vom Auftraggeber in Echtzeit eingesehen werden kann, und/oder Hochladen von Daten und Material auf den Server des Auftraggebers (Sharepoint, Onedrive usw.), unterteilt nach den einzelnen Diensten;
- i) am Ende eines jeden Kontrolltages eine erneute Überprüfung der in die Excel-Tabellen, oder andere vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Materialien, eingegebenen Daten und deren Kohärenz.

### **16. Programmierung der Kontrollen**

1. Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Unterzeichnung des Vertrags erstellt der Auftragnehmer ein Planungsdokument für alle im Vertrag vorgesehenen Tätigkeiten.

Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Zustimmung des Auftraggebers zur Aufnahme der Kontrollaktivität muss der Auftragnehmer mit der Kontrolltätigkeit beginnen, sofern keine

ricevimento delle obliterazioni dell'anno fornite dal Committente.

### **15. Controllo degli standard minimi di qualità del trasporto pubblico locale extraurbano con autobus**

1. Il servizio di controllo degli standard minimi di qualità del trasporto pubblico locale extraurbano con autobus in Alto Adige prevede in sintesi:

- a) programmazione delle ispezioni per ogni singolo servizio di trasporto in accordo e collaborazione con la committenza (i servizi da ispezionare sono 11 e n. 960 mezzi da ispezionare);
- b) attività preparatoria per ogni singola ispezione (predisposizione strumentazione, documentazione, invio comunicazioni ecc.);
- c) esecuzione delle ispezioni (verifiche in base a liste di controllo predefinite, fotografie, video);
- d) salvataggio e catalogazione delle liste di controllo e fotografie;
- e) alimentazione database di sintesi delle ispezioni entro due giorni lavorativo dall'esecuzione delle stesse;
- f) eventuali modifiche digitalizzazione checklist e/o relativi aggiornamenti;
- g) consulenza per rielaborazione dati (circa 30 ore complessive);
- h) creazione di un cloud esterno in cui caricare il materiale relativo alle ispezioni eseguite, che possa essere visionato in tempo reale dal Committente e/o caricamento dati e materiale su server del Committente (sharepoint, onedrive ecc..) suddiviso per singolo servizio;
- i) a conclusione di ogni giornata di ispezioni riverifica dei dati inseriti nelle tabelle excel o altro materiale fornito dal Committente e della coerenza degli stessi.

### **16. Programmazione delle ispezioni**

1. L'affidatario entro 10 giorni lavorativi dalla firma del contratto dovrà predisporre un documento di programmazione di tutta l'attività prevista dall'affidamento.

Entro 10 giorni lavorativi dal riscontro del Committente con il nulla osta all'inizio dell'attività ispettiva, l'affidatario dovrà iniziare l'attività ispettiva, salvo diversi accordi tra le parti.



abweichenden Vereinbarungen zwischen den Parteien getroffen wurden.

2. Das Planungsdokument hat zumindest Folgendes zu enthalten:

- a. Methoden für die Anwerbung und Schulung der Prüfer;
- b. Methode zur Überprüfung der Kenntnisse der örtlichen Geografie;
- c. Methode zur Durchführung der Kontrollen, wobei darauf zu achten ist, dass die Fahrgäste und das Personal der Verkehrsunternehmen (Fahrer, Kontrolleure usw.) nicht gestört werden;
- d. Beschreibung der Struktur der Software zur Verwaltung der Kontrollen;
- e. technische Merkmale der in der Erhebung verwendeten Hilfsmittel (tablet, smartphone, digitale Kamera, usw.);
- f. Methoden für die Unterstützung der Prüfer und die Überwachung und Überprüfung ihrer Tätigkeit;
- g. Berichtsvorlagen, die zusätzlich zu den vom Auftraggeber bereitgestellten/erforderlichen Vorlagen verwendet werden können;
- h. Maßnahmen und Methoden für die verschiedenen Tätigkeiten (Schulung, Lieferung des Materials an die Interviewern, Durchführung der Interviews usw...) zur Vorbeugung und Bewältigung etwaiger epidemiologischer Notfälle oder Ereignisse höherer Gewaltvorgesehen sind.

### 17. Methodik

1. Allgemeine methodologische Aspekte, die zum Teil bereits in den Dienstverträgen und zum Teil aufgrund der in den Vorjahren durchgeführten Qualitätskontrollen festgelegt worden sind:

- a) Die Kontrollen werden bei den außerstädtischen öffentlichen Nahverkehrsdiensten mit Autobus in Südtirol:
  - in verschiedenen Zeitfenstern
  - an allen Tagen der Woche, Werk- sowie Feiertagen
  - in allen Monaten des Jahres
  - auf allen außerstädtischen Linien und Fahrten, sowie jenen die mit Citybussen bedient werden.
- b) Die Kontrollen werden zu Beginn der Dienstzeit und/oder bei der Abfahrt und/oder während des Dienstes, an Bord des Fahrzeuges, am Boden oder an den Umsteigeknoten durchgeführt;

2. Il documento di programmazione deve contenere almeno:

- a. modalità di reclutamento e formazione degli ispettori;
- b. modalità di verifica della conoscenza della geografia locale;
- c. modalità di esecuzione delle ispezioni tenendo conto di non arrecare disturbo né ai viaggiatori né al personale dell'impresa di trasporto (conducenti, controllori ecc...)
- d. descrizione della strutturazione del software per la gestione delle ispezioni;
- e. caratteristiche tecniche della strumentazione utilizzata nell'indagine (tablet, smartphone, macchina fotografica, ecc...);
- f. modalità di assistenza agli ispettori, di monitoraggio e verifica dell'attività degli ispettori stessi;
- g. modelli di reportistica eventualmente aggiuntivi rispetto a quelli forniti/richiesti dal Committente;
- h. misure e modalità previste per le varie attività (formazione, consegna materiale agli intervistatori, esecuzione interviste ecc..) per la prevenzione e gestione di eventuali emergenze epidemiologiche oppure di eventi di forza maggiore.

### 17. Metodologia

1. Aspetti metodologici generali, in parte già definiti nei contratti di servizio e in parte indicati dal Committente anche sulla base dei controlli di qualità svolti negli anni precedenti:

- a) le ispezioni vengono eseguite sui servizi di trasporto pubblico locale extraurbano con autobus in Alto Adige:
  - nelle diverse fasce orario
  - in tutti i giorni della settimana, lavorativi e festivi
  - in tutti i mesi dell'anno
  - su tutte le corse e linee dei bus extraurbani e citybus
- b) le ispezioni sono svolte all'inizio del turno del mezzo e/o alla partenza e/o durante il servizio, a bordo mezzo, a terra o presso i nodi di interscambio;



c) Das Angebot des Nahverkehrs in Südtirol kann unter folgendem Link heruntergeladen und auf dessen Aktualität überprüft werden:

<http://www.mobilitaaltoadige.info>  
<https://www.mobilitaaltoadige.info/de>

d) 15% der Kontrollen müssen an gleichmäßig verteilten Feiertagen, Samstagen und Sonntagen durchgeführt werden;

2. Die Kontrolltage sind über die Monate der Vertragslaufzeit zu verteilen und dürfen sich nicht auf einen kurzen Zeitraum konzentrieren.

3. Alle zwei Monate ist eine Anzahl von Fahrzeugen zu kontrollieren welche, 18,00 % der Gesamtmenge pro Los entspricht, mit einer Flexibilität von höchstens  $\pm 2$  %.

4. Am selben Tag darf dasselbe Fahrzeug (Kennzeichen) nicht öfters kontrolliert werden. Man weiss darauf hin, dass Fahrzeugumläufe nicht zur Verfügung gestellt werden.

### 18. Durchführung der Kontrollen

1. Die Kontrollen werden unter Verwendung von Checklisten durchgeführt, die vom Auftraggeber in Bezug auf die verschiedenen zu überprüfenden Dienstleistungen bereitgestellt werden.

2. Die Kontrollergebnisse sind in eine vom Auftraggeber bereitgestellte Datenbank/Excel-Tabelle einzugeben und laufend in eine externe Cloud oder auf den Server des Auftraggebers hochzuladen.

3. Die Kontrollen sind fotografisch zu dokumentieren, wobei besonders Punkte zu dokumentieren sind, die mit Vertragsstrafen verbunden sind.

### 19. Ausstattung und Software

1. Der Auftragnehmer stellt für die betreffende Dienstleistung die erforderliche Ausstattung für die vorbereitenden Tätigkeiten (einschließlich Online-Sitzungen), für die Kontrolle selbst und für die Tätigkeiten im Anschluss an die Kontrolle zur Verfügung (Tablet oder gleichwertiges Gerät, Kamera, Software, Lizenzen, weiße Tücher und Handschuhe für die Überprüfung der Sauberkeit, usw.), und zwar mit einer angemessenen Performance, um die vom Auftraggeber gewünschten Ergebnisse zu geben.

c) L'offerta del trasporto pubblico locale in Alto Adige può essere scaricata e verificata rispetto agli aggiornamenti al seguente link:

d) il 15% delle ispezioni deve essere effettuato in giornate festive, sabati e domeniche equamente distribuiti;

2. Le giornate di ispezione devono essere effettuate diluite nel corso dei mesi di durata del contratto e non concentrate in un breve periodo.

3. Ogni bimestre dovranno essere controllati un numero di mezzi equivalente al 18,00%, del totale per lotto con una flessibilità massima del  $\pm 2$ %.

4. Nel corso della medesima giornata lo stesso mezzo (numero targa) non può essere controllato più di una volta. Si precisa che non verranno forniti i turni macchina.

### 18. Esecuzione delle ispezioni

1. Le ispezioni vengono effettuate seguendo check list fornite dal Committente in relazione ai vari servizi da controllare.

2. Gli esiti delle ispezioni devono essere inseriti in un database / una tabella excel forniti dal Committente e costantemente alimentati e caricati su cloud esterno o su server del Committente.

3. Le ispezioni devono essere documentate fotograficamente, con particolare attenzione verso gli elementi legati a penali.

### 19. Strumentazione e software

1. L'affidatario deve mettere a disposizione ai suoi operatori per la prestazione in oggetto, tutta la necessaria strumentazione per le attività preparatorie (riunioni online comprese), per le ispezioni stesse e per le attività successive all'ispezione (Tablet o equivalenti, macchina fotografica, software, licenze, pezze bianche e guanti per il controllo della pulizia, ecc...), con prestazioni adeguate a fornire gli output richiesti dal Committente.



2. In Ausnahmefällen, wenn das vorgesehene Device nicht funktioniert, können die Prüfer Checklisten auf Papier verwenden, deren Daten so schnell wie möglich in das mobile Gerät zu laden sind.

## 20. Vorbereitende Tätigkeit

1. Vor Beginn der Tätigkeit trifft sich der Auftraggeber mit dem Auftragnehmer und erläutert die Durchführungsmethodik der Kontrollen, den Vorbereitungsprozess sowie die nach der Kontrolle auszuführenden Aktivitäten, die verschiedenen Dokumente und Vorlagen zur Berichterstellung sowie die entsprechenden Übermittlungszeiten.

2. Vor Beginn der Kontrollen trifft sich der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber und den Betreibern, um die durchzuführende Tätigkeit und die Ausführungsmethoden der Kontrollen zu erläutern.

3. Vor Beginn der Feldarbeit ist eine einmalige Schulungs- / Begleitungsmaßnahme für den Ansprechpartner des Auftragnehmers vorgesehen, an der auch die von Auftragnehmer rekrutierten Prüfer teilnehmen können, für den operativen Teil, der vor Ort durchgeführt wird (Fahrzeugdepots, Haltestellen, laufende Fahrten). Etwaige Reisekosten (Reise, Verpflegung usw.) des Auftragnehmers, während der Schulungs- / Begleitungsaktivität gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

## 21. Kontrollprogramm

1. Der Auftragnehmer erstellt das Kontrollprogramm im Zusammenhang mit dem Auftragsvertrag und lädt es in die Cloud hoch, wobei er die erfolgreiche Übertragung mindestens drei Werktage vor der Durchführung der Kontrollaktivität meldet. Das Programm muss auch die Angabe des Prüfers enthalten, der die einzelnen Kontrollen durchführt.

## 22. Check-liste

1. Der Auftraggeber erstellt und liefert die Checkliste im beschreibbaren pdf-Format.

2. Der Auftragnehmer verwendet die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Checkliste und lädt sie auf seine eigenen Geräte oder verwendet alternativ eine andere Software, die die Erhebung der in den vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Checkliste vorgesehenen Elemente gewährleistet.

2. Gli ispettori in caso eccezionale di malfunzionamento del device in dotazione, possono utilizzare schede cartacee, i cui dati devono essere caricati nel device appena possibile.

## 20. Attività preparatoria

1. Prima dell'avvio dell'attività il Committente incontra l'affidatario e illustra la metodologia di esecuzione delle ispezioni, il procedimento di preparazione e le attività da eseguire post-ispezione, i vari documenti e modelli da utilizzare per la reportistica, nonché le relative tempistiche di consegna.

2. Prima dell'inizio delle ispezioni l'affidatario incontra il Committente e i gestori al fine di illustrare l'attività che verrà condotta e le modalità di esecuzione delle ispezioni.

3. Prima dell'avvio dell'attività sul campo è prevista una tantum un'attività di formazione / affiancamento della persona di riferimento dell'affidatario, cui potranno partecipare anche gli ispettori reclutati dall'affidatario, per la parte operativa da svolgersi sul territorio (depositi dei mezzi, fermate, viaggi in corso). Eventuali costi di trasferta (viaggio, vitto ecc..) del personale dell'affidatario durante l'attività di formazione / affiancamento sono a carico dell'affidatario.

## 21. Programma delle ispezioni

1 L'affidatario predispone il programma delle ispezioni relativo alle giornate e ai mezzi da controllare e lo carica sul cloud comunicando l'avvenuto caricamento almeno tre giorni lavorativi prima dell'esecuzione dell'attività ispettiva. Il programma deve contenere anche l'indicazione dell'ispettore che esegue le singole ispezioni.

## 22. Check-list

1. Il committente predispone e fornisce la check list in formato pdf scrivibile.

2. L'affidatario utilizza la check list fornite dal committente e la carica sui propri device o in alternativa utilizza altro software che garantisca la rilevazione degli elementi previsti dalla check list fornite dal Committente.



3. Es wird eine Vorabprüfung der Checkliste verlangt. Die erfolgreiche Durchführung der Vorabprüfungen muss durch ein Protokoll vor Beginn der Kontrollen dokumentiert werden, sofern keine abweichende Vereinbarung mit dem Auftraggeber besteht.

### **23. Berichterstattung und Datenverarbeitung**

1. Nach jeder Kontrolle lädt der Auftragnehmer die Ergebnisse innerhalb von zwei Arbeitstagen nach ihrer Durchführung in digitalem/informatischem Format in die externe Cloud hoch, wie vom Auftraggeber vorgegeben.

2. Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten die sich aus den Kontrollerggebnisse ergeben, in der vom Auftraggeber festgelegten Weise.

### **24. Durchführung Kontrollen**

1. Der Auftragnehmer plant, organisiert und führt die im Vertrag vorgesehenen Kontrollen gemäß den vom Auftraggeber vorgegebenen Vorgaben und den vereinbarten Modalitäten durch.

2. Der Auftragnehmer rekrutiert, vergütet und schult die Prüfer und organisiert deren Tätigkeit.

3. Die Prüfer müssen über gute lokale geographische Kenntnisse verfügen und physisch und psychisch für die durchzuführende Tätigkeit in fahrenden Verkehrsmitteln geeignet sein.

4. Die Prüfer müssen vom Auftragnehmer eine Schulung von insgesamt mindestens 14 Stunden in Theorie und Praxis (auch zeitlich versetzt) erhalten, um Grundkenntnisse über die durchzuführende Tätigkeit, den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol und insbesondere über die von den Kontrollen interessierten Verkehrsdienste zu gewährleisten. Die Schulung zu Beginn der Vororttätigkeit wird gemeinsam mit dem Auftraggeber durchgeführt. Werden neue Prüfer in den Feldeinsatz gebracht, so wird die Schulung nicht gemeinsam mit dem Auftraggeber durchgeführt.

5. Die Durchführung der Dienstleistung hat in allen Phasen die geltenden Rechtsvorschriften über den Schutz der Privatsphäre und den Datenschutz einzuhalten, insbesondere bei der Aufnahme von Fotos und Videos.

### **25. Berichte und Endbericht der Vor-Ort-Kontrollen**

3. Si chiede l'esecuzione di un pre-test della check list prima dell'inizio delle ispezioni.

L'avvenuta esecuzione dei pre-test dovrà essere documentata con un verbale prima dell'avvio delle ispezioni, salvo diverso accordo con il committente.

### **23. Reportistica ed elaborazione dati**

1. L'affidatario in seguito ad ogni ispezione carica i risultati sul cloud esterno entro due giorni lavorativi dall'esecuzione delle stesse in formato digitale/informatico secondo le modalità stabilite dal Committente.

2. L'affidatario elabora i dati risultanti dagli esiti delle ispezioni secondo le modalità stabilite dal Committente.

### **24. Esecuzione ispezioni**

1. L'affidatario programma, organizza ed esegue le ispezioni previste dal contratto, nel rispetto delle caratteristiche fornite dal committente e delle modalità concordate.

2. L'affidatario recluta, remunera e forma gli ispettori ed organizza la loro attività.

3. Gli ispettori devono possedere buone conoscenze geografiche locali, essere fisicamente e psicologicamente idonei all'attività da eseguire su mezzi di trasporto in movimento.

4. Agli ispettori deve essere fornita da parte dell'affidatario una formazione di almeno 14 ore complessive tra teoria e pratica (anche in momenti diversi) atta a garantire le conoscenze di base dell'attività da eseguire, del sistema di trasporto pubblico locale in Alto Adige e in particolare dei servizi di trasporto interessati dalle ispezioni. La formazione all'inizio dell'avvio dell'attività sul campo viene condotta congiuntamente con il Committente. Qualora dovessero essere inseriti nel field nuovi ispettori, la formazione non verrà condotta congiuntamente al Committente.

5. L'esecuzione della prestazione deve rispettare in ogni sua fase la normativa vigente in tema di privacy e protezione dei dati, con particolare attenzione all'acquisizione di fotografie e video.

### **25. Relazioni e reportistica finale delle ispezioni sul campo**



1. Nach Abschluss der Kontrollen hat der Auftragnehmer innerhalb von 15 Arbeitstagen Folgendes vorzulegen:

- a. einen Abschlussbericht über die durchgeführte Tätigkeit mit Anmerkungen, Beobachtungen, erfassten kritischen Punkten, Vorschlägen und anderen Elementen, die für künftige Kontrollen als nützlich erachtet werden;
- b. eine Power-Point-Präsentation der Ergebnisse;
- c. einen Bericht über die geleisteten Beratungsstunden.

2. Am Ende der Vertragsdauer legt der Auftragnehmer innerhalb von 20 Arbeitstagen einen Gesamtbericht mit einer Analyse der aus den Kontrollen resultierenden Daten und der Entwicklung der für jeden einzelnen Dienst erfassten Faktoren vor.

## **26. Beratung für Datenverarbeitung**

1. Im Laufe der Dienstleistung und bis zum Ende des Auftrags stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Wunsch bis zu 30 Stunden an Beratungsleistungen für die Überarbeitung und/oder Analyse der aus den Kontrollen hervorgegangenen Daten zur Verfügung.

## **27. Zeitrahmen für die Durchführung der Leistungen**

1. Die Kontrollen müssen gemäß dem Auftraggeber mitgeteilten Programm durchgeführt werden.
2. Die Leistung bezüglich der Kontrollen ist innerhalb 15.12.2024 abzuschliessen.
3. Der Endbericht ist bis zum 20.01.2025 vorzulegen.

1. A seguito dell'ultima ispezione annuale l'affidatario dovrà fornire entro 15 giorni lavorativi:

- a. una relazione conclusiva sull'attività eseguita con note, osservazioni, criticità rilevate, suggerimenti ed altri elementi ritenuti utili per le ispezioni future;
- b. una presentazione dei risultati in power point;
- c. una relazione relativa all'utilizzo delle ore di consulenza.

2. A conclusione del periodo contrattuale, entro 20 giorni lavorativi, l'affidatario dovrà fornire una relazione complessiva con analisi dei dati risultanti dalle ispezioni e andamento dei fattori rilevati per ogni singolo servizio.

## **26. Consulenza per rielaborazione dati**

1. Durante il corso della prestazione ed entro la scadenza dell'incarico l'affidatario dovrà fornire al Committente, qualora richiesto, fino a 30 ore complessive di consulenza per la rielaborazione e/o analisi dei dati emergenti dalle ispezioni.

## **27. Tempi di esecuzione delle prestazioni**

1. Le ispezioni sono da effettuarsi secondo il programma comunicato al Committente.
2. La prestazione relativa alle ispezioni, deve concludersi entro il 15.12.2024.
3. La reportistica finale deve essere consegnata entro il 20.01.2025.

Der einzige Projektverantwortlicher / Il responsabile unico del progetto

Dr. Mirko Waldner

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet - sottoscritto con firma digitale)