

**CAPITOLATO TECNICO del 15/07/2019**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA  
PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DELLA FASE DI CAMPO DELL'INDAGINE PILOTA OCSE  
PIAAC (PROGRAMME FOR THE ASSESSMENT OF ADULT COMPETENCIES)**

<b>STAZIONE APPALTANTE</b>	INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma – Codice NUTS: ITE43 - Sito: <a href="http://www.inapp.org">www.inapp.org</a> – Telefono: 06.854471 – PEC: <a href="mailto:protocolloinapp@pec.it">protocolloinapp@pec.it</a> – e-mail: 06.854471 – PEC: <a href="mailto:protocolloinapp@pec.it">protocolloinapp@pec.it</a>
<b>UFFICIO DI COMPETENZA</b>	Ufficio Gare e Appalti – Telefono: 06.85447332 – e-mail: <a href="mailto:ufficio.gareeappalti@inapp.org">ufficio.gareeappalti@inapp.org</a>
<b>CIG</b> (Codice identificazione gara)	7945032FCD
<b>CUP</b> (Codice unico di progetto)	G57F18000010002
<b>RIFERIMENTO PROCEDURA</b>	Rif.158/OCSE
<b>REFERENTE/I</b>	Dott. Dario Guarascio e-mail <a href="mailto:d.guarascio@inapp.org">d.guarascio@inapp.org</a> Dott.ssa Valentina Gualtieri e-mail <a href="mailto:v.gualtieri@inapp.org">v.gualtieri@inapp.org</a>



## 1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

INAPP – Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d’Italia 33, Roma, 00198- Struttura Metodologie e strumenti per le competenze e le transizioni, Responsabili Dott. Dario Guarascio e-mail d.guarascio@inapp.org, Dott.ssa Valentina Gualtieri e-mail v.gualtieri@inapp.org. Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org

## 2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L’incarico riguarda l’affidamento di servizi di supporto alla pianificazione e realizzazione in Italia della fase di campo dell’indagine Pilota (Field Test) del programma di ricerca OCSE PIAAC (Programme for the International Assessment of Adult Competencies) - Ciclo 2. PIAAC è un programma internazionale promosso dall’OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e realizzato tramite un’indagine statistica campionaria internazionale sulle competenze degli adulti di età compresa tra i 16 e i 65 anni. L’indagine ha carattere comparativo ed è svolta in più di 30 paesi del mondo.

Il disegno e l’implementazione di PIAAC sono responsabilità di un Consorzio incaricato dall’OCSE composto da organismi e società di alto profilo riconosciute a livello internazionale, il cui capofila è ETS (Educational Testing Service), che definisce gli standard di qualità a cui tutti i Paesi partecipanti devono attenersi per garantire l’elevato livello di qualità dell’indagine e la comparabilità dei dati.

Su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l’INAPP, in collaborazione con l’Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), è responsabile della realizzazione dell’indagine italiana.

L’attività ed i servizi da realizzare si sostanziano nella conduzione della fase di campo, ovvero rilevazione ed acquisizione dati, dell’indagine campionaria Pilota PIAAC finalizzata a testare gli strumenti, le procedure e ogni altro aspetto della rilevazione in vista dell’indagine principale che si terrà a cavallo tra il 2021 e il 2022.

La raccolta di dati per l’indagine è svolta tramite la somministrazione face-to-face con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview), di un questionario strutturato e la auto-somministrazione di test cognitivi.

Il questionario (Background Questionnaire) rileva una vasta mole di informazioni di carattere anagrafico, sul percorso di istruzione e formazione, sulla carriera



professionale, sulle determinanti delle competenze e sui risultati dell'apprendimento. I test cognitivi sono finalizzati a fornire una misura del livello di competenza espresso dagli individui nei domini di "Literacy", "Numeracy" e "Problem Solving Adattivo" nonché competenze alfabetiche e numeriche di base (Reading e Numeracy component).

La popolazione di riferimento è costituita dalle persone residenti in Italia di età compresa tra 16 e 65 anni. Per l'indagine pilota è richiesta la realizzazione di almeno 1500 interviste complete. La lista dei nominativi selezionati, corredata dall'indirizzo di residenza di ciascun individuo, sarà fornita dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicataria. L'indagine non prevede sostituzioni dei nominativi e in nessun caso sono ammesse modifiche alla lista fornita; i nominativi presenti sulla lista dovranno essere contattati tutti secondo le modalità di seguito illustrate (par. 5.2).

L'indagine dovrà essere effettuata attraverso interviste face-to-face della durata complessiva prevista di circa 2 ore.

L'indagine PIAAC richiede il rispetto delle linee guida, degli standard e degli strumenti di rilevazione e di classificazione stabiliti dall'OCSE per garantire un elevato livello di qualità dei dati tra tutti i Paesi partecipanti e la comparabilità, a livello internazionale, dei risultati ottenuti. La conformità con gli standard richiesti, descritti nel presente capitolato tecnico, dovranno essere garantiti dalla società aggiudicataria.

Al presente capitolato tecnico si allega il documento denominato "Cycle 2 PIAAC TECHNICAL STANDARDS AND GUIDELINES- Draft Version 4 March 2019" (Allegato A) che deve essere considerato parte integrante delle specifiche tecniche richieste per il servizio. A tale documento, ed alle sue eventuali versioni successive rilasciate da OCSE prima della realizzazione della fase di campo, che saranno tempestivamente fornite da INAPP, nonché ad ulteriore documentazione che sarà messa a disposizione dell'OCSE, la società aggiudicataria dovrà riferirsi per tutto quanto non espressamente richiamato nel presente capitolato.

Ove necessario, il presente capitolato tecnico specifica le peculiarità della situazione italiana rispetto alle caratteristiche generali dell'indagine.

Ulteriori informazioni sull'indagine sono inoltre reperibili sul sito: <http://www.oecd.org/skills/piaac/>.

### 3. OBIETTIVI DELL'INDAGINE

PIAAC è un programma di ricerca internazionale, promosso dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) per la valutazione delle competenze della popolazione adulta. La finalità di PIAAC è ricostruire il quadro delle competenze



chiave (cognitive e lavorative) necessarie ad assicurare un'attiva partecipazione delle persone adulte all'economia e alla società del XXI Secolo.

Si tratta di una indagine strutturata in cicli, con cadenza decennale. Ciascun ciclo prevede al suo interno, oltre alle fasi progettuali, una indagine Pilota (Field Test) e una Indagine Principale (Main Study). Il primo ciclo, avviato nel 2008, si è concluso nel 2013. Il secondo ciclo, avviato nel 2018, prevede la realizzazione dell'indagine Pilota ad aprile del 2020 e dell'Indagine Principale (Main Study) nel periodo compreso tra il 2021 e il 2022.

I principali obiettivi di PIAAC, in sintesi, sono:

1. identificare e misurare le competenze cognitive fondamentali per il successo sia a livello individuale che sociale;
2. valutare l'impatto di queste competenze sui risultati economici e sociali sia a livello individuale che collettivo;
3. valutare la capacità dei sistemi di istruzione e formazione di fornire le competenze necessarie;
4. supportare i policy maker nell'identificazione dei fattori che possono contribuire allo sviluppo delle competenze.

Uno degli obiettivi centrali in PIAAC è valutare in che misura le persone utilizzino le informazioni e le tecnologie della comunicazione per accedere, gestire, integrare e valutare le informazioni, costruire nuova conoscenza e comunicare con gli altri. I dati che verranno forniti da PIAAC consentiranno di analizzare i legami tra le competenze cognitive chiave e un vasto spettro di variabili demografiche ed economico-sociali. Con questo tipo di dati PIAAC consentirà una migliore comprensione del collegamento esistente tra il mercato del lavoro e l'istruzione, consentirà di capire quanto e se le competenze chiave hanno effettivamente un ruolo nel miglioramento delle prospettive occupazionali delle fasce di popolazione a rischio, ed esaminerà il match o il mismatch esistente tra le competenze offerte e quelle richieste. Nel suo complesso, dunque, PIAAC fornirà un vasto quadro del capitale umano presente nei Paesi che avranno aderito al progetto. I dati raccolti in ciascun Paese consentiranno inoltre la comparabilità a livello internazionale.

#### 4. METODOLOGIA DELL'INDAGINE

La popolazione di riferimento dell'indagine PIAAC è costituita da tutti gli adulti non istituzionalizzati di età compresa tra i 16 i 65 anni di età residenti nel Paese al momento della raccolta dati (per maggiori dettagli Allegato A, par. 4.1.).



Il disegno campionario dell'indagine pilota PIAAC – Ciclo 2 per l'Italia, realizzato e fornito dall'amministrazione appaltante, prevede l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 5000 individui per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete. I nominativi da intervistare sono selezionati attraverso un campionamento a due stadi, con stratificazione delle unità di primo stadio (dove i comuni sono le unità di primo stadio e gli individui le unità di secondo stadio). La lista dei nominativi estratti sarà fornita alla società aggiudicataria a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

La società aggiudicataria si impegna a contattare attraverso suoi intervistatori, esperti in interviste face-to-face con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview), tutti gli individui presenti sulla lista campionaria fornita dall'amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine non inferiore a 6.

Il primo tentativo di contatto dovrà svolgersi all'indirizzo fornito nella lista degli individui che compongono il campione e dovrà essere preceduto dall'invio di materiale informativo tra cui una lettera di invito a partecipare, il cui testo sarà fornito dall'amministrazione appaltante.

Per ogni nominativo inserito nella lista campionaria, l'intervistatore sarà tenuto a documentare ciascuno dei tentativi di contatto, siano questi andati a buon fine o meno, nell'apposito sistema di gestione dei contatti "Case Management System" (da ora in poi CMS), sviluppato dal consorzio internazionale e fornito da INAPP.

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato il Background Questionnaire (da qui in avanti BQ) e una batteria di test cognitivi per la rilevazione delle competenze (Direct Assessment, da qui in avanti DA) di Literacy, Numeracy, Adaptive Problem Solving (da ora in poi APS) nonché test per la rilevazione delle competenze alfabetiche e numeriche di base (Reading Component da qui in poi RC e Numeracy Component, da qui in poi NC).

La somministrazione avverrà per mezzo di hybrid tablet/laptop (da qui in avanti per semplicità solo tablet), che la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del team di intervistatori secondo le specifiche riportate più avanti al punto 5.5. e nell'Allegato A.

Il BQ dovrà essere somministrato attraverso intervista CAPI (Computer Assisted Personal Interview), gestita dall'intervistatore (il tempo medio di somministrazione è di circa 60 minuti), mentre i test cognitivi del DA saranno effettuati direttamente dall'intervistato in autosomministrazione sul tablet. La durata media del DA è di circa



60 minuti. La strumentazione software inerente sia il BQ che i test cognitivi è sviluppata dal consorzio internazionale e fornito da INAPP.

Dopo la chiusura dell'intervista, l'intervistatore dovrà completare un breve questionario (sezione ZZ del CMS) con domande relative all'andamento dell'intervista appena conclusa.

Nei casi di impossibilità all'intervista per problemi linguistici (come ulteriormente specificato al par.5.3 del presente capitolato e nell'allegato A) l'intervistatore procederà con la Doorstep Interview, un breve questionario (circa 8 domande) finalizzato a rilevare informazioni chiave sulle caratteristiche di questa tipologia di rispondenti. La Doorstep interview, già tradotta in oltre 30 lingue, sarà completata dall'intervistato in auto somministrazione mediante tablet.

Per l'intero processo di rilevazione è previsto l'utilizzo di uno strumento di monitoraggio "PIAAC Dashboard", sviluppato dal consorzio internazionale e fornito da INAPP.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta con ogni mezzo e procedura atta a raggiungere questo scopo, seguendo le indicazioni riportate nell'Allegato A (cap 10, Standard 10.5.1), inclusa la previsione di incentivi materiali sia per gli intervistati che per gli intervistatori e di strategie per favorire le cosiddette "conversioni dei rifiuti". Tali strategie devono essere documentate nell'offerta di servizi in risposta al presente capitolato tecnico.

La fase di campo dell'indagine pilota dovrà durare complessivamente 12 settimane, e dovrà essere svolta nel periodo aprile-giugno 2020. Tale tempistica non potrà essere modificata dalla società aggiudicataria. INAPP potrebbe trovarsi nella condizione di dover modificare la data di avvio della fase di campo (posticipandola e mantenendo comunque la medesima durata della fase di campo pari a 12 settimane) a seguito di variazioni del calendario internazionale stabilite da OCSE. In tal caso INAPP si impegna a darne tempestiva comunicazione all'Aggiudicatario.

Il questionario, i test e tutti gli altri strumenti/materiali dell'indagine non sono allegati al presente bando in quanto coperti da vincolo di riservatezza. Dal sito web dell'OCSE è possibile consultare il BQ usato nel ciclo precedente dell'indagine, che non differisce sostanzialmente in termini di durata da quello da adottare, nonché alcuni esempi di item cognitivi.

## 5. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA' AGGIUDICATARIA

### 5.1 Servizi richiesti ed attività da realizzare



Secondo quanto disposto dall'amministrazione appaltante, ed in base alle specifiche indicate nell'Allegato A, al prestatore di servizi aggiudicatario, sotto la supervisione dell'INAPP, è richiesto di:

1. Sottoscrivere l'accordo di riservatezza "PIAAC Confidentiality Agreement" fornito da INAPP.
2. Predisporre un piano di comunicazione per gli intervistati, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (numero verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, ecc.).
3. Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per esigenze di informazione in merito all'indagine. Tale numero dovrà essere indicato nel materiale informativo inviato preventivamente dalla società aggiudicataria a tutti i nominativi del campione e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione.
4. Attivare un numero verde (help desk), attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a disposizione dei soli intervistatori in caso di esigenze informative e tecnico-gestionali.
5. Reclutare e selezionare intervistatori esperti nelle tecniche di interviste faccia-a-faccia in modalità CAPI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'offerta tecnica. L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento. L'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.
6. Dotare gli intervistatori dell'hardware necessario per la somministrazione delle interviste: hybrid tablet/laptop secondo le specifiche tecniche al punto 5.5 del presente capitolato e ulteriormente specificate nell'Allegato A. Il numero di dispositivi dovrà essere congruo a garantire la massima efficacia ed efficienza nello svolgimento delle interviste. Ciascun intervistatore dovrà avere a disposizione un suo dispositivo, dovrà inoltre essere garantita la possibilità di sostituire in tempi molto rapidi eventuali dispositivi non funzionanti o mal funzionanti.
7. Installare sui suddetti hybrid tablet/laptop i software forniti da INAPP necessari alla realizzazione dell'Indagine Pilota PIAAC: Case Management System (CMS) e FT Delivery System, Dashboard ed eventuali software aggiuntivi che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale, come di seguito specificato al punto 5.5



8. Testare, sotto la supervisione dell'IT Coordinator di PIAAC, il corretto funzionamento e la compatibilità dei dispositivi hardware con i software forniti da INAPP per la realizzazione dell'indagine: Case Management System (CMS) e FT Delivery System, Dashboard (ed eventuali software aggiuntivi, utili allo svolgimento delle interviste, che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale). La società aggiudicataria dovrà garantire, dal punto di vista tecnico informatico, le condizioni necessarie per lo svolgimento ottimale delle interviste, con particolare riferimento anche al flusso di dati che dovrà essere trasmesso periodicamente ad INAPP e OCSE, limitando i failure dei software.
9. Predisporre un'adeguata rete territoriale di intervistatori, che comprenda almeno un intervistatore per ciascun comune campionato (ovvero almeno 75 intervistatori). La società aggiudicataria dovrà garantire che ogni comune indicato nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori e che il lavoro sul campo venga completato in 12 settimane, nel periodo aprile-giugno 2020, assicurando inoltre che in ogni comune indicato nel disegno campionario vi sia un pool sufficiente di intervistatori tali da attribuire ad ogni intervistatore non più di 25 nominativi al mese e 75 nominativi complessivi.
10. Collaborare con l'INAPP nella predisposizione dei materiali per la formazione degli intervistatori: in particolare INAPP si riserva le attività di progettazione dei contenuti della formazione. La società aggiudicataria supporterà il team INAPP con attività di back office (es. supporto grafico/editing, stampa dei materiali, ecc.). La società aggiudicataria sarà inoltre responsabile dell'attività di distribuzione dei materiali alla rete di intervistatori.
11. Garantire la partecipazione, a proprie spese, del Capo Progetto e dei Responsabili Operativi del field (par. 6) alle attività formative che saranno svolte dal consorzio internazionale nel mese di febbraio 2020. La località estera dove tali attività saranno realizzate non è ancora stata definita, la durata indicativa di tali attività è di 6 giorni.
12. Organizzare la formazione degli intervistatori che verrà effettuata congiuntamente dall'amministrazione appaltante e dalla società aggiudicataria, inclusa la formazione in presenza degli intervistatori presso le opportune sedi messe a disposizione dalla società aggiudicataria. La formazione in presenza dovrà avere una durata di 2 giornate.
13. Predisporre, dove necessario tradurre dalla lingua inglese alla lingua italiana, stampare ed inviare per posta ordinaria il materiale informativo relativo all'indagine a tutti i soggetti facenti parte del campione. Le informazioni, i testi, i loghi e le indicazioni per la predisposizione del materiale informativo (lettera di



presentazione dell'indagine, brochure informativa, etc.) saranno fornite da INAPP, il quale concorderà con la società aggiudicataria le tempistiche e le modalità di dettaglio degli invii. L'Aggiudicatario dovrà fornire all'INAPP la documentazione attestante l'avvenuto invio del materiale informativo.

14. Supportare INAPP nella predisposizione di tutti i materiali che corredano l'intervista (cartellini di accompagnamento all'intervista, lettere di presentazione dell'indagine, ecc.) e stampa degli stessi, secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante.
15. Predisporre un sistema di incentivi, rivolti sia agli intervistatori che agli intervistati, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta totale, in linea con quanto indicato nell'Allegato A. In particolare per quanto concerne gli intervistati, la società aggiudicataria dovrà prevedere incentivi non monetari (es. buoni spesa, buoni carburante, etc.) per il completamento dell'intervista di valore non inferiore a 30 euro per intervistato.
16. Realizzare la fase di campo, finalizzata al raggiungimento di almeno 1500 interviste complete, sotto la supervisione del gruppo di ricerca INAPP e secondo le specifiche indicate nell'Allegato A. In particolare:
  - Predisporre un sistema di gestione della rete degli intervistatori che includa, oltre alla distribuzione degli individui da intervistare per ciascun intervistatore, la tempistica dell'invio del materiale informativo, che dovrà essere inviato circa 7 giorni prima dell'effettuazione del primo contatto.
  - Condurre un pre-test su 30 individui, al fine di verificare il corretto funzionamento di tutta la strumentazione hardware e software, delle procedure di contatto, della somministrazione, dell'acquisizione e della trasmissione dei dati. Le interviste realizzate durante il pre-test non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Le interviste svolte durante il pre-test dovranno essere seguite da momenti di follow-up per la rielaborazione dell'esperienza dell'intervista sia da parte degli intervistati che degli intervistatori.
  - In collaborazione e sotto la supervisione dell'amministrazione appaltante, organizzare un incontro di follow-up con la rete degli intervistatori per condividere risultati derivati dal pre-test, in particolar modo le criticità emerse e i correttivi individuati.
  - Dare avvio e condurre la fase di campo dell'indagine, ovvero la fase di contatto dei circa 5000 nominativi forniti e la realizzazione di un numero di interviste complete derivato dal tasso di risposta minimo dichiarato in fase di



- presentazione dell'offerta tecnica, comunque non inferiore a 1500 interviste complete.
- Attenersi rigorosamente alle regole dettate dal Consorzio internazionale in riferimento all'attività di monitoraggio della fase di campo che prevedrà l'invio quotidiano di report e dati di rilevazione derivanti dalla strumentazione software in dotazione dall'amministrazione appaltante (CMS, Dashboard, etc.).
  - Monitorare in modo continuo, attraverso l'utilizzo degli strumenti forniti dall'amministrazione appaltante (CMS, Dashboard, etc.), l'avanzamento della fase di campo dell'indagine, in merito all'utilizzo dei nominativi forniti, dei contatti effettuati e degli interventi volti a favorire la conversione dei rifiuti.
  - Predisporre i dati per il monitoraggio e supportare INAPP nella predisposizione dei documenti di monitoraggio (settimanali e mensili) che saranno di riferimento per l'INAPP nelle conference call mensili di monitoraggio, condotte dal Consorzio internazionale, alle quali è richiesta anche la partecipazione della società aggiudicataria. I dati prodotti dall'attività di monitoraggio comprenderanno, oltre a quanto richiesto dal Consorzio internazionale, la distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, gli indicatori di performance degli intervistatori, e gli indicatori di qualità che saranno forniti dall'amministrazione appaltante.
  - Realizzazione di verifiche a campione sulle interviste e sui contatti effettuati attraverso il ricontatto dei nominativi. Le attività di verifica dovranno riguardare, per ogni singolo intervistatore, almeno il 10% dei nominativi assegnati.
17. Attività di coding (codifica) delle domande aperte del questionario PIAAC riguardanti variabili come ad esempio la lingua parlata, il Paese di nascita, il titolo di studio, la professione dell'intervistato e dei genitori o il settore attività economica dell'impresa in cui l'intervistato lavora. L'attività di coding delle domande aperte dovrà essere uniformato a livello internazionale per cui gli standard e gli strumenti per la classificazione sono stabiliti dall'OCSE per tutti i Paesi aderenti al Programma PIAAC. Le classificazioni internazionali da utilizzare per la codifica saranno fornite alla società aggiudicataria da Inapp. A conclusione della fase di campo, validare i file dati contenenti le interviste complete e tutti i tentativi di contatto e predisporre i file da trasmettere all'amministrazione appaltante, secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante. In particolare, per quel che concerne i dati relativi alla professione e alle attività economiche, come evidenziato dalle linee guida (Allegato A, cap. 11, par. 11.2.3), tale attività di codifica dovrà essere svolta in parallelo da due esperti di coding.



Nello specifico si richiede che i dati vengano verificati al 50% da un altro codificatore e che il tasso di errore medio per i dati codificati manualmente non superi il 10% per i codici al quarto livello di digit.

18. Invio dei report, i cui contenuti sono definiti nel successivo punto 8 e dei documenti di competenza della società aggiudicataria specificati nell'Allegato A.
19. Invio di tutti i file dati definiti nel successivo punto 8.

La società aggiudicataria si impegna ad utilizzare tutti i software messi a disposizione dell'amministratrice appaltante.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate nell'offerta tecnica e le proposte progettuali relative alle indicazioni inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture.

Di seguito si procede alla descrizione dettagliata delle specifiche tecniche per i principali punti che riguardano la realizzazione dell'indagine e le attività che la società aggiudicataria dovrà svolgere.

## 5.2 Il campione e la gestione dei contatti

La popolazione di riferimento dell'indagine PIAAC- Ciclo 2 per l'Italia è composta dalle persone residenti in Italia di età compresa tra i 16 e i 65 anni non istituzionalizzate.

L'indagine si basa su un disegno di campionamento probabilistico a due stadi, con la stratificazione delle unità di primo stadio secondo caratteristiche territoriali. Le unità di primo stadio sono i comuni e quelle di secondo stadio gli individui. La numerosità complessiva del campione è approssimativamente di 5000 individui distribuiti su un numero di comuni pari a circa 75.

Il disegno di campionamento, comprensivo dell'elenco dei comuni campione e dell'elenco degli individui da intervistare, corredato dall'indirizzo di residenza, saranno forniti dall'amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

Il campione definito dall'amministrazione appaltante sarà fornito alla società aggiudicataria senza nessuna possibilità di modifica o sostituzione di comuni o nominativi.

Il disegno di campionamento garantisce che tra le unità di primo stadio siano presenti le grandi città italiane definite strati auto rappresentativi (AR). I restanti comuni, definiti non auto rappresentativi (NAR), saranno estratti con probabilità proporzionale alla loro dimensione in termini di popolazione residente di età compresa tra i 16 e i 65 anni.



La società aggiudicataria dovrà garantire che la distribuzione delle interviste rispetti l'allocazione campionaria all'interno dei comuni e dovrà garantire inoltre un numero di interviste complete non inferiore a 1500 unità, garantendo inoltre che le interviste siano svolte in tutti i comuni campionati. Ciascun nominativo dovrà essere contattato presso l'indirizzo fornito nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante durante la fase di campo, nelle modalità descritte di seguito.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione tramite posta ordinaria, presso l'indirizzo relativo al nominativo presente sulla lista di campionamento, di un plico informativo contenente una lettera indirizzata personalmente all'individuo selezionato e una serie di materiali informativi relativi all'indagine. Tutto il materiale informativo sarà fornito da INAPP, in alcuni casi anche nella versione master inglese definita da OCSE. In tal caso all'aggiudicatario potrà essere richiesto un supporto nell'adattamento del materiale in versione italiana. Tutte le attività di stampa dei suddetti materiali informativi saranno a carico dell'aggiudicatario. Il materiale dovrà essere spedito, per ciascun individuo, a circa sette giorni di distanza dal primo contatto dell'intervistatore.

Gli intervistatori reclutati dal prestatore di servizi aggiudicatario dovranno contattare la persona indicata direttamente presso l'indirizzo di residenza. L'intervista non deve necessariamente essere svolta nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore potrà reperire un numero di telefono, da inserire nel CMS e gestire il nominativo nella maniera che ritiene più consona al raggiungimento dell'obiettivo di condurre a buon fine l'intervista; l'intervista potrà essere svolta, se richiesto e necessario, anche in luogo diverso dalla residenza dell'intervistato, purché si tratti di un luogo consono al tipo di intervista da somministrare (riservato, sufficientemente silenzioso, etc).

In caso di mancato contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a ripetere il tentativo di contatto per un numero di volte non inferiore a 6, prima di definire l'individuo "non raggiungibile". I tentativi di contatto dovranno essere svolti in giorni diversi della settimana, in vari orari del giorno, e non potranno essere effettuati in modo sistematico in giorni consecutivi (ad esempio 3 tentativi di contatto in 3 giorni consecutivi). I tentativi di contatto dovranno necessariamente:

- comprendere almeno 1 tentativo infrasettimanale;
- comprendere almeno 1 tentativo durante il fine settimana;
- comprendere almeno 1 tentativo in orari serali (dopo le ore 19:30);
- essere distribuiti lungo l'intero arco temporale della fase di campo dell'indagine.

Nel caso in cui l'individuo da intervistare non sia più domiciliato all'indirizzo indicato dall'amministrazione appaltante ma si sia trasferito in altro domicilio all'interno dello



stesso comune, l'intervistatore potrà recarsi, per i contatti successivi al nuovo indirizzo.

In nessun caso è ammessa la possibilità di risposta da parte di terzi a nome e per conto dell'individuo selezionato, o lo svolgimento anche parziale dell'intervista tramite telefono.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, sia questo andato a buon esito o meno, l'intervistatore è tenuto ad aggiornare contestualmente il sistema deputato alla gestione dei contatti, il CMS, con le informazioni richieste: numero visita, giorno della settimana, data, ora e modalità di contatto, risultato della visita e disposition code. La tipologia e la lista dei disposition code, utili al monitoraggio dei contatti, delle interviste e delle prove, sviluppati dall'OCSE per assicurare la comparabilità delle fasi di data collection fra i Paesi partecipanti, verranno forniti da INAPP. In caso di rifiuto da parte dell'intervistato, l'intervistatore dovrà registrare ulteriori informazioni, quali: ragioni del rifiuto, probabilità di riconversione del rifiuto, commenti, etc.

Alla prima occasione utile, l'intervistatore dovrà assicurarsi di ottenere un numero telefonico attraverso il quale mantenere i contatti con la persona da intervistare. Tale numero telefonico dovrà essere inserito nel CMS per poter essere trasmesso all'amministrazione appaltante, garantendo comunque il rispetto della privacy in ottemperanza della normativa vigente. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente.

Il CMS verrà fornito da INAPP. Le funzioni del CMS a disposizione di ogni intervistatore sono:

- Visualizzazione dei casi assegnati all'intervistatore
- Registrazione dei contatti per ciascun caso
- Validazione dell'identità del rispondente
- Avvio e monitoraggio del PIAAC Delivery System
- Gestione del post intervista (sezione ZZ)
- Sincronizzazione dei dati e back-up

Il CMS permetterà l'avvio e la gestione del PIAAC Delivery System (PDS), la piattaforma contenente gli strumenti dell'indagine (BQ e DA). I due sistemi (CMS e PDS) verranno realizzati ed integrati da OCSE e saranno preventivamente testati da INAPP in una apposita fase di pre-testing prima del rilascio definitivo. In ogni caso l'aggiudicatario dovrà garantire, prima dell'avvio della fase di campo una ulteriore fase di testing su tutti i device utilizzati (come ulteriormente specificato al par. 5.5)

### 5.3. Strumenti dell'indagine e modalità di somministrazione (Allegato A, Cap 5)



La figura sottostante rappresenta il flusso di somministrazione dell'intervista:

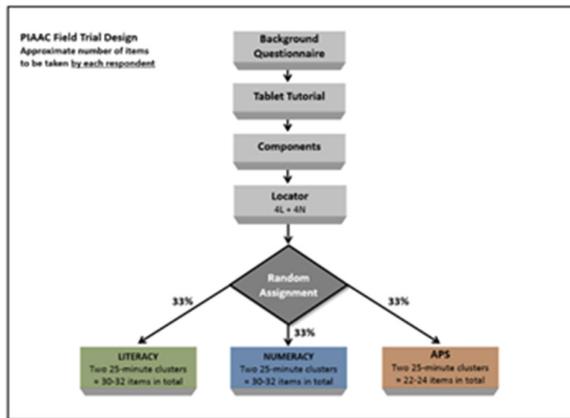


Figure 5-1. Field Trial Assessment Design

(Allegato A: Standard 5.6.1, PIAAC Psychometric assessment design for the field trial)

Di seguito verranno illustrati i diversi strumenti e il dettaglio del flusso di lavoro.

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato il BQ che mira a raccogliere informazioni demografiche e socioeconomiche sugli individui intervistati: il titolo di studio conseguito, la condizione occupazionale, la partecipazione ad attività di istruzione e formazione e di apprendimento, la storia e le esperienze lavorative presenti e passate, le competenze utilizzate sul lavoro, le competenze di lettura, scrittura e calcolo sul lavoro e nella vita quotidiana, l'utilizzo delle tecnologie ICT, sia all'interno che al di fuori dei contesti lavorativi, alcune caratteristiche personali e di personalità, alcuni atteggiamenti sociali, la storia familiare e il background culturale dei rispondenti.

Il BQ è costituito da 11 sezioni (Standard 5.5.1A dell'Allegato A) e dovrà essere somministrato dall'intervistatore in modalità CAPI – Computer Assisted Personal Interviewing. La durata media stimata del BQ è di 60 minuti ma varia in funzione delle caratteristiche (percorso formativo, storia lavorativa, etc.) di ciascun individuo.

In Italia il BQ, così come i test cognitivi, sono sviluppati e somministrati solo in lingua italiana.

Nel caso in cui l'intervistato abbia difficoltà linguistiche, ovvero sia impossibilitato ad effettuare l'intervista in lingua italiana l'intervistatore può avvalersi, per la somministrazione del BQ, di un traduttore/interprete, se presente nel nucleo familiare o altra persona indicata dall'intervistato. Nel caso in cui non sia possibile reperire un traduttore/interprete l'intervistatore dovrà procedere con la Doorstep Interview, una versione molto ristretta del questionario finalizzata a raccogliere informazioni chiave sulle caratteristiche dei rispondenti che presentano problematiche cosiddette "literacy



related". La Doorstep Interview verrà fornita così come gli altri strumenti, direttamente da INAPP, sarà disponibile in oltre 30 lingue e l'intervistato risponderà direttamente tramite hybrid tablet/laptop. Questa piccola sequenza di domande non dovrà in nessun modo sostituire il BQ in tutti gli altri casi in cui tale strumento può essere somministrato, anche con l'ausilio di un traduttore/interprete. Le Doorstep Interview effettuate non vengono conteggiate ai fini della realizzazione del target di interviste complete da raggiungere (almeno 1500).

Al completamento del BQ, il sistema proporrà al rispondente un Tablet Tutorial. Sarà questo il momento in cui l'intervistatore passerà il tablet all'intervistato. Tramite il Tablet Tutorial verranno illustrate all'intervistato le modalità con cui potrà svolgere i test cognitivi previsti nella fase successiva; lo strumento permetterà anche al rispondente di familiarizzare con l'uso del tablet.

A seguito del Tutorial ciascun rispondente inizierà la fase di Direct Assessment, i test cognitivi finalizzati alla valutazione delle competenze alfabetico funzionali (literacy), numerico funzionali (numeracy) e di problem solving adattivo.

In una primissima fase all'intervistato verranno sottoposti dei semplici test finalizzati a rilevare le abilità alfabetiche e numeriche di base (Reading e Numeracy Component) della durata di circa tre minuti ciascuno. Successivamente l'intervistato completerà il Locator, composto di 4 item di literacy e 4 di numeracy con un basso livello di complessità, alla fine del quale sarà indirizzato in maniera random e automatica ad un pacchetto di altre prove di literacy, numeracy o adaptive problem solving-APS (in alternativa).

La durata complessiva del Direct Assessment è stimata mediamente in 60 minuti.

I test cognitivi di PIAAC non sono prove a tempo, per cui il rispondente avrà a disposizione tutto il tempo che ritiene necessario per svolgerli al meglio.

Al termine dell'intervista, dopo essersi congedato dall'intervistato, l'intervistatore dovrà completare un breve questionario (sezione ZZ del CMS) contenente domande relative all'andamento dell'intervista appena conclusa.

Il BQ e il DA devono essere somministrati nel corso della stessa visita presso il domicilio dell'intervistato. Solo in circostanze eccezionali, opportunamente documentate, BQ e DA possono essere somministrati in due momenti diversi. In ogni caso, la sessione relativa ai test cognitivi (DA) dovrà essere completata in un unico momento, quindi, non può essere sospesa e ripresa.

#### 5.4 Definizione di Interviste Complete e di Tasso di Risposta

Come già specificato al Punto 16 del par. 5.1 la società aggiudicataria deve garantire ad INAPP il raggiungimento di almeno 1500 interviste complete.



Come definito dallo Standard 3.7.3A dell'allegato A, cui si rimanda per ogni ulteriore dettaglio, un'intervista completa deve rispondere, come livello minimo, a tutti i seguenti requisiti:

- contenere almeno le risposte alle domande chiave del BQ (che saranno ulteriormente specificate ma che includono certamente: genere, età, titolo di studio più alto conseguito, status occupazionale, status migratorio, etc.);
- che il rispondente abbia completato o tentato di completare il tablet tutorial (esclusi i casi di rifiuto);
- che il rispondente abbia completato o tentato di completare i Components (esclusi i casi di rifiuto);
- che il rispondente abbia completato o tentato di completare il Locator (esclusi i casi di rifiuto);
- che il rispondente abbia completato o tentato di completare il pacchetto di item cognitivi assegnatigli (esclusi i casi di rifiuto);

Per la definizione dei vari tassi di risposta da computare, come il BQ rate, il Complete Case rate, l'Assessment rate, l'Overall response rate, si rimanda all'Allegato 1 ed in particolare all'Annex 4-1 (Sample yield and response rate computational formulae).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica si precisa che sarà preso in considerazione il valore proposto dalla società aggiudicataria in riferimento all'Overall Response Rate 1 (ORR1), ovvero il tasso di risposta ottenuto dal prodotto del BQ response rate e del Complete Case response rate.

### 5.5 Strumentazione Hardware and software e caratteristiche

Come anticipato in precedenza, gli strumenti necessari alla rilevazione (BQ, test cognitivi, etc.) verranno inclusi in una piattaforma informatica chiamata PIAAC Delivery System (PDS). Tale strumento dovrà essere installato su ciascun tablet utilizzato nel corso della rilevazione (sulla base di specifiche istruzioni fornite da INAPP).

Il PIAAC Delivery System opera in locale su ciascun tablet ed è compatibile con uno dei seguenti sistemi operativi: Windows 7 Business, Enterprise or Ultimate (32-bit or 64-bit version), Windows 8 e Windows 10. per cui è fondamentale che i tablet siano dotati di uno dei seguenti sistemi operativi e non altri.

Inoltre per limitare al minimo i failure di sistema i tablet dovranno attenersi ad alcuni standard tecnici considerati requisiti indispensabili. Si elencano di seguito i requisiti minimi dei device richiesti nella presente fornitura:

- Processore: x86-64 - 1,5 gigahertz (GHz) Intel o AMD (es., Intel Pentium 4, AMD Athlon XP);



- Almeno 4 gigabyte (GB) di random access memory (RAM) (per sistemi operativi a 32-bit) or 3 GB di RAM (per 64-bit per sistemi operativi Windows 7, 8 o 10);
- Schermo a colori TFT - 12" No glare
- Risoluzione 1024 x 768 (XGA);
- SSD 128 GB;
- Durata minima batteria a run time di 4 ore;
- Dati e connettività: Porta USB e Network connection.

Alla società aggiudicataria sarà richiesto, prima dell'avvio della fase di campo dell'indagine pilota di documentare la configurazione dei tablet.

Come riportato al punto 7 del par. 5.1., la società appaltatrice sarà responsabile dell'installazione dei vari software sui tablet e dovrà testare, sotto la supervisione dell'IT Coordinator di PIAAC, il corretto funzionamento e la compatibilità dei dispositivi hardware con i software necessari alla realizzazione dell'indagine: Case Management System (CMS) e FT Delivery System, Dashboard (ed eventuali software aggiuntivi, utili allo svolgimento delle interviste, che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale).

La società aggiudicataria dovrà garantire, dal punto di vista tecnico informatico, le condizioni necessarie per lo svolgimento ottimale delle interviste, con particolare riferimento anche al flusso di dati che dovrà essere trasmesso periodicamente all'INAPP e all'OCSE, limitando i failure dei software.

Ogni fase del processo di installazione e testing della strumentazione informatica, dovrà essere opportunamente documentato, comprese le eventuali criticità.

Per ogni ulteriore dettaglio tecnico si rinvia all'Allegato A, cap.7.

Come già anticipato al punto 4 del par. 5.1 alla società aggiudicataria sarà richiesto di garantire un servizio di help desk telefonico (numero verde) a disposizione degli intervistatori e dei supervisori che possa fornire informazioni e supporto tecnico durante tutta la durata della fase di campo. Gli operatori dell'help desk dovranno partecipare alla formazione degli intervistatori e dimostrare una buona conoscenza delle procedure di indagine e di tutti gli strumenti utilizzati (hardware, piattaforme, software, etc.).

#### 5.6 La selezione e la formazione degli intervistatori (Allegato A Cap 8, par. 8.4 , cap 9)

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della selezione e della formazione degli intervistatori, garantendo quanto di seguito elencato:

- Le strategie di selezione e di formazione dovranno essere uniformi per tutti gli intervistatori e dovranno essere adeguatamente illustrate e documentate in termini di proposta. Inoltre alla società aggiudicataria sarà richiesto di supportare



L'INAPP nella predisposizione di un report sintetico in cui dovranno essere documentate le procedure di reclutamento, selezione e ingaggio degli intervistatori. La società aggiudicataria dovrà inoltre predisporre, sulla base delle indicazioni e dei format forniti dall'INAPP un report a valle della formazione degli intervistatori.

- La società aggiudicataria dovrà garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico garantendo una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale.
- A ciascun comune campionato dovrà essere attribuito almeno 1 intervistatore, conseguentemente il numero minimo di intervistatori richiesto è pari a 75.
- La società aggiudicataria dovrà garantire che a ciascun intervistatore non saranno assegnati più di 25 nominativi al mese e non più di 75 nominativi in totale. In generale sarà considerato titolo di merito nella valutazione dell'offerta ogni strategia volta a ridurre il numero di nominativi da attribuire ad ogni intervistatore, in particolare l'assegnazione di più intervistatori per ogni comune. Tali strategie dovranno essere adeguatamente illustrate in sede di offerta.
- Gli intervistatori selezionati dovranno avere pregressa esperienza in interviste di tipo CAPI ed in particolare esperienze precedenti con interviste effettuate nell'ambito delle scienze sociali; i curricula degli intervistatori dovranno essere messi a disposizione dell'amministrazione appaltante prima degli incontri di formazione.
- Gli intervistatori dovranno essere madrelingua italiani o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente).
- Gli intervistatori devono rendersi disponibili per l'intero periodo della rilevazione e nelle tre settimane precedenti per la partecipazione agli incontri di formazione. Gli intervistatori devono altresì essere disponibili a partecipare di persona agli incontri di formazione organizzati dalla società aggiudicataria.
- La società aggiudicataria dovrà organizzare gli incontri di formazione frontale degli intervistatori nelle date e sedi concordate preventivamente con l'amministrazione appaltante, garantendo che la formazione sia svolta non più tardi di due settimane dall'inizio della fase di campo. La formazione sarà rivolta a sottogruppi di circa 15-20 intervistatori. Le sedi dove si svolgerà la formazione dovranno essere scelte con una adeguata copertura del territorio nazionale in modo da facilitare la partecipazione degli intervistatori. La società aggiudicataria è tenuta a predisporre



(in accordo con l'amministrazione appaltante) e a fornire agli intervistatori tutti i materiali necessari alle attività di formazione.

- La progettazione delle giornate di formazione degli intervistatori sarà a cura dell'INAPP in stretta collaborazione con la società aggiudicataria, così come la progettazione dei contenuti di tutti i materiali per la formazione. Al prestatore di servizi aggiudicatario sarà richiesto inoltre il supporto logistico, e l'eventuale rielaborazione grafica/editing nonché la stampa di tutti i materiali necessari agli intervistatori, prima, durante e dopo le sessioni formative. Sarà richiesta la partecipazione di personale della società aggiudicataria per la gestione degli aspetti interni relativi all'organizzazione della fase di campo, per i quali è richiesta anche la progettazione dei materiali formativi. Inoltre la società aggiudicataria dovrà prevedere, per ciascuna sessione formativa, la presenza di un tecnico informatico, a disposizione per tutta la durata degli incontri, per risolvere ogni eventuale systems-related issues. Sarà inoltre a cura del prestatore di servizi aggiudicatario mettere a disposizione gli spazi adeguati e le attrezzature necessarie (PC, videoproiettore, lavagne a fogli mobili, etc..) ad uno svolgimento ottimale delle sessioni formative. I costi relativi all'organizzazione logistica e alle strutture (sedi, sale, attrezzature) messe a disposizione per le attività di formazione e debriefing degli intervistatori/supervisor sarà a completo carico del prestatore di servizi aggiudicatario.
- Ogni sessione di formazione si svolgerà in non meno di due giornate e non potrà avere durata inferiore a 16 ore. Non è ammessa la formazione a distanza degli intervistatori. Ciascun intervistatore riceverà, circa una settimana prima dell'inizio della propria formazione il "Manuale dell'Intervistatore", il "Manuale delle Procedure" ed altri materiali formativi/informativi che dovranno essere letti in maniera attenta prima della partecipazione alla formazione.
- Nel corso delle sessioni formative gli intervistatori verranno osservati e valutati (Allegato A, Standard 9.6.1) dai formatori INAPP. Qualora venisse identificato un bisogno di formazione supplementare per alcuni intervistatori la società aggiudicataria si impegna a garantire sessioni formative integrative e di revisione per gli intervistatori eventualmente segnalati, e, laddove necessario, la loro sostituzione.
- A seguito della formazione la società aggiudicataria dovrà garantire a ciascun intervistatore la possibilità di realizzare almeno un'intervista completa a una persona che non abbia familiarità con l'indagine PIAAC. Tale intervista sarà supervisionata e all'intervistatore sarà fornito un feedback, e se necessaria, formazione aggiuntiva.



- Nel caso in cui uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, la società aggiudicataria si impegna, informata l'amministrazione appaltante, a selezionare un sostituto avente le stesse caratteristiche del precedente intervistatore e a garantirne la formazione adeguata. L'aggiudicatario si impegna a mettere in campo strategie e strumenti, nonché incentivi, volti a ridurre al minimo il turnover degli intervistatori. Tali strategie dovranno essere adeguatamente descritte e documentati in fase di proposta.
- La società aggiudicataria dovrà assegnare, e fornire ad INAPP, un codice identificativo per ciascun intervistatore. Tale codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione e tempestivamente aggiornato in caso di sostituzione di uno o più intervistatori.

L'amministrazione appaltante si riserva di richiedere l'esclusione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato alla conduzione delle interviste o valutati tali a seguito dell'esito delle giornate formative, e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 5 gg lavorativi.

La società aggiudicataria dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze. Se necessario l'amministrazione appaltante potrà richiedere di visionare tale documentazione.

La società aggiudicataria dovrà garantire, a proprie spese, la presenza dei responsabili operativi del field e del capo progetto (cfr. punto 6 del presente Capitolato) al meeting internazionale (NPM meeting) organizzato dall'OCSE che si terrà nel mese di febbraio 2020 e che avrà una durata prevista di 6 giorni. In particolare le persone designate dovranno partecipare alla sessione formativa relativa all'organizzazione della "Formazione degli intervistatori" (Allegato A, Guideline 9.1.1C). La località estera dove sarà svolta tale attività, il calendario e programma di dettaglio saranno forniti a seguito della stipula del contratto.

### 5.7 Riservatezza dei materiali

L'INAPP si è impegnato a non distribuire, pubblicare, divulgare e/o presentare, le informazioni, i dati, i documenti relativi all'indagine PIAAC prima della pubblicazione del report internazionale a cura dell'OCSE, salvo preventiva autorizzazione da parte



dell'OCSE stesso o del Consorzio incaricato della gestione dell'indagine. La Società aggiudicataria dovrà aderire a questo stesso accordo di riservatezza, impegnandosi a proteggere e non divulgare in alcun modo i materiali e le informazioni relative al progetto. La società aggiudicataria dovrà inoltre garantire che il materiale ricevuto dall'INAPP non verrà utilizzato ad altri fini e che non farà circolare tali documenti in altre sedi che non siano quella della società stessa e quella dell'INAPP. La società aggiudicataria dovrà attenersi scrupolosamente alla normativa nazionale ed europea sulla protezione dei dati personali.

Tutto il materiale prodotto per la realizzazione delle attività saranno di proprietà dell'INAPP. La società aggiudicataria dovrà impegnarsi a distruggere tutti i materiali ricevuti e forniti ad INAPP e comunque relativi alla fornitura di servizi a seguito della consegna, ovvero non oltre la data di fine del contratto di fornitura dei servizi. In nessun caso la società aggiudicataria potrà fornirli tali materiali a parti terze.

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici sia tra l'amministrazione appaltante e la società aggiudicataria sia tra la società aggiudicataria e l'amministrazione appaltante dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tali procedure saranno applicati gli standard previsti dall'amministrazione appaltante.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione dei dati e delle informazioni e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite da INAPP in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

#### 5.8 Pre- test

Al fine di verificare il corretto funzionamento di tutti gli strumenti software (CMS, FT Delivery System, Dashboard. etc) e hardware (tablet), e di testare su campo tutte le procedure di contatto/somministrazione/ gestione dei casi, la società aggiudicataria è tenuta a sottoporre ad un pre-test tutti i materiali/strumenti utilizzati nell'indagine. Il pre-test dovrà essere condotto su un campione per quote, demograficamente bilanciato, composto di almeno 30 persone.

Tale pre-test è finalizzato all'individuazione di eventuali problematiche nella gestione di alcune domande del questionario o di altre specifiche fasi del flusso di intervista che non sono state individuate e risolte nelle fasi precedenti come ad esempio durante la formazione degli intervistatori.

La società aggiudicataria dovrà fornire un elenco delle tecniche che intende utilizzare per condurre il pre-test. A tal fine la società aggiudicataria è fortemente invitata a usare tecniche quali la registrazione della durata di blocchi di domande per individuare



la presenza di aree problematiche. Altre misure raccomandate sono la video-registrazione delle interviste (previo assenso degli intervistati e comunque nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy), interviste di de-briefing con intervistatori e intervistati durante il pre-test.

#### 5.9 Monitoraggio della fase di campo e validazione delle interviste complete

L'amministrazione appaltante si avvarrà della possibilità di condurre un monitoraggio costante, secondo le modalità ritenute consone ed efficaci, sull'attività della rilevazione per garantire la qualità del lavoro sul campo. Il monitoraggio potrà riguardare sia gli intervistati che gli intervistatori. A tale scopo, l'amministrazione appaltante potrà contattare direttamente gli individui inclusi nel campione e gli intervistatori.

I controlli diretti verranno affiancati da attività che consentano il monitoraggio continuo dell'andamento dell'indagine e del tasso di risposta, grazie all'analisi in itinere dei dati provenienti dal CMS e dal Dashboard, degli specifici indicatori di qualità richiesti e dai dati relativi alle interviste portate a termine.

A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone segnalate dall'amministrazione appaltante sugli intervistatori, l'aggiudicatario sarà tenuto ad estendere i controlli al 100% del lavoro prodotto dagli intervistatori segnalati. L'amministrazione appaltante si riserva comunque la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine. La società aggiudicataria si impegna a recepire queste indicazioni, garantendo la sostituzione degli intervistatori segnalati e l'annullamento delle interviste che risultano non rispondere ai criteri di qualità descritti nel capitolato tecnico e nell'allegato.

Alla società appaltatrice verrà richiesto di produrre un report relativo agli aspetti di garanzia e gestione della qualità della fase di campo.

Le attività di verifica, che la società aggiudicataria dovrà effettuare durante la fase di campo, dovranno riguardare, per ogni singolo intervistatore, almeno il 10% dei nominativi assegnati inclusi i rifiuti, gli ineleggibili e i mancati contatti (per approfondire si veda Allegato A, cap.10, par. 10.9). I casi che verranno validati saranno appositamente preselezionati dall'amministrazione e indicati nella lista dei contatti tramite apposito flag di quality control (QCFLAG). L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di chiedere un incremento della percentuale delle attività di validazione, il diritto di effettuare dei controlli autonomamente e potrà richiedere, ogni qual volta lo ritenga opportuno, rapporti tecnici sulle attività di controllo. Si richiede alla società aggiudicataria di documentare in fase di proposta il proprio piano di controllo di qualità della fase di campo.



La validazione delle interviste dovrà essere avviata dopo 2 settimane dall'inizio delle interviste, in modo da identificare eventuali criticità sul nascere e correggere quanto prima.

La validazione dovrà essere effettuata attraverso ricontatto telefonico dell'intervistato da parte dei supervisori che dovranno compilare, per ogni validazione, un apposito modulo fornito dall'amministrazione appaltatrice che si riserva il diritto di inviare degli incaricati per partecipare alla fase di validazione ed effettuare autonomamente alcune validazioni. Laddove non disponibile un contatto telefonico, la validazione dovrà essere effettuata di persona (per ulteriori specifiche si veda Allegato A, par. 10.9).

Si richiede inoltre, per ciascun intervistatore, la video registrazione di due interviste (la 3a e la 10 a) la cui registrazione dovrà essere visionata dal supervisore. L'intervistatore riceverà un feedback ed eventuale formazione integrativa laddove venissero riscontrate carenze o non conformità.

L'amministrazione appaltatrice inoltre si riserva di realizzare delle osservazioni dirette delle interviste, effettuate da personale INAPP o incaricato da INAPP. Gli appuntamenti per le osservazioni verranno concordati con i supervisori.

La società appaltatrice dovrà progettare e mantenere un sistema di comunicazione interno al gruppo di lavoro impegnato sul campo (riunioni e call conference mensili, settimanali, giornaliere, etc.) che consenta un costante ed efficace passaggio delle informazioni e un monitoraggio continuo della rilevazione (come richiesto dallo standard 8.1.2 dell'Allegato A).

La società dovrà inoltre garantire un efficace ed efficiente comunicazione con l'ente appaltatore attraverso un sistema di reportistica settimanale per monitorare il progresso del fieldworks (distribuzione delle interviste per comune, intervistatore, dei disposition codes, dei casi anomali, etc). I Data Collection Monitoring Forms verranno forniti dall'INAPP e saranno di riferimento per le Conference Call mensili di monitoraggio, condotte dal Consorzio, alle quali potrà essere richiesta la partecipazione della società aggiudicataria.

Tutto quanto attinente il monitoraggio della fase di campo e il sistema di comunicazione che si intende strutturare dovrà essere accuratamente documentato in fase di proposta tecnica.

## 6. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

La società aggiudicataria si impegna a utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse umane in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.



La società aggiudicataria dovrà individuare e garantire un "gruppo di lavoro minimo" composto almeno dalle seguenti figure professionali:

1. Responsabile scientifico del progetto con formazione in ambito sociale, economico o statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nel coordinamento di indagini statistiche di natura socio-economica, con particolare riferimento alla gestione di indagini campionarie. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
2. Capo progetto con formazione in ambito sociale, economico o statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie complesse con tecnica CAPI. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
3. Responsabile informatico con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di sistemi hardware e software per la gestione di rilevazioni con tecnica CAPI e nell'integrazione e messa in uso di sistemi per la gestione dei contatti e nella gestione di banche dati. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
4. Sistemista con formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CAPI, CMS, rete e sicurezza informatica.
5. Due Responsabili operativi del field con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione e supervisione degli intervistatori e della fase di campo di rilevazioni CAPI (si veda Allegato A, standard 8.1.1C). Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
6. Due esperti di coding con comprovata esperienza nelle attività di codifica sulle professioni e sui sistemi di classificazione delle professioni e delle attività economiche. I due esperti dovranno condurre l'analisi ex post delle domande aperte del questionario dell'indagine PIAAC. Si richiede un'ottima padronanza della lingua inglese parlata e scritta in quanto gli sarà richiesto di operare con classificazioni internazionali quali. ISCO 08 - International Standard Classification of Occupations, ISIC Rev.4 - International Standard Industrial Classification of All Economic Activities.
7. Esperto statistico con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel trattamento di banche dati statistiche in forma di dato individuale in grado di predisporre i file dati da trasmettere all'amministrazione appaltante.
8. Supervisor: La società aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un supervisore ogni 15-20 intervistatori. I supervisor, che dovranno operare in prossimità geografica degli intervistatori, dovranno avere un'esperienza minima



triennale nella supervisione di indagini statistiche, comprendenti interviste con modalità CAPI. I supervisor sono responsabili della realizzazione delle procedure di validazione del lavoro svolto da ogni intervistatore da loro supervisionato nonché della gestione delle strategie di recupero delle mancate risposte e dei rifiuti da parte dei possibili intervistati (Per le specifiche responsabilità dei supervisor si rimanda all'Allegato A, Guideline 8.1.1B). Ai supervisor sarà richiesto di operare in stretto rapporto con i Responsabili operativo del field, con il Responsabile e coordinatore del progetto e con il personale INAPP. I supervisor dovranno partecipare ad una sessione di formazione specifica organizzata dalla società aggiudicataria, in collaborazione con il gruppo di ricerca INAPP, da tenersi prima dell'avvio della formazione degli intervistatori. Tale formazione avrà una durata non inferiore ad otto ore. I supervisor dovranno inoltre partecipare ad almeno una delle sessioni della formazione degli intervistatori.

Le esperienze, le competenze e i titoli di studio dei componenti del gruppo di lavoro minimo appena elencati e di eventuali risorse aggiuntive offerte, devono essere attestati e documentati attraverso curriculum vitae.

#### 9. Intervistatori:

Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di comprendere di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di somministrazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico della società aggiudicataria; l'amministrazione appaltante si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

La società aggiudicataria dovrà selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori, non inferiore a 75 (garantendo quindi che per ciascun comune campionato vi sia almeno 1 intervistatore), tale da permettere l'attribuzione a ciascun intervistatore di non più di 25 nominativi al mese e di non più di 75 nominativi in totale, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. L'assegnazione di un territorio ad un determinato intervistatore dovrà avvenire sulla base della conoscenza/radicamento dell'intervistatore in quel determinato territorio (provincia/regione). Gli intervistatori dovranno essere disponibili a lavorare a questo progetto per un minimo di venti (20) ore settimanali (tempo dedicato alle interviste) distribuite



lungo tutto l'arco della settimana (week-end e festività comprese, ore diurne e serali). Il tempo dedicato dagli intervistatori al contatto non concorre al raggiungimento del monte ora sopra citato. È necessario che la società aggiudicataria si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza almeno biennale di interviste effettuate nell'ambito di indagini sociali, in particolare in possesso di comprovata esperienza nella gestione del contatto di persona e nella conduzione di interviste in modalità CAPI. Gli intervistatori dovranno avere compiuto almeno tre esperienze personali (tre distinte indagini) di interviste con tecnica CAPI con la medesima società aggiudicataria o in altre organizzazioni di ricerca di analoga qualità. Gli intervistatori dovranno inoltre possedere spiccate competenze relazionali e pregresse esperienze nella gestione del contatto e dell'intervista personale. Gli intervistatori dovranno inoltre possedere un titolo di studio minimo pari al diploma di scuola secondaria superiore. Per la provincia autonoma di Bolzano dovrà essere garantita la presenza di intervistatori bilingue. Queste competenze dovranno essere opportunamente documentate.

La retribuzione degli intervistatori dovrà essere adeguata ai prezzi di mercato anche in relazione alla complessità e alla durata dell'intervista stessa.

## 7. I TEMPI REALIZZAZIONE

Le attività previste dal presente capitolato si articoleranno nel periodo compreso tra il 1° novembre 2019 e il 30 novembre 2020. In caso di slittamento della data di avvio dell'attività questa dovrà comunque concludersi entro e non oltre il 31 dicembre 2020. La fase di campo dell'Indagine Pilota PIAAC, ovvero il contatto con gli individui da intervistare e la somministrazione delle interviste alle persone incluse nella lista di campionamento, inizierà ad aprile 2020 e terminerà a giugno 2020. La fase di campo dovrà avere una durata di 12 settimane. La data precisa di avvio della fase di campo, prevista nel mese di aprile 2020, come anche la data di fine della fase di campo, prevista per Giugno 2020, sarà stabilita in fase di stipula del contratto, stante comunque il vincolo che le interviste dovranno essere realizzate entro 12 settimane.

Il pre-test degli strumenti e delle procedure di cui al paragrafo 5.6 dovrà essere effettuato nella seconda metà di febbraio 2020 (ovvero a seguito della formazione internazionale), in modo da poter utilizzare i risultati per definire, laddove necessario le misure correttive.

La formazione degli intervistatori dovrà essere svolta a ridosso dell'avvio della fase di campo (indicativamente nella seconda metà di marzo) e il calendario dovrà essere concordato con l'amministrazione appaltante.



Nell'ultima settimana di marzo 2020 si prevede l'ultima verifica su tutti gli strumenti necessari allo svolgimento della rilevazione e un ulteriore contatto con gli intervistatori, attraverso collegamento telematico, per un aggiornamento sulle ultime modifiche apportate prima dell'inizio della rilevazione.

Durante la rilevazione si prevedono invii regolari di dati e informazioni sull'andamento di tutti i contatti, dei questionari, degli intervistatori e sui risultati delle interviste completate.

La consegna delle banche dati finali e di tutto il materiale richiesto a conclusione della rilevazione, descritto nel successivo paragrafo, dovrà avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo.

Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

L'amministrazione appaltante si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 125 lettera f) del D.Lgs 50/2016, di ricorrere al termine del contratto originario, a una procedura negoziata senza previa indizione di gara "per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi"

## 8. PRODOTTI DA CONSEGNARE

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare i seguenti prodotti:

- a. Un report alla conclusione dell'indagine pre-test (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di testing degli strumenti informatici utili alla rilevazione e messi a disposizione da INAPP, nonché i principali risultati dell'indagine pre-test, con particolare attenzione alle principali problematiche riscontrate nella gestione del questionario e delle prove. Al report dovranno essere allegati gli output dei software (CMS, PIAAC Delivery System).
- b. Due report legati all'attività di formazione: i) un report (Interviewer Training Form) attestante le procedure di reclutamento, selezione e ingaggio degli intervistatori, ii) un report di sintesi quali-quantitativo sull'attività formativa realizzata per gli intervistatori i cui contenuti saranno definiti dall'amministrazione appaltante.
- c. Report settimanali di monitoraggio del fieldworks (distribuzione delle interviste per comune/ intervistatore, dei disposition codes, dei casi anomali, etc) secondo i form forniti dall'INAPP. Nello specifico i report settimanali dovranno pervenire all'INAPP entro le ore 16 di ciascun lunedì per tutta la durata del periodo di rilevazione. Tali report dovranno contenere anche le informazioni sul processo di validazione delle interviste complete e riportare in allegato i file video delle interviste registrate.



- d. Report mensili di monitoraggio della fase di rilevazione, secondo i form forniti dall'INAPP, richiesti dal Consorzio internazionale e utilizzati durante le conference call mensili con il Consorzio stesso.
- e. Invio settimanale di tutti i file di output derivanti dalla strumentazione software in dotazione agli intervistatori:
  - CMS output e report;
  - Dashboard displays;
  - PIAAC delivery system output (Workflow data, risposte del BQ, file di log del BQ e del workflow, file dei DA e informazioni ausiliarie).
- f. Un report intermedio al raggiungimento di 700 interviste completate contenente tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti con i circa 5000 individui inclusi nella lista di campionamento, la disaggregazione delle informazioni sullo stato dei contatti per strato, i tempi di realizzazione delle interviste complete, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti tra la distribuzione delle interviste andate a buon fine e l'allocazione del campione negli strati.
- g. Un report di debriefing (Interviewer Debriefing Form) contenente i feedback degli intervistatori sugli strumenti, le procedure e l'esperienza del data collection.
- h. Un rapporto tecnico-qualitativo finale alla chiusura della fase di campo secondo il form fornito dall'INAPP.

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo estensiva dell'indagine:

- i. Tutti file di output derivanti dalla strumentazione software in dotazione agli intervistatori:
  - CMS output e report;
  - Dashboard displays;
  - PIAAC delivery system output (Workflow data, risposte del BQ, file di log del BQ e del workflow, file dei DA, e informazioni ausiliarie).
- j. Il file finale di coding delle domande aperte del BQ (come ad esempio professione e settore di attività economica), secondo il formato richiesto da INAPP.
- k. Tutti i documenti di pertinenza della società aggiudicataria previsti nell'Allegato A o richiesti dall'OCSE.

Tali file serviranno all'INAPP per la realizzazione del database finale. La società aggiudicataria dovrà garantire l'invio dei dati secondo le modalità (area FTP dedicata o altro) e la tempistica stabilite dall'INAPP. Per i tre mesi successivi alla consegna finale dei file dati, alla società aggiudicataria si richiede disponibilità a risolvere eventuali



problemi di match derivanti dalla mancata consistenza di dati di output (discrepanze nei dati, missing, interviste duplicate, etc.).

Le banche dati dovranno essere consegnate in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database comunque concordato con l'amministrazione appaltante.

La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto. L'amministrazione appaltante, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, può richiedere la produzione di dati e dei materiali specificati ai precedenti punti: la società aggiudicataria si impegna a soddisfare tali richieste in qualunque momento.

## 9. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede di INAAP.

## 10. RESPONSABILI E REFERENTI TECNICI DELL'INAPP

Responsabili e referenti per INAPP: Dario Guarascio (Responsabile della Struttura Sistemi e Metodologie per le Competenze e le Transizioni dell'Inapp, d.guarascio@inapp.org) e Valentina Gualtieri (Responsabile Nazionale del Progetto PIAAC, v.gualtieri@inapp.org)

## 11. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

La società aggiudicataria, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'amministrazione appaltante:

- a. I riferimenti del Responsabile scientifico del progetto, al quale verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con la società aggiudicataria. I requisiti professionali del Responsabile scientifico del progetto sono specificati al punto 1 del par. 6 del presente capitolato.
- b. I riferimenti del Capo progetto, che si occuperà di tutti gli aspetti operativi relativi all'attuazione del progetto. I requisiti professionali del Capo progetto sono specificati al punto 2 del par. 6 del presente capitolato.

## 12. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ



L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 426.515,00 al netto dell'IVA e della tassa di gara (per un totale di € 520.348,30 comprensivo di IVA). Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

Nella suddetta quantificazione sono comprese anche le "interferenze" (come previsto dal nuovo comma 3 dell'art. 7 del D.Lgs. 19 settembre 1994 n. 696 così come modificato ed integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

La società aggiudicataria dovrà dichiarare un tasso di risposta minimo, così come definito al precedente punto 5.4, comunque non inferiore al 47%, da applicare ai circa 5000 nominativi presenti nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante, e il numero minimo di interviste valide portate a buon fine, comunque non inferiore a 1.500 interviste, rispetto al quale è da intendersi il prezzo offerto per il servizio. Il tasso di risposta minimo indicato e il numero di interviste valide, dovrà essere raggiunto rispettando il piano di campionamento e tutti i requisiti riportati nel presente capitolato.

La società aggiudicataria sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dalla stessa dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso alla stessa così corrisposto.

La durata del contratto è di 13 mesi a decorrere dalla data di stipula. Il contratto dovrà comunque concludersi entro e non oltre il 31 dicembre 2020.

### 13. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto, le numerosità delle interviste effettuate ed i singoli importi.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche campionarie in ambito socio-economico condotte sul territorio italiano con tecnica CAPI di numerosità non inferiore a 5000 unità.

In caso di offerta presentata da prestatori di servizi temporaneamente raggruppati, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, a pena di esclusione, il possesso pro-quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il



possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

#### 14. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'INAPP ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l'INAPP ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente Capitolato.

L'aggiudicazione della presente procedura avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.95 del D.Lgs 50/2016. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) **QUALITA' DELL'OFFERTA TECNICA** (massimo 90 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

<b>CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<b>Punteggio massimo</b>
<b>1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>35</b>
Metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento del servizio	4
Coerenza e fattibilità della proposta	3
Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	3
Numero minimo di interviste complete	7
Tasso di risposta minimo	7
Numero minimo di contatti garantito per ogni individuo nel campione	5
Metodologie, processo di lavoro, tecnologie e supporto logistico proposti per la formazione degli intervistatori	6
<b>2. Caratteristiche della società e della infrastruttura destinata allo svolgimento delle attività</b>	<b>11</b>
Esperienza nella realizzazione di indagini nell'ambito delle scienze sociali ed in particolare indagini in modalità CAPI	3
Risorse tecniche ed elaborative	3
Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	5
<b>3. Qualità dei prodotti</b>	<b>21</b>
Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo proposto	4
Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	5
Proposta relativa agli incentivi materiali per gli intervistati	5



Proposta relativa agli incentivi per gli intervistatori e strategie per minimizzare il turn over	3
Attività di monitoraggio della rilevazione e gestione del flusso di informazioni con l'amministrazione appaltatrice	4
<b>4. Qualità del gruppo di lavoro</b>	<b>15</b>
4.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	2
4.2 Qualificazione del capo progetto	3
4.3 Qualificazione del responsabile informatico	2
4.4 Qualificazione dei responsabili operativi del field	2
4.5 Qualificazione del sistemista	2
4.6 Qualificazione dell'esperto statistico	2
4.7 Qualificazione degli esperti di coding	2
<b>5. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare</b>	<b>8</b>

Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

<b>GIUDIZIO</b>	<b>COEFFICIENTE</b>
Completamente inadeguato o assente	0



Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10 punti):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:  $P = 10 \times P_{min}/P_{off}$

dove:

P= punteggio da attribuire al singolo concorrente relativamente all'offerta economica;

P<sub>min</sub> = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

P<sub>off</sub> = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 97 e ss. del D.Lgs. 50/2016.

## 15. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dalla società aggiudicataria, dopo l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dalla società aggiudicataria secondo le modalità di seguito indicate:

- a. Anticipo pari al 6% alla stipula del contratto;
- b. Prima tranche pari al 10% alla consegna del prodotto riportato al punto a del paragrafo 8 del presente capitolato (entro il 31/3/2020);
- c. Seconda tranche pari al 30% alla consegna dei prodotti riportati al punto b e al punto f del paragrafo 8 del presente capitolato nonché della verifica della regolare consegna (secondo la cadenza periodica prevista) dei prodotti riportati ai punti c, d, e del paragrafo 8 presente capitolato (entro 1/7/2020);
- d. Terza tranche pari al 24% condizionata alla consegna dei prodotti riportati ai punti i, j, k del paragrafo 8 del presente capitolato (entro il 30/9/2020);



- e. Saldo pari al 30% alla chiusura del servizio previa consegna del prodotto riportato al punto h del paragrafo 8 del presente capitolato.

## 16. PENALI

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

<b>Tipo inadempienza</b>	<b>Penale</b>	<b>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</b>	<b>Massimo di inadempienze consentite</b>
Ritardo nell'avvio della fase di campo prevista per aprile 2020, il cui giorno del mese sarà stabilito in fase di stipula del contratto	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna delle banche dati finali e dei documenti individuate nel paragrafo 8 (prodotti da consegnare) ai punti i, j, k.	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta, nel presente capitolato tecnico e nell'Allegato A del presente capitolato	15.000,00 euro a evento	Superiore a 1	2
Riduzione del tasso di risposta finale (TRF) rispetto al tasso di risposta minimo dichiarato in sede di presentazione dell'offerta tecnica (TRM)	Decurtazione del budget pari a un quoziente così definito <sup>1</sup> : Quoziente = $[(TRF - TRM)/TRM] * K / TRF$ dove $K=0,3$	0	1
Raggiungimento di un numero di interviste complete inferiore a 1500.	Decurtazione del 40% del budget	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili alla società aggiudicataria.

<sup>1</sup> Esempio di calcolo del quoziente di decurtazione:

Dato tasso di risposta finale (TRF) = 0,55 e tasso di risposta minimo (TRM) = 0,60

Quoziente =  $(0,55 - 0,60) * (1 / 0,60) * (0,5 / 0,55) = -0,0758$

Ciò a significare che il prezzo offerto per il servizio dalla società aggiudicataria e conseguentemente il costo per il servizio a carico dell'amministratrice appaltante sarà decurtato del 7,58%.



L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce "Massimo di inadempienze consentite" è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'INAPP avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

L'INAPP si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.