

# INAPP – ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

***CAPITOLATO TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CAMPIONARIE A SUPPORTO DI INDACO-IMPRESE, INDACO-ADULTI E INTANGIBLE ASSETS SURVEY, CON TECNICHE CATI/CAPI E CAWI, FOCUS GROUP, STUDI DI CASO E INTERVISTE IN PROFONDITÀ - RIF. 159/INDACO CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 7984346ABF***

## **1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d'Italia 33, Roma, 00198-Referenti Tecnici dott.ssa Anna D'Arcangelo e dott. Roberto Angotti, tel. 06.854471 e-mail [a.darcangelo@inapp.org](mailto:a.darcangelo@inapp.org), [r.angotti@inapp.org](mailto:r.angotti@inapp.org).

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: [ufficio.gareappalti@inapp.org](mailto:ufficio.gareappalti@inapp.org), sito internet: [www.inapp.org](http://www.inapp.org).

## **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di supporto per la realizzazione delle seguenti Indagini: "INDACO-IMPRESE", "INTANGIBLE ASSETS SURVEY", "INDACO-ADULTI".

Le predette attività di ricerca avranno come oggetto quanto di seguito specificato.

1. L'Indagine campionaria "INDACO-IMPRESE" prevede la realizzazione di rilevazioni statistiche su campioni statisticamente rappresentativi di imprese, attraverso la somministrazione di circa 20.000 interviste (di cui 16.000 interviste CATI-CAWI e 4.000 interviste CAPI). Le rilevazioni dovranno essere condotte su un campione di imprese operanti in tutti i settori economici - ad esclusione del settore agricolo - su tutto il territorio nazionale.
2. L'Indagine campionaria "INTANGIBLE ASSETS SURVEY" prevede la realizzazione di un'indagine su un campione statisticamente rappresentativo di imprese, attraverso la somministrazione di circa 12.000 interviste CATI-CAWI. Questa rilevazione dovrà essere condotta su un campione di imprese operanti su tutto il territorio nazionale.
3. L'Indagine campionaria "INDACO-ADULTI" prevede la realizzazione di un'indagine su un campione statisticamente significativo di individui, attraverso la somministrazione di circa 30.000 interviste CATI e circa 2.000 interviste CAPI.
4. Un'Indagine qualitativa, che prevede la realizzazione di n. 200 interviste in profondità, n. 80 studi di caso aziendali, n. 20 focus-group, n. 2 indagini con metodo Delphi e n. 1 studio desk.

## **3. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

L'Indagine campionaria "INDACO-IMPRESE" prevede la realizzazione di una rilevazione statistica, denominata "Indagine sulla conoscenza nelle imprese (INDACO - CVTS)", finalizzata a ricostruire il quadro della diffusione delle attività di formazione fra le imprese con 6 e più addetti in Italia. Obiettivo dell'indagine è di rilevare la domanda e l'offerta di formazione e di apprendimento non formale, informale e intergenerazionale delle imprese. Saranno oggetto di rilevazione l'incidenza della formazione, la partecipazione formativa, l'accesso, l'intensità e i costi della formazione, le caratteristiche delle imprese, degli addetti formati e delle attività formative (corsi e altre attività), le strategie formative aziendali, le competenze richieste dalle imprese, le modalità di organizzazione della formazione, gli ostacoli, la formazione iniziale degli apprendisti.

La rilevazione, come per le precedenti edizioni, è stata congiuntamente progettata da INAPP e da ISTAT, per fornire ai decisori e ricercatori italiani un dato sulla formazione nelle imprese intermedio tra le rilevazioni europee *Continuing Vocational Training Surveys* di responsabilità dell'ISTAT che hanno adottato una frequenza quinquennale.

L'Indagine è prevista dal Piano Statistico Nazionale del SISTAN con la sigla IAP-00006 ed è compresa nell'Elenco delle rilevazioni rientranti nel Psn 2017-2019 che comportano obbligo di risposta da parte dei soggetti privati, a norma dell'art. 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322.

L'Indagine sarà effettuata con le seguenti modalità: circa 16.000 interviste con tecnica CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), e circa 4.000 interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), per un totale di almeno 20.000 interviste. Le interviste CAPI avranno una durata prevista di circa 60 minuti. Dovrà essere effettuato un invio preventivo della lettera di presentazione dell'indagine per PEC o per posta.

L'Indagine campionaria “**INTANGIBLE ASSETS SURVEY**” prevede la realizzazione di una rilevazione statistica, denominata “Rilevazione sugli Investimenti Intangibili delle imprese (INTANGIBLE ASSETS SURVEY)”, finalizzata a verificare dimensioni e caratteristiche dell'impegno delle imprese (con 10 e più addetti in Italia) in attività mirate ad incrementare il patrimonio 'intangibile' (formazione aziendale, ricerca e sviluppo, design, reputazione aziendale, innovazione tecnologica, organizzazione e miglioramento dei processi gestionali e produttivi) volte a migliorarne le capacità competitive. L'indagine, giunta alla seconda edizione, rientra tra una serie di attività statistiche raccomandate dall'OCSE.

L'Indagine è prevista dal Piano Statistico Nazionale del SISTAN con la sigla IAP-00012 ed è compresa nell'Elenco delle rilevazioni rientranti nel Psn 2017-2019 che comportano obbligo di risposta da parte dei soggetti privati, a norma dell'art. 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322.

L'Indagine sarà effettuata con le seguenti modalità: circa 12.000 interviste con tecnica CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Dovrà essere effettuato un invio preventivo della lettera di presentazione dell'indagine per PEC o per posta.

L'Indagine campionaria “**INDACO-ADULTI**” prevede la realizzazione di una rilevazione statistica, denominata “Indagine sui comportamenti formativi degli adulti (INDACO-ADULTI), finalizzata a stimare la partecipazione formativa formale, non formale e informale degli adulti, i divari nell'accesso di tipo socio-demografico, culturale e professionale e i benefici percepiti. La rilevazione completa l'informazione fornita dalla INDACO-CVTS sul lato della offerta di formazione professionale.

L'Indagine è prevista dal Piano Statistico Nazionale del SISTAN con la sigla IAP-00003.

L'Indagine sarà effettuata con le seguenti modalità: circa 30.000 interviste con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e 2.000 interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*). Le interviste CAPI avranno una durata prevista di circa 60 minuti.

Ampio dettaglio delle caratteristiche di tali indagini campionarie sono ricavabili sul sito [www.inapp.org](http://www.inapp.org).

L'**Indagine qualitativa** prevede la realizzazione dei seguenti servizi: a) n. 200 interviste in profondità; b) n. 80 studi di caso aziendali, c) n. 20 focus-group; d) n. 2 indagini con metodo Delphi; e) n. 1 studio desk.

L'indagine qualitativa sarà finalizzata ad approfondire le tematiche dell'apprendimento degli adulti e della formazione aziendale utilizzando non solo i risultati delle interviste in profondità, dei focus group, degli studi di caso, delle indagini Delphi e dello studio desk ma anche i dati rilevati attraverso le indagini quantitative, man mano che si renderanno disponibili, e ogni altra fonte a tal fine disponibile.

a) Le interviste in profondità dovranno essere somministrate ad individui appartenenti a specifiche categorie di occupati e con significative esperienze pregresse di partecipazione ad interventi di formazione continua. Tali interviste avranno una durata prevista di circa 60 minuti. I nominativi degli individui da intervistare saranno ricavati come esito della rilevazione “INDACO-ADULTI”. INAPP fornirà i criteri di selezione degli individui da intervistare, definiti su base territoriale e per categoria. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire un rapporto contenente un'analisi complessiva degli esiti delle interviste in base ad una clusterizzazione e una scheda report per ogni singola intervista.

b) Gli studi di caso dovranno essere realizzati presso aziende dislocate sul territorio nazionale e appartenenti a diversi settori economici che abbiano effettuato investimenti significativi in formazione per i propri addetti e/o altre tipologie di investimenti immateriali. Tali studi di caso dovranno essere finalizzati a rilevare informazioni e valutazioni sui seguenti temi: a) impatto dell'investimento formativo sui processi aziendali (ad esempio, in termini di performance economico-finanziaria, dei processi organizzativi e degli altri processi aziendali) e sulle traiettorie individuali degli addetti (ad esempio, in termini di sviluppo delle competenze, performance lavorativa, crescita professionale, responsabilità, carriera, retribuzione, ecc.); b) impatto della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica sui fabbisogni di competenze dell'impresa e sui bisogni di competenza degli addetti; c) ricadute ed effetti prodotti a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e/o dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato dell'impresa. INAPP fornirà i criteri di selezione delle imprese da intervistare, definiti su base territoriale e per tipologia. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire un rapporto contenente un'analisi complessiva in base ad una clusterizzazione e una scheda report per ogni singolo caso.

c) I focus-group dovranno essere realizzati a livello nazionale, con stakeholders, con rappresentanti di aziende che abbiano effettuato investimenti formativi e con adulti occupati con significative esperienze pregresse di partecipazione ad interventi di formazione continua. INAPP fornirà i criteri per la localizzazione dei focus group. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire un rapporto contenente un'analisi complessiva degli esiti dei focus group e un'analisi per ogni singolo focus group.

d) Le indagini Delphi dovranno avere le seguenti caratteristiche: la prima avrà come tema "Il futuro del lavoro autonomo in Italia e in Europa", la seconda "Proposte di policy per il superamento del dualismo territoriale nel settore della formazione professionale e dell'apprendimento degli adulti". Le due indagini dovranno essere condotte attraverso un metodo caratterizzato dalla consultazione (separata e in forma anonima, in due momenti) di un gruppo di esperti (afferenti a diverse discipline). Esse avranno l'obiettivo di trarre previsioni e analisi centrate sulla convergenza delle opinioni su una determinata tematica, secondo le diverse dimensioni conoscitive. Il metodo si basa sulla consultazione, scritta e a più stadi (due fasi), di un gruppo di esperti, qualificati nei rispettivi campi specialistici e differenziati il più possibile dal punto di vista scientifico e professionale. In particolare nella prima fase, sulla base di un documento introduttivo di sfondo (proveniente dalle evidenze rilevate nelle ricerche INAPP o da altre fonti), ogni esperto avrà il compito di elaborare in forma libera alcune analisi e previsioni riferite ai singoli ambiti, a partire da domande formulate in modo aperto, in base alle rispettive aree di competenza professionale. Nella seconda fase, le analisi/previsioni formulate verranno elaborate e tradotte in nuclei e sottoposte al giudizio degli esperti. Con tale modalità gli esperti potranno rivedere anche le loro posizioni iniziali, attraverso l'analisi e la valutazione delle opinioni degli altri, in un confronto interdisciplinare. La registrazione della maggioranza dei consensi attorno ai diversi items farà scaturire lo scenario di riferimento più attendibile. Le due indagini dovranno avvalersi di esperti nei seguenti ambiti disciplinari: sociologia del lavoro e dell'organizzazione, sociologia dei processi formativi, statistica ed economia del lavoro, organizzazione aziendale, gestione del personale, fiscalità e consulenza del lavoro, rappresentanza e diritto del lavoro, psicologia e medicina del lavoro, rappresentanza associativa. I risultati delle due indagini Delphi saranno elaborati e resi fruibili attraverso due rapporti di ricerca. Le due indagini avranno ognuna la durata di almeno 4 mesi e dovranno prevedere il coinvolgimento e la consultazione (in due fasi) di n. 8 esperti.

e) Lo studio desk dovrà essere mirato ad analizzare le politiche a supporto dei bisogni formativi degli adulti a basso livello di competenze (low-skilled), da una parte, e dei lavoratori autonomi in Italia, dall'altra. Lo studio dovrà prevedere un'analisi dello stato dell'arte della letteratura su tali tematiche nel contesto italiano ed europeo. Sulla base della documentazione eventualmente disponibile presso le competenti istituzioni europee e nazionali dovranno inoltre essere predisposte, in relazione ai suddetti target, le mappature di alcuni contesti nazionali (schede paese di: Francia, Germania, Gran Bretagna, Spagna, Olanda, Belgio, Svezia), il più possibile complete in termini di: definizioni normative; classificazione per tipologie di target; individuazione di policies di supporto; rilevazione di misure e programmi di intervento (2014/2020) per specifiche categorie, target e risorse (interventi di sostegno allo sviluppo delle competenze e alla crescita professionale).

Le indagini campionarie utilizzano metodologie, classificazioni e definizioni armonizzate a livello europeo. L'elenco delle imprese da intervistare e i questionari di rilevazione sono forniti dal Servizio Statistico dell'INAPP, così come gli elenchi suppletivi e le modalità di ricorso alla sostituzione delle risposte mancanti totali. Nelle indagini vengono applicati rigorosi criteri di qualità, descritti nel presente capitolato

tecnico, che dovranno essere garantiti dall'Organismo aggiudicatario. L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

Tutte le fasi dell'attività, compresi i criteri di selezione degli individui e delle imprese da intervistare e la definizione degli strumenti saranno concordati con il gruppo di lavoro predisposto da INAPP per la supervisione dei lavori.

### **3.1. SPECIFICHE TECNICHE**

#### **INDAGINI CAMPIONARIE “INDACO-IMPRESE”, “INTANGIBLE ASSETS SURVEY” e “INDACO-ADULTI”**

Al fine di realizzare le indagini campionarie “INDACO-IMPRESE”, “INTANGIBLE ASSETS SURVEY” e “INDACO-ADULTI”, l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) relativamente agli elenchi dei soggetti da intervistare forniti dall'INAPP, verificare gli indirizzi, ove presenti, e ricercare i recapiti telefonici e di posta certificata (PEC) e ordinaria;
- 2) tradurre i questionari di rilevazione e le tracce di intervista nelle lingue utilizzate nelle province autonome a statuto speciale;
- 3) predisporre e attuare, di volta in volta, i piani di comunicazione con le imprese e gli individui potenzialmente coinvolti nelle indagini, volti a sensibilizzare gli stessi e a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivi della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;
- 4) predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 21.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui gli individui e le imprese da intervistare potranno telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
- 5) inviare, per posta certificata (PEC) e/o per posta ordinaria, le lettere di presentazione delle indagini, forniti da INAPP, ai soggetti da intervistare compresi nella lista base del campione e, nella misura necessaria, a quelli compresi nelle liste sostitutive;
- 6) predisporre un sistema CATI-CAWI per la realizzazione delle indagini, sulla base dei questionari forniti da INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nei questionari stessi; il sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea delle interviste complete, di quelle interrotte e dei contatti effettuati. L'Organismo aggiudicatario dovrà quindi provvedere all'informatizzazione del questionario e allo sviluppo di un sistema CAWI. Un sistema di registrazione dei rispondenti, preliminare all'accesso al questionario, dovrà prevenire - mediante password sicura - accessi non autorizzati ai questionari e consentire la raccolta degli indirizzi e-mail e dei numeri di telefono degli incaricati della compilazione, da utilizzare in caso di eventuale recall a soggetti registrati ma non rispondenti. Il questionario CAWI dovrà consentire una compilazione parziale, con relativo salvataggio dei dati inseriti, e il recupero di tali dati per il completamento della compilazione durante una o più successive sessioni. Inoltre, il sistema CAWI dovrà essere compatibile con un sistema CATI (vedi oltre) per consentire, se richiesto dall'impresa, la raccolta dati mediante intervista telefonica o la registrazione in formato elettronico di questionari compilati inviati per e-mail o fax. Sarà necessario realizzare il testing del funzionamento del sistema CATI-CAWI ed una eventuale revisione e redigere una Nota tecnica sulla implementazione e sul test del questionario;
- 7) predisporre la scheda contatti con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 8) predisporre un sistema CAPI per la realizzazione delle indagini che prevedono tale tipo di intervista, sulla base dei questionari e della scheda contatti forniti da INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nei questionari stessi. Tale sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero attraverso accesso on-line dell'attività degli intervistatori che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste complete e di quelle interrotte; dei tempi delle sezioni del questionario di rilevazione; dei questionari completati dagli intervistatori. Il tempo stimato di

somministrazione del questionario CAPI è di circa 60 minuti;

- 9) rispettare il disegno campionario fornito dall'INAPP;
- 10) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario;
- 11) realizzare un'indagine pilota (sotto la supervisione dell'INAPP) per verificare il questionario, il funzionamento del sistema di rilevazione (CATI-CAWI, CATI e CAPI), la tecnica di comunicazione adottata dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste. L'indagine pilota dovrà riguardare: almeno 80 imprese, nel caso di "INDACO-IMPRESE"; almeno 50 imprese, nel caso di "INTANGIBLE ASSETS SURVEY"; almeno 200 individui, nel caso di "INDACO-ADULTI". Le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;
- 12) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, la sostituzione delle quali dovrà essere effettuata secondo la tecnica definita dall'INAPP;
- 13) predisporre un sistema di solleciti ripetuti per le imprese non rispondenti, attraverso solleciti telefonici ed e-mail secondo lo schema seguente:
  - Invio iniziale (con questionario);
  - ogni 10 giorni, le imprese "registrate" che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un "reminder" via e-mail;
  - fino a 5 solleciti telefonici per ciascuna impresa a partire da 20 giorni dopo l'invio iniziale. Qualora non disponibile, il numero di telefono dovrà essere preventivamente individuato e verificato dall'Organismo aggiudicatario;
  - gli operatori telefonici dovranno offrire al rispondente, nel corso del sollecito telefonico, le opzioni di compilazione del questionario via CATI e di invio del questionario cartaceo compilato allegato a un messaggio e-mail (o via fax). L'eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell'operatore telefonico.

Al termine di ogni rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la relativa banca dati, costruita sulla base degli esiti della rilevazione;

- 14) realizzare le interviste, di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" del presente Capitolato. Tali interviste dovranno essere valide (ovvero dovranno essere interviste che abbiano ottenuto risposte approssimativamente per il 70% dei quesiti, sulla base di una valutazione concordata del questionario, e comunque comprensive dei dati quantitativi sugli addetti dell'impresa intervistata).
- 15) I questionari alle imprese dovranno essere somministrati preferibilmente al responsabile della formazione (ove presente) o al responsabile del personale o all'amministratore di ciascuna impresa o a persona indicata dall'impresa come competente nei temi trattati dall'indagine. Le interviste alle imprese dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 9:00-11:00; 11:00-13:00; 14:30-16:30; 16:30-19:00. Le regole per la definizione degli esiti di contatto e gli esiti individuali definitivi saranno fornite dall'INAPP a seguito della stipula del contratto;
- 16) per ognuna delle indagini, inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente di INAPP, materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi gli indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto per strato, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;
- 17) per ognuna delle indagini, realizzare due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del sistema (CATI-CAWI, CATI e CAPI) con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema (CATI-CAWI, CATI e CAPI), della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota;
- il secondo report intermedio al raggiungimento: delle prime 3.000 interviste valide, nel caso di "INDACO-IMPRESE"; delle prime 2.000 interviste valide, nel caso di "INTANGIBLE ASSETS SURVEY"; delle prime 6.000 interviste valide, nel caso di "INDACO-ADULTI";
- il report finale al raggiungimento di tutte le interviste valide previste (di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" e al punto "3.1 Specifiche tecniche" n. 14 del presente Capitolato);

18) per ognuna delle indagini, realizzare un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

Per la fornitura in oggetto l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione del call center, il gruppo di ricerca e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture, ovvero si richiede di contestualizzare nelle società o ATI le attività che dovranno aver luogo.

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

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste CATI a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

#### Pre-test

L'Organismo aggiudicatario dovrà testare il sistema di rilevazione (CATI-CAWI, CATI e CAPI), sotto la supervisione di INAPP, per verificare l'efficacia dello stesso in relazione a:

- realizzazione dell'interfaccia grafica per la compilazione dei questionari (nelle differenti versioni, per utilizzo CATI-CAWI, CATI e CAPI);
- acquisizione dati, con registrazione normalizzata, sia ad ogni salvataggio parziale, sia all'invio definitivo del questionario; dovrà essere possibile supervisionare costantemente ogni rispondente nella fase di compilazione del questionario;
- monitoraggio della rilevazione per poter verificare in tempo reale lo stato di ciascun rispondente ed, eventualmente, chiarire la natura di errori presenti nel questionario.

Il sistema di rilevazione dovrà essere disponibile per INAPP, a fini di valutazione, per un periodo di almeno due settimane.

#### La rilevazione

Per la rilevazione CATI-CAWI, si prevede di contattare le imprese come segue:

- in primo luogo, le imprese dovranno ricevere la lettera iniziale dell'indagine.
- Nella lettera dovranno essere specificate le modalità di registrazione al sito (in caso di rilevazione CAWI). In questa fase dovrà essere predisposto un Numero Verde, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 21.00, a cui le imprese e gli individui interessati dalla rilevazione potranno telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine, per concordare un appuntamento per lo svolgimento di un'intervista CATI, per concordare la restituzione del questionario compilato via e-mail o fax. Per il Numero Verde non sarà ammesso l'utilizzo della segreteria telefonica ma si prevede di assicurare la risposta di una persona dedicata;

- una strategia di solleciti basata su contatti e-mail, postali e telefonici dovrà assicurare un costante supporto al *data capturing* con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste valide previste (ovvero interviste che abbiano ottenuto risposte approssimativamente per il 70% dei quesiti, sulla base di una valutazione concordata del questionario, e comunque comprensive dei dati quantitativi sugli addetti dell'impresa intervistata).

Per la CAPI alle imprese, si prevede di contattare le imprese come segue:

- il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera indirizzata alle imprese indicate nella lista. La lettera di informazione sull'indagine sarà spedita dall'Organismo aggiudicatario, il quale dovrà contattare i soggetti e concordare le date per le interviste;
- in occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con l'impresa da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dall'Organismo aggiudicatario. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" verranno definite dall'Amministrazione appaltante. L'intervista deve essere svolta nella sua interezza in un unico incontro. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente, in tutto o in parte;
- al completamento di ogni intervista, l'intervistatore è tenuto alla redazione di una relazione nella quale riporterà le informazioni di contesto che possano risultare utili per una migliore comprensione dei contenuti dell'intervista.

Per la CAPI agli individui, si prevede di contattare gli individui come segue:

- il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera indirizzata ai nominativi indicati nella lista. La lettera di informazione sull'indagine sarà spedita dall'Organismo aggiudicatario, il quale dovrà contattare i soggetti e concordare le date per le interviste;
- in occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dall'Organismo aggiudicatario. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" verranno definite dall'Amministrazione appaltante. L'intervista deve essere svolta nella sua interezza in un unico incontro. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente, in tutto o in parte;
- al completamento di ogni intervista, l'intervistatore è tenuto alla redazione di una relazione nella quale riporterà le informazioni di contesto che possano risultare utili per una migliore comprensione dei contenuti dell'intervista.

### Solleciti

Le imprese che si saranno registrate ma che non avranno compilato il questionario CAWI (o non ne avranno completato la compilazione), saranno contattate tramite una e-mail di sollecito, da inviare a nome di INAPP, ogni 10 giorni sino alla compilazione del questionario.

Le imprese non registrate – in aggiunta a possibili solleciti periodici via e-mail nel caso di disponibilità di un affidabile indirizzo di posta elettronica – saranno interessate, a partire da 20 giorni dopo l'invio della lettera iniziale, da un'attività di sollecito telefonico basata su almeno 5 contatti telefonici.

Contestualmente ai solleciti telefonici, le imprese saranno sollecitate a rispondere anche attraverso altre modalità, quali l'intervista CATI o la restituzione del questionario compilato via e-mail/fax (in questo caso, l'operatore telefonico sarà responsabile per la registrazione dei dati raccolti).

Nella fase conclusiva della rilevazione, su indicazione di INAPP, l'Organismo aggiudicatario provvederà all'invio di un sollecito con indicazione di una scadenza definitiva per l'invio dei questionari.

### Liste campionarie

Per le rilevazioni alle imprese, l'Organismo aggiudicatario riceverà dal Servizio Statistico dell'INAPP gli elenchi delle imprese da contattare mediante un file, in formato da concordare, che conterrà i codici identificativi dell'impresa, nome dell'impresa, indirizzo dell'impresa. L'Organismo aggiudicatario dovrà acquisire le PEC e i numeri di telefono mancanti. È richiesta la massima collaborazione da parte dell'Organismo aggiudicatario nella attività di ricerca delle informazioni anagrafiche mancanti. Ulteriori

informazioni anagrafiche saranno raccolte mediante la procedura di registrazione propedeutica alla compilazione del questionario on-line.

Per quanto riguarda l'indagine "INDACO-ADULT", per la rilevazione CAPI agli individui, i nominativi da intervistare saranno ricavati come esito della rilevazione CATI; INAPP fornirà i criteri di selezione degli individui da intervistare. Per la rilevazione CATI agli individui, l'Organismo aggiudicatario dovrà implementare il disegno campionario, secondo le modalità definite da INAPP; dovrà inoltre seguire le direttive tecniche contenute nel piano di campionamento fornito da INAPP, procedendo all'estrazione dei nominativi dagli elenchi telefonici nazionali più recenti disponibili (la cui acquisizione è a carico dell'organismo aggiudicatario). L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre predisporre una procedura di "contatto" degli individui dei quali non è possibile ottenere un numero telefonico fisso ma per i quali sono disponibili altri strumenti di comunicazione (cellulare, e-mail, social media). Le modalità di "inseguimento" saranno concordate con l'INAPP.

I dati raccolti verranno verificati e corretti per poi essere raccolti in database.

L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i dati relativi ai nominativi ricevuti da INAPP, al termine della rilevazione. In ogni caso, non potrà fornirli a parti terze.

### Il questionario

Per ogni indagine, il questionario elettronico sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario cartaceo fornito dall'INAPP (comprensivi di rimandi, filtri e piani di compatibilità). Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'INAPP anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento di inizio delle attività.

L'INAPP si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'INAPP direttamente all'Organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

### Caratteristiche del sistema CATI-CAWI, CATI e CAPI

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso i pacchetti software CATI, CAWI e CAPI utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI-CAWI, CATI e CAPI e dovranno essere stati ampiamente utilizzati dai maggiori istituti di ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

I pacchetti software CATI, CAWI e CAPI dovranno corrispondere a quanto dichiarato dall'Organismo nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

- a) disporre di un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- b) l'ambiente, di cui al punto a), dovrà essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso;
- c) è essenziale che il rilevatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine, al fine di ridurre i tempi di somministrazione. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
- d) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di 7.000 voci;

e) permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Il sistema CATI dovrà:

- f) garantire la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- g) garantire la composizione automatica del numero telefonico;
- h) permettere la gestione e la tracciabilità dei tentativi di contatto e dei contatti con gli individui in base alle regole definite dall'INAPP (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
- i) consentire la registrazione automatica:
  - degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, individuo trasferito, individuo fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
  - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
  - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
  - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
  - dei motivi di rifiuto;
- j) garantire la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- k) permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- l) garantire l'allineamento delle versioni del questionario;
- m) garantire la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS e la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- n) assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.

Il sistema CAWI dovrà garantire:

- o) l'assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione;
- p) la compilazione del questionario CAWI accessibile tramite username e password;
- q) la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- r) l'allineamento delle versioni del questionario;
- s) la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- t) la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

I sistemi CATI e CAWI dovranno garantire:

- u) che i dati rilevati con le due tecniche siano memorizzati nello stesso file dati e seguendo lo stesso tracciato record;
- v) la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- w) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

### Hardware

L' Organismo aggiudicatario dovrà possedere:

- a) un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 80 postazioni CATI-CAWI attrezzate, ubicate nella stessa sede;
- b) attrezzature informatiche con una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI-CAWI presenti e dei Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

Dovrà essere possibile per l'INAPP, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale presso i call center.

#### Risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane messe a disposizione dall'aggiudicatario per le indagini

Per il servizio in oggetto, l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano la corretta esecuzione dei lavori.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

#### La formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio delle indagini dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli intervistatori. Questi saranno articolati in briefing teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario e in presenza del responsabile di progetto ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'INAPP.

Il briefing tecnico avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori attraverso la simulazione delle interviste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori l'Organismo aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'INAPP.

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'INAPP potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli intervistatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'INAPP in presenza del responsabile di progetto.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

## **INDAGINE QUALITATIVA**

Al fine di realizzare l'Indagine qualitativa, l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) predisporre un'adeguata rete di intervistatori tale da garantire che la rilevazione sia completata nei tempi previsti; organizzare la selezione del gruppo degli intervistatori, assicurando che essi siano in possesso di almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di interviste in profondità su tematiche analoghe a quelle previste dalla ricerca. Attraverso il monitoraggio in itinere delle interviste,

- L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati alla buona riuscita dell'indagine;
- 2) organizzare la formazione degli intervistatori, cui parteciperà l'Amministrazione appaltante. La formazione in presenza avrà durata non inferiore ad una giornata di 8 ore;
  - 3) predisporre le tracce di intervista, in accordo con l'Amministrazione appaltante, e testarne il funzionamento attraverso un'indagine pilota;
  - 4) ricostruire la lista dei nominativi da intervistare, completa di tutte le informazioni anagrafiche utili (indirizzo postale, indirizzo PEC e/o email, numero di telefono, nome dei referenti da intervistare, ecc.);
  - 5) realizzare n. 200 interviste in profondità;
  - 6) realizzare n. 80 studi di caso aziendali;
  - 7) realizzare n. 20 focus-group, n. 2 indagini con metodo Delphi e n. 1 studio desk, secondo quanto descritto al punto "3. Obiettivi e metodologia";
  - 8) aggiornare l'Amministrazione appaltante sullo stato di avanzamento delle interviste, degli studi di caso aziendali, dei focus-group, delle indagini Delphi e dello studio desk;
  - 9) monitorare le rilevazioni assicurandosi che le informazioni e i materiali richiesti siano completi;
  - 10) assicurare e verificare la corretta registrazione delle interviste da trasmettere all'Amministrazione appaltante;
  - 11) assicurare la raccolta dei materiali e la loro catalogazione includendo, oltre alle osservazioni realizzate in sede di intervista, le relazioni dettagliate delle interviste redatte dagli intervistatori, le informazioni sugli elementi extra intervista e le registrazioni su supporto digitale.

I focus-group e le interviste dovranno essere audio registrate e trascritte, previa condivisione con l'INAPP del calendario e della composizione dei gruppi, comunicando in tempo utile gli incontri affinché sia possibile per la medesima presenziare.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati delle elaborazioni richieste e le registrazioni delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

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

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

### La gestione dei contatti

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire che i nominativi da intervistare siano numericamente quelli richiesti e condivisi con l'INAPP, assicurando la distribuzione degli individui e dei casi sul territorio nazionale.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera indirizzata ai soggetti indicati nella lista. La lettera di informazione sull'indagine sarà spedita dall'Organismo aggiudicatario, il quale dovrà contattare i soggetti e concordare le date per le interviste.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dall'Organismo aggiudicatario. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" verranno definite dall'INAPP. L'intervista deve essere svolta nella sua interezza in un unico incontro. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente, in tutto o in parte.

Al completamento di ogni intervista, l'intervistatore è tenuto alla redazione di una relazione nella quale riporterà le informazioni di contesto che possano risultare utili per una migliore comprensione dei contenuti dell'intervista, oltre al report dell'intervista basato sulla registrazione della stessa.

I dati relativi alla "scheda contatti", le relazioni degli intervistatori e i report delle singole interviste dovranno essere accessibili a distanza per il monitoraggio dell'andamento dei lavori. Pertanto l'Organismo aggiudicatario deve predisporre le migliori soluzioni per renderle accessibili all'INAPP, garantendone l'inaccessibilità da parte di terzi.

#### La selezione e la formazione degli intervistatori

L'Organismo aggiudicatario 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 copertura nazionale.

Nel caso in cui uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, l'Organismo aggiudicatario si impegna, informata l'INAPP, a selezionare un sostituto e a garantirne la formazione adeguata.

L'INAPP si riserva di richiedere l'esclusione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato alla conduzione delle interviste e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi.

L'Organismo aggiudicatario dovrà indicare il nominativo di incaricati esperti nella conduzione di focus-group con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

### **3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

L'Organismo aggiudicatario 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.

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare e garantire la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i requisiti richiesti:

#### Responsabile scientifico del progetto

Tale figura dovrà avere un'esperienza professionale di tipo accademico in ambito socio-economico e almeno 15 anni di esperienza comprovata nella direzione di indagini di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### Capo progetto

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e almeno 15 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie CATI e/o CATI-CAWI. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### Responsabile informatico

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CATI-CAWI e CAPI.

#### Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e CAWI

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI e/o CATI-CAWI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

### Sistemista

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CATI e/o CATI-CAWI, di rete e di sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

### Esperto informatico analista/programmatore

Tale figura dovrà avere un'esperienza di almeno 5 anni, con competenze nella programmazione OOP di architetture client/server e sviluppo di web services, nella progettazione e realizzazione di databases relazionali. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

### Esperti in statistica

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 2 esperto statistico senior e almeno 3 esperti statistici junior. Tali figure dovranno avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e una comprovata esperienza (almeno 10 anni nel primo caso, almeno 5 anni nel secondo) nello svolgimento di attività nel campo delle tecniche di campionamento e stima e dell'analisi dei dati. Tali figure dovranno operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

### Intervistatori CATI-CAWI

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 100 intervistatori da impegnare nelle rilevazioni in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione delle indagini nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI-CAWI. Gli intervistatori selezionati dovranno avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI e/o CATI-CAWI nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga qualità. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare 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 compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'INAPP si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'INAPP potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'INAPP (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di: Nome e Cognome, Comune di residenza, Codice identificativo, Genere, Età, Titolo di studio, Professione, Esperienza lavorativa nel settore. Il codice identificativo del rilevatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire che:

- alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 100, dedicati esclusivamente alla presente indagine, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- tutti gli intervistatori dedicati alla presente indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'INAPP;
- sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP;
- le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti di tutte le interviste valide previste: per poter comprendere l'onere da soddisfare si comunica che i questionari saranno strutturati e di dimensione pari a circa 70 domande variamente articolate. Le cadute dal campione delle unità contattate oggetto di rilevazione si intendono effettive: 1) dopo 5 tentativi falliti di contatto effettuati in giorni lavorativi diversi e in orari diversi; 2) in caso di rifiuto esplicito all'intervista; 3) in caso di rilevata cessazione dell'attività dell'impresa.

### Intervistatori CAPI

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori tale da permettere l'attribuzione a ciascun intervistatore di non più di 40 nominativi, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che la società aggiudicataria si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CAPI. Gli intervistatori selezionati dovranno avere compiuto almeno tre esperienze personali nell'utilizzo delle procedure CAPI. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare 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.

#### Responsabile operativo del field qualitativo

Tale figura dovrà avere almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione, supervisione e supporto degli intervistatori, in particolare in rilevazioni qualitative e assicurare i risultati. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

#### Intervistatori qualitativi, conduttori di focus-group, esperti tematici e nella realizzazione di studi di caso

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare un numero congruo di intervistatori per le interviste in profondità. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con formazione a livello universitario e con esperienza in conduzione di interviste in profondità non inferiore ai 2 anni. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini e le competenze professionali e relazionali. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario; l'INAPP si riserva, laddove necessario, di richiedere eventuali sostituzioni.

L'Organismo aggiudicatario dovrà indicare i nominativi di un numero congruo di incaricati esperti nella conduzione di focus-group con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

Per la realizzazione delle attività previste al punto 2 "Oggetto della prestazione", l'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare un numero congruo di esperti con comprovata esperienza nelle seguenti tematiche/discipline: politiche formative, politiche del lavoro, apprendimento permanente e degli adulti, formazione aziendale, valutazione della formazione, economia aziendale, sociologia economica, del lavoro e dell'organizzazione, analisi dei fabbisogni, innovazione tecnologica, digitalizzazione, innovazione organizzativa, ricerca e sviluppo, branding. Tali figure dovranno avere una formazione di livello universitario e almeno 5 anni di esperienza. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate. Tali figure dovranno operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto.

L'Organismo aggiudicatario dovrà infine indicare i nominativi di un numero congruo di incaricati esperti nella realizzazione di studi di caso aziendali con comprovata esperienza.

L'Organismo aggiudicatario 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.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

### **3.3 PRODOTTI DA CONSEGNARE**

L'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare un Progetto di dettaglio.

Dovrà inoltre consegnare i seguenti prodotti, come di seguito specificato.

1. In relazione all'Indagine campionaria "INDACO-IMPRESA":

Due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI-CAWI e del CAPI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- a) il primo report contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI-CAWI e CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il database su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il questionario informatizzato;
- b) il secondo report contenente la descrizione delle prime 3.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 3.000 interviste valide;
- c) il report finale contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP. Dovrà inoltre essere allegata una sintesi in lingua inglese del report finale, pari complessivamente a circa 200 cartelle (1500 caratteri spazi inclusi/cartella). I contenuti e l'articolazione di tale prodotto dovranno essere concordati in corso d'opera con l'INAPP.

## 2. In relazione all'Indagine campionaria "INTANGIBLE ASSETS SURVEY":

Due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI-CAWI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- d) il primo report contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI-CAWI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il database su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il questionario informatizzato;
- e) il secondo report contenente la descrizione delle prime 2.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 2.000 interviste valide;
- f) il report finale contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP. Dovrà inoltre essere allegata una sintesi in lingua inglese del report finale, pari complessivamente a circa 200 cartelle (1500 caratteri spazi inclusi/cartella). I contenuti e l'articolazione di tale prodotto dovranno essere concordati in corso d'opera con l'INAPP.

## 3. In relazione all'Indagine campionaria "INDACO-ADULTI":

Due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI e del CAPI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- g) il primo report contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI e CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il database su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il questionario informatizzato;
- h) il secondo report contenente la descrizione delle prime 6.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 6.000 interviste valide;

i) il report finale contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP. Dovrà inoltre essere allegata una sintesi in lingua inglese del report finale, pari complessivamente a circa 200 cartelle (1500 caratteri spazi inclusi/cartella). I contenuti e l'articolazione di tale prodotto dovranno essere concordati in corso d'opera con l'INAPP.

4. In relazione all'Indagine qualitativa:

j) uno o più report intermedi, che dovranno contenere l'analisi parziale delle interviste in profondità, degli studi di caso aziendali, dei focus-group e gli esiti delle indagini Delphi e dello studio desk;

k) report finale che dovrà contenere l'analisi definitiva delle interviste in profondità, degli studi di caso aziendali, dei focus-group e gli esiti finali delle indagini Delphi e dello studio desk. A tale report dovrà essere allegata una sintesi in lingua inglese del report finale, pari complessivamente a circa 200 cartelle (1500 caratteri spazi inclusi/cartella). I contenuti e l'articolazione di tale prodotto dovranno essere concordati in corso d'opera con l'INAPP;

l) la documentazione dell'indagine, in formato digitale, che dovrà includere: per ogni intervista effettuata l'audio-registrazione, la relativa trascrizione, il report di sintesi e le relazioni degli intervistatori; le eventuali video-registrazioni e le trascrizioni dei singoli focus-group; un database che raccolga le informazioni di contatto degli organismi e l'elenco delle imprese contattate e non, i riferimenti di contatto e il materiale raccolto su formato cartaceo.

I prodotti saranno sviluppati sulla base di una stretta collaborazione fra gli esperti dell'INAPP e quelli dell'Organismo aggiudicatario.

I report dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e dove specificato con supporto digitale presso la sede dell'INAPP. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'INAPP successivamente alla stipula del contratto.

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra INAPP e l'Organismo aggiudicatario sia tra l'Organismo aggiudicatario e INAPP dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicati gli standard vigenti nell'Istituto. Di seguito il prospetto riepilogativo dei prodotti attesi e dei tempi previsti per il loro rilascio.

#### Annualità 2019

Prodotti	Data di rilascio
1. Progetto di dettaglio contenente il Cronoprogramma concordato con il gruppo di lavoro INAPP.	a 1 mese dalla stipula

#### Annualità 2020

Prodotti	Data di rilascio
2. <u>Primo report dell'Indagine INDACO-ADULTI</u> contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI e CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il <u>database</u> su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il questionario informatizzato.	a 2 mesi dalla stipula

<p>3.</p> <p><u>Secondo report dell'Indagine INDACO-ADULTI</u> contenente la descrizione delle prime 6.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 6.000 interviste valide.</p> <p><u>Primo report dell'Indagine INDACO-IMPRESE</u> contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI-CAWI e CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il <u>database</u> su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il <u>questionario informatizzato</u>.</p>	<p>a 4 mesi dalla stipula</p>
<p>4.</p> <p><u>Secondo report dell'Indagine INDACO-IMPRESE</u> contenente la descrizione delle prime 3.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 3.000 interviste valide.</p> <p><u>Primo report dell'Indagine INTANGIBLE ASSETS SURVEY</u> contenente la descrizione dello sviluppo del sistema CATI-CAWI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e gli esiti dell'indagine pilota. Al report dovranno essere allegati il <u>database</u> su supporto informatico con i dati dell'indagine pilota e il <u>questionario informatizzato</u>.</p>	<p>a 6 mesi dalla stipula</p>
<p>5.</p> <p><u>Secondo report dell'Indagine INTANGIBLE ASSETS SURVEY</u> contenente la descrizione delle prime 2.000 interviste valide con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> su supporto informatico contenente gli esiti delle prime 2.000 interviste valide.</p>	<p>a 9 mesi dalla stipula</p>
<p>6.</p> <p><u>Report finale dell'Indagine INDACO-ADULTI</u> contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> finale su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file con le informazioni relative a tutti i contatti effettuati. Dovrà inoltre essere allegata una <u>sintesi in lingua inglese</u> del report finale, pari a circa 200 cartelle.</p> <p><u>Report finale dell'Indagine INDACO-IMPRESE</u> contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> finale su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file con le informazioni relative a tutti i contatti effettuati. Dovrà inoltre essere allegata una <u>sintesi in lingua inglese</u> del report finale, pari a circa 200 cartelle.</p> <p><u>Report finale dell'Indagine INTANGIBLE ASSETS SURVEY</u> contenente la descrizione di tutte le interviste valide previste con gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti. Al report dovrà essere allegato il <u>database</u> finale su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file con le informazioni relative a tutti i contatti effettuati. Dovrà inoltre essere allegata una <u>sintesi in lingua inglese</u> del report finale, pari a circa 200 cartelle.</p> <p><u>Report finale dell'Indagine qualitativa</u> contenente l'analisi definitiva delle interviste in profondità, degli studi di caso aziendali, dei focus-group e gli esiti finali delle indagini Delphi e dello studio desk. A tale report dovrà essere allegata una sintesi in lingua <u>inglese</u> del report finale, pari a circa 200 cartelle e la documentazione dell'indagine.</p>	<p>a 11 mesi dalla stipula</p> <p>a 11 mesi dalla stipula</p>

### **3.4 TEMPI DI REALIZZAZIONE**

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata pari a 11 mesi dalla stipula.

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".

### **4. 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 INAPP, di cui al punto 1 del presente capitolato.

### **5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'INAPP**

Responsabili e referenti per INAPP: dott.ssa Anna D'Arcangelo e dott. Roberto Angotti, tel. 06.854471 e-mail [a.darcangelo@inapp.org](mailto:a.darcangelo@inapp.org), [r.angotti@inapp.org](mailto:r.angotti@inapp.org).

### **6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO**

L'Organismo aggiudicatario alla firma del contratto dovrà nominare e comunicare all'INAPP una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario.

### **7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 2.330.350,00 Iva esclusa. 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).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere attestato un volume di affari (fatturato) globale riportato dalla società o dal raggruppamento di soggetti proponenti negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi ed approvati alla data di pubblicazione del bando nel periodo 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2018: tale volume, a pena di esclusione, non dovrà essere complessivamente inferiore, per il detto triennio, a Euro 2.000.000,00 Iva esclusa.

L'attività avrà una durata massima di 11 mesi a partire dalla stipula del contratto e comunque dovrà concludersi entro e non oltre il 31/12/2020.

## **8. SERVIZI ANALOGHI**

Il prestatore di servizi ha 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 su fenomeni socio-economici condotte sul territorio italiano su vasta scala (almeno 10.000 interviste) e con tecnica CATI e/o CAWI e/o CATI-CAWI.

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.

## **9. 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) QUALITÀ 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>	<i>Punteggio</i>
	<i>massimo</i>
<b>1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>15</b>
1.1 Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	10
1.2 Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	5
<b>2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti</b>	<b>35</b>
2.1 Esperienza nello svolgimento di indagini CATI-CAWI e CAPI	5
2.2 Esperienza nello svolgimento di interviste in profondità, focus group e studi di caso	3
2.3 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	3
2.4 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	3
2.5 Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema CATI-CAWI e delle caratteristiche tecniche del sistema CATI-CAWI)	5
2.6 Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	1
2.7 Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo proposto	6
2.8 Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	6
2.9 Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	3
<b>3. Qualità del gruppo di lavoro</b>	<b>30</b>

3.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	6
3.2 Qualificazione del capo progetto	5
3.3 Qualificazione del responsabile informatico	3
3.4 Qualificazione degli esperti di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-CAWI e CAPI	3
3.5 Qualificazione del sistemista	2
3.6 Qualificazione dell'esperto informatico analista/programmatore	3
3.7 Qualificazione degli esperti in statistica	8
<b>4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare</b>	<b>10</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:

<i>GIUDIZIO</i>	<i>COEFFICIENTE</i>
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.

## 10. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dall'Organismo aggiudicatario, 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 delle relazioni sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dall'Organismo aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

<b>Data</b>	<b>%</b>
Anticipo alla stipula	30%
1° SAL a 2 mesi dalla stipula, previa consegna dei prodotti previsti al punto 3.3 (Prodotti da consegnare)	13%
2° SAL a 4 mesi dalla stipula, previa consegna dei prodotti previsti al punto 3.3 (Prodotti da consegnare)	13%
3° SAL a 6 mesi dalla stipula, previa consegna dei prodotti previsti al punto 3.3 (Prodotti da consegnare)	13%
4° SAL a 9 mesi dalla stipula, previa consegna dei prodotti previsti al punto 3.3 (Prodotti da consegnare)	11%
Saldo a 11 mesi dalla stipula, previa consegna dei prodotti previsti al punto 3.3 (Prodotti da consegnare)	20%

## 11. PENALI

### **Tabella delle Penalità**

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.

<i><b>Tipo inadempienza</b></i>	<i><b>Penale</b></i>	<i><b>Inadempienze soggette a raddoppio di penale</b></i>	<i><b>Massimo di inadempienze consentite</b></i>
Ritardo nella consegna del primo report intermedio (INDACO-IMPRESE) (a conclusione dello sviluppo del sistema CATI-CAWI e CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota).	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del secondo report intermedio (INDACO-IMPRESE) (dopo il raggiungimento di 3.000 interviste valide).	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni

Ritardo nella consegna del report finale (INDACO-IMPRESA) e del database finale con tutte le interviste valide.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del secondo report intermedio (INTANGIBLE ASSETS SURVEY) (dopo il raggiungimento di 2.000 interviste valide).	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale (INTANGIBLE ASSETS SURVEY) e del database finale con tutte le interviste valide.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del secondo report intermedio (INDACO-ADULTI) (dopo il raggiungimento di 6.000 interviste valide).	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale (INDACO-ADULTI) e del database finale con tutte le interviste valide.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale (Indagine qualitativa) e della documentazione con tutte le interviste valide.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto.	EURO 20.000,00 a evento	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

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.