

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA IN AMBITO EUROPEO CONCERNENTE L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI RILEVAZIONE CAPI PER INDAGINE CAMPIONARIA INAPP RELATIVA ALLA MISURAZIONE DI OUTCOME DEL REI NON DISPONIBILI DA BASI DATI DI FONTE AMMINISTRATIVA. RIF. 160/REI

CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.) 79852493EF CUP: G55I18000000002

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

INAPP – Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d’Italia 33, Roma, 00198.

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: ufficio.gareappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L’incarico riguarda l’affidamento di servizi per la realizzazione della fase di campo dell’indagine campionaria sulla misurazione degli effetti del REI (Reddito di inclusione, la misura strutturale a carattere nazionale di sostegno al reddito per le famiglie più indigenti, attiva dal primo gennaio del 2018) sulle famiglie beneficiarie.

Il servizio richiesto si sostanzia nella raccolta di dati finalizzata all’acquisizione di informazioni sia sulla platea di famiglie/individui beneficiarie del REI che di famiglie/individui non beneficiari. Tali informazioni sono riferite, in gran parte, agli esiti che il beneficio fornito dal REI ha prodotto nelle famiglie che hanno fruito della misura, come ad esempio: cambiamento nella condizione occupazionale, modifiche della condizione economica, variazioni nel possesso di beni durevoli, cambiamenti nella partecipazione scolastica e formativa. Il disegno di indagine ha una struttura di natura controfattuale di tipo trattamento-controllo, e per tale ragione la rilevazione sarà effettuata anche su soggetti non beneficiari del REI. L’indagine prevede anche la rilevazione di informazioni retrospettive che permettono di descrivere lo stato degli individui/famiglie prima della fruizione del beneficio.

L’indagine sarà effettuata attraverso interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) e questionario strutturato della durata prevista di circa 60 minuti.

3. OBIETTIVI DELL’INDAGINE

Come descritto nel oggetto della prestazione, l’obiettivo dell’indagine è la raccolta di dati tramite una rilevazione statistica condotta attraverso un questionario strutturato somministrato ad un campione di famiglie/individui beneficiari del REI e ad un campione di controllo composto da famiglie/individui non beneficiari. I dati raccolti costituiscono la base informativa delle attività di valutazione del REI; l’indagine dovrà pertanto rilevare informazioni di contesto e di profilo, sul processo di implementazione della misura e acquisire dati sugli effetti che la misura ha avuto sul campione di beneficiari, nonché rilevare le medesime informazioni sul campione di controllo, anche a carattere retrospettivo sia di natura oggettiva che percettiva.

4. METODOLOGIA DELL’INDAGINE

La popolazione di riferimento è costituita dalle famiglie residenti in Italia con difficoltà economiche (individuate tramite una prestabilita soglia del valore Isee), composta da una parte di beneficiari del REI (trattati) e da una parte di famiglie non beneficiarie del REI (controlli) nell’arco temporale di riferimento previsto.

CAPITOLATO TECNICO

Il piano di campionamento dell'indagine è realizzato da Inapp e trasmesso alla società aggiudicataria, come anche la lista di campionamento, relativa sia alle famiglie beneficiarie (trattate) che alle unità di controllo (non trattate).

Il piano di campionamento di numerosità fissata e pari a 5000 unità, tra unità trattate e unità non trattate, prevede un disegno probabilistico a due stadi, con stratificazione delle unità di primo stadio (i comuni sono le unità di primo stadio e le famiglie le unità di secondo stadio). Si prevede di estrarre circa 170 unità di primo stadio (comuni). La lista di campionamento contiene al suo interno sia le unità afferenti al campione base (5000 nominativi) sia quelle relative al campione di riserva (15000 nominativi), nonché le informazioni relative alle variabili di stratificazione. 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 tecniche di intervista faccia-a-faccia, tutti gli individui presenti sulla lista campionaria base fornita dall'amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine, in giorni e fasce orarie differenti, non inferiore a 5 prima di dichiarare il nominativo fornito come "non raggiungibile". Per quanto attiene all'utilizzo delle liste di riserva, queste potranno essere utilizzate solo a seguito di esiti definitivi (che non contemplano interviste complete) sui nominativi presenti sulla lista base negli strati corrispondenti, rispettando l'allocatione e la stratificazione campionaria fornita da Inapp. Anche per le liste di riserva dovranno essere adottate le stesse regole di contatto previste per la lista base.

La lista campionaria delle famiglie beneficiarie del REI sarà estratta dall'elenco dei beneficiari come acquisiti dai relativi archivi amministrativi gestionali; le liste delle famiglie non beneficiarie saranno estratte dagli archivi delle istanze Isee, identificate con criteri di massima prossimità alle unità beneficiarie in termini di situazione reddituale/patrimoniale e profilo familiare. Si specifica che, per le famiglie beneficiarie, la lista conterrà il nominativo del membro della famiglia che ha inoltrato la richiesta di fruizione del REI, mentre per le famiglie non beneficiarie sarà fornito il nominativo del membro della famiglia che ha presentato richiesta Isee.

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 una lettera indirizzata alla famiglia da intervistare a firma del Presidente dell'Inapp. La lettera, i cui contenuti saranno forniti dall'amministrazione appaltante, conterrà una descrizione degli obiettivi dell'indagine e l'invito a partecipare alla stessa.

Per ogni nominativo inserito nella lista campionaria, l'intervistatore sarà tenuto a documentare ciascuno dei contatti, siano questi andati a buon fine o meno, nella "scheda contatti".

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato il questionario nella sua interezza attraverso tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*). Il tempo stimato di somministrazione è di circa 60 minuti. Il questionario sarà in lingua italiana.

Anche la "scheda contatti" dovrà essere implementata dalla società aggiudicataria in modalità elettronica e dovrà essere accessibile online dagli intervistatori, seguendo le indicazioni fornite dall'amministrazione appaltante.

Con cadenza settimanale la società aggiudicataria dovrà trasmettere ad Inapp gli indicatori di qualità, forniti dall'amministrazione appaltante, che permettono il monitoraggio della fase di campo.

La durata complessiva della fase di raccolta dei dati non dovrà eccedere le 15 settimane e non dovrà essere inferiore a trenta giorni.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta con ogni mezzo e procedura atta a raggiungere questo scopo, limitando l'uso della lista di riserva, applicando opportune strategie per favorire le cosiddette "conversioni dei rifiuti". Tali strategie devono essere documentate nell'offerta tecnica in risposta al presente Capitolato Tecnico.

Per garantire la qualità della rilevazione, 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.

CAPITOLATO TECNICO

5. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA' AGGIUDICATARIA

Secondo quanto disposto dall'amministrazione appaltante, la società aggiudicataria dovrà svolgere le seguenti attività:

1. Predisporre un piano di comunicazione con gli intervistati, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista e a massimizzare le unità contattate, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (numero verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, ecc.).
2. Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.30, 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 (base e suppletivo) e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione.
3. Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.30, a disposizione dei soli intervistatori in caso di esigenze informative e tecnico-gestionali.
4. Predisporre un'adeguata rete territoriale di intervistatori in modo tale da garantire che ogni comune indicato nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori e che il lavoro sul campo venga completato in un arco temporale non inferiore a trenta giorni lavorativi e non superiore alle 15 settimane, assicurando inoltre che in ogni comune indicato nel disegno campionario vi sia un numero sufficiente di intervistatori tali da attribuire ad ogni intervistatore non più di 40 nominativi base.
5. 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. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, 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. Predisporre un sistema CAPI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario di rilevazione e della "scheda contatti", forniti dall'amministrazione appaltante. 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/moduli del questionario di rilevazione.
7. Predisporre tutti i materiali che corredano l'intervista (cartellini di accompagnamento all'intervista, brochure sulla privacy, lettera di presentazione dell'indagine, ecc.) secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante.
8. Inviare la lettera di invito a partecipare all'indagine (a firma del Presidente dell'Inapp) per posta ordinaria.
9. Testare il funzionamento del questionario di rilevazione e della "scheda contatti" nella loro versione implementata in CAPI.
10. Predisporre i materiali per la formazione degli intervistatori.
11. Organizzare la formazione degli intervistatori che verrà effettuata congiuntamente dall'amministrazione appaltante e dalla società aggiudicataria, inclusa la formazione frontale (in presenza degli intervistatori) presso le opportune sedi messe a disposizione dalla società aggiudicataria. La formazione in presenza avrà durata non inferiore alle 6 ore.
12. Realizzare la fase di campo articolata nelle seguenti fasi:
 - Predisposizione di un sistema di gestione della rete degli intervistatori anche in merito alla trasmissione degli elenchi degli individui da intervistare e alla tempistica dell'invio delle lettere di presentazione, che dovranno essere inviate circa 7 giorni prima dell'effettuazione del primo contatto.
 - Conduzione di un'indagine pilota su 30 individui, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema CAPI, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati. Le interviste realizzate durante la fase pilota non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Durante le interviste nella fase pilota potranno essere inserite interruzioni per feedback cognitivi da parte degli intervistati.

CAPITOLATO TECNICO

- Aggiornamento del sistema CAPI (questionario di rilevazione e “scheda contatti”), in base ai risultati derivati dall’indagine pilota e alle modifiche richieste dall’amministrazione appaltante.
 - Avvio della fase estensiva dell’indagine, ovvero della fase di contatto dei nominativi compresi nelle liste base e di riserva fornite e della realizzazione di un numero di interviste complete pari a 5000, la cui distribuzione negli strati rispetti quanto più possibile l’allocazione trasmessa dall’amministrazione appaltante.
 - Effettuare un monitoraggio continuo dell’avanzamento della fase estensiva di indagine, in merito all’utilizzo dei nominativi forniti, dei contatti effettuati e degli interventi volti a favorire la conversione dei rifiuti. I dati prodotti dall’attività di monitoraggio comprendono la distribuzione per strato delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, gli indicatori di performance degli intervistatori e gli indicatori di qualità forniti dall’amministrazione appaltante.
 - Nel corso della fase di campo, inviare settimanalmente all’amministrazione appaltante i dati prodotti nell’attività di monitoraggio specificati al punto precedente.
13. A conclusione della fase di campo, validazione del data set contenente le interviste complete e del dataset contenente tutti i tentativi di contatto e predisposizione dei file da trasmettere all’amministrazione appaltante, secondo le specifiche indicate dall’amministrazione appaltante.
14. Invio di quattro report, i cui contenuti sono definiti nel successivo punto 8 e della documentazione prodotta dalla società aggiudicataria per la conduzione dell’indagine.
15. Invio di tutti i file dati e materiali definiti nel successivo punto 8.

Tutto il materiale prodotto per l’indagine sarà di proprietà dell’amministrazione appaltante. La società aggiudicataria dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

Le attività ed 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 disponibilità delle strutture.

La trasmissione dei dati tra società aggiudicataria e Inapp sarà effettuata tramite FTP.

Di seguito si procede alla descrizione dettagliata delle specifiche tecniche per i punti specifici che riguardano i compiti della società aggiudicataria.

5.1. Il campione e la gestione dei contatti

L’indagine si basa su un disegno di campionamento probabilistico a due stadi, con la stratificazione delle unità di primo stadio. Le unità di primo stadio sono i comuni e quelle di secondo stadio le famiglie. La numerosità del campione base è di circa 5000 individui distribuiti su un numero di comuni pari a circa 170.

Il disegno di campionamento, comprensivo dell’allocazione all’interno degli strati, dell’elenco dei comuni campione e dell’elenco delle famiglie da intervistare, corredato dall’indirizzo di residenza, saranno forniti dall’amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto. L’unità di rilevazione è la famiglia; il questionario dovrà essere somministrato al membro della famiglia che ha presentato domanda di accesso al REI (per i beneficiari) o dichiarazione Isee (per i non beneficiari), in entrambi i casi definito "persona di riferimento".

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.

La società aggiudicataria dovrà garantire che la distribuzione delle interviste complete rispetti l’allocazione campionaria all’interno degli strati e dovrà garantire inoltre un numero di interviste complete non inferiore a 5000 unità e che le interviste siano effettuate in tutti i comuni selezionati. Ciascun nominativo riportato nella lista di campionamento base trasmessa dall’amministrazione appaltante, e della lista di riserva ove necessario, 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.

CAPITOLATO TECNICO

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera indirizzata personalmente alla "persona di riferimento" presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. Il testo della lettera sarà fornito dall'amministrazione appaltante. La lettera dovrà essere spedita a circa sette giorni dalla prima visita di persona dell'intervistatore alla "persona di riferimento" a cui è stata inviata la lettera. La tecnica di contatto è particolarmente rilevante al fine di minimizzare i rifiuti all'intervista, considerando che la popolazione eleggibile può essere caratterizzata da elevata marginalità sociale.

L'intervista non deve necessariamente essere svolta nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto, l'intervistatore potrà 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 necessario anche in luogo diverso dalla residenza dell'intervistato.

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 5, prima di definire l'unità "non raggiungibile". Fino a quando non viene stabilito un contatto tra l'intervistatore e la persona da intervistare, i tentativi di contatto devono essere svolti di persona all'indirizzo riportato nella lista di campionamento. 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 durante il fine settimana;
- comprendere almeno 1 tentativo in orari serali (dopo le ore 19:00);
- 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, nel caso in cui quest'ultimo sia trasferito in altro domicilio all'interno dello stesso comune e nel caso in cui il nuovo indirizzo sia reso noto all'intervistatore, quest'ultimo potrà recarsi, per i contatti successivi al nuovo indirizzo.

Per ciascuna famiglia facente parte del campione è prevista l'intervista di un solo componente, definito a priori e identificato come "persona di riferimento".

La possibilità di risposta da parte di terzi a nome e per conto della "persona di riferimento" è ammessa solo ed esclusivamente nel caso quest'ultima deleghi il proprio coniuge/convivente se appartenente al medesimo nucleo familiare. Tale delega, anche verbale, dovrà essere registrata all'interno della scheda contatti.

Non è ammesso in nessun caso lo svolgimento, anche parziale, dell'intervista tramite telefono.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dalla società aggiudicataria, accedendovi on-line dopo ogni tentativo, sia questo andato a buon esito o meno. Nella "scheda contatti" verrà anche documentato il contatto in cui l'intervista è svolta, nella sua totalità o parzialmente. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" verranno definite dall'amministrazione appaltante.

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 nella "scheda contatti" per poter essere successivamente trasmesso all'amministrazione appaltante, garantendo comunque il rispetto della privacy in ottemperanza della normativa vigente.

Le modalità di utilizzo della lista di riserva saranno concordate con l'amministrazione appaltante a seguito della stipula del contratto, tuttavia si sottolinea sin da ora che anche per le liste di riserva dovranno essere adottate le stesse regole di contatto previste per la lista base e che le liste di riserva potranno essere utilizzate solo a seguito di esiti definitivi sui nominativi presenti sulla lista base negli strati corrispondenti.

5.2. Il questionario

Il questionario di rilevazione e i cartellini di accompagnamento, entrambi in lingua italiana, verranno forniti dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicataria a seguito della stipula del contratto, e non potranno

CAPITOLATO TECNICO

in alcun modo essere modificati. Il questionario potrà differire per le unità del campione non beneficiarie del REI. La società aggiudicataria dovrà quindi procedere alle seguenti attività:

- Informatizzazione e implementazione in modalità CAPI del questionario in modo rigoroso, preciso e senza nessuna modifica, seguendo strettamente le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante;
- Produzione di tutti i materiali necessari al supporto dell'intervista CAPI secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante;
- Informatizzazione e implementazione della "scheda contatti" che gli intervistatori dovranno utilizzare per ogni contatto o tentativo di contatto con ciascun nominativo riportato nella lista di campionamento;

5.3. L'indagine pilota

Al fine di verificare il corretto layout e il funzionamento del programma CAPI e al fine di verificare che i quesiti e le relative risposte siano chiari, completi e corretti, la società aggiudicataria è tenuta a sottoporre ad una indagine pilota tutti i materiali utilizzati nell'indagine. Nel caso insorgano problemi con la formulazione delle domande e/o con specifiche parti del questionario, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di apportare le modifiche necessarie. Il test dovrà essere condotto su un campione per quote, demograficamente bilanciato, composto di almeno 30 famiglie/individui.

La società aggiudicataria dovrà fornire un elenco delle tecniche che intende utilizzare per condurre l'indagine pilota. 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 e le interviste di de-briefing con intervistatori e intervistati.

5.4. L'intervista

L'intervista dovrà essere svolta nella sua interezza in modalità CAPI. In nessun caso l'intervista, nella sua interezza o anche in parte, potrà essere svolta telefonicamente o auto-compilata dall'intervistato.

Pur riguardando la rilevazione di informazioni riferite alla famiglia, l'intervista deve essere svolta con la persona il cui nominativo è contenuto nella lista di campionamento, fatto salvo il caso esplicitato al punto 5.1 in cui la persona di riferimento deleghi il proprio coniuge /convivente che deve comunque appartenere al medesimo nucleo familiare.

La società aggiudicataria dovrà garantire che gli intervistatori si attengano scrupolosamente alle istruzioni per la realizzazione delle interviste e che nella loro esecuzione si limitino a proporre agli intervistati il testo delle domande così come formulate nelle schermate che appariranno a video. Le modalità di somministrazione del questionario devono essere pertanto assolutamente standardizzate, senza alcuna possibilità di variazione nelle modalità di somministrazione tra le interviste e tra gli intervistatori.

5.5. La selezione e la formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della selezione 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 in termini di proposta;
- Il numero di intervistatori dovrà essere adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico garantendo una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale;
- A ciascun intervistatore non saranno assegnati più di 40 nominativi base;
- Gli intervistatori selezionati dovranno avere pregressa esperienza in interviste di tipo CAPI; 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 campagna di rilevazione e nelle due 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;

CAPITOLATO TECNICO

- La società aggiudicataria dovrà organizzare gli incontri di formazione frontale degli intervistatori nelle date e sedi che riterrà più opportune e in accordo con l'amministrazione appaltante, garantendo che la formazione sia svolta non più tardi di una settimana dall'inizio della fase di campo. 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 e a fornire agli intervistatori, in accordo con l'amministrazione appaltante, tutti i materiali necessari alle attività di formazione. Ogni sessione di formazione frontale si svolgerà nell'arco di un'unica giornata e non potrà avere durata inferiore a 4 ore. Non è ammessa la formazione a distanza degli intervistatori;
- La formazione sarà svolta congiuntamente dalla società aggiudicataria e da personale incaricato dall'amministrazione appaltante. La formazione specifica sull'indagine (questionario, modalità di contatto, documentazione da produrre, ecc.) sarà svolta dal personale incaricato dall'amministrazione appaltante, mentre la società aggiudicataria dovrà occuparsi della formazione relativa agli aspetti tecnici della fase di campo (sistemi di gestione software e hardware, trasmissione dei dati, sicurezza, ecc.);
- 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;
- A ciascun intervistatore verrà attribuito, a cura della società aggiudicataria, un codice identificativo univoco che dovrà essere mantenuto nell'intero corso dell'indagine. L'elenco dei codici assegnati, unitamente alle informazioni per il contatto diretto con gli intervistatori, dovrà essere fornito all'amministrazione appaltante prima dell'avvio della fase di campo 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 e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 2 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.

5.6. Monitoraggio della fase di campo

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 costante dell'andamento dell'indagine e del tasso di risposta, grazie all'analisi in itinere dei dati provenienti dalla "scheda contatti" e dalle interviste portate a termine.

A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone, 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. 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 nei suoi allegati.

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 la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali documentando, in sede di offerta tecnica mediante curriculum vitae, per ciascuna figura i requisiti richiesti:

CAPITOLATO TECNICO

1. Responsabile scientifico del progetto con formazione di tipo 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.
2. Capo progetto con formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione di indagini campionarie in ambito socio-economica realizzate con tecnica CAPI.
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 dei sistemi per la gestione di rilevazioni con tecnica CAPI.
4. Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari con formazione di tipo 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 nella gestione di banche dati.
5. Responsabile operativo del field con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione e supervisione degli intervistatori e della fase di campo di rilevazioni CAPI.
6. Sistemista con formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CAPI, di rete e di sicurezza informatica.
7. Esperto statistico con almeno 10 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.

La società aggiudicataria dovrà inoltre selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori tale da permettere l'attribuzione a ciascun intervistatore di non più di 40 nominativi base, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. E' necessario che la società aggiudicataria si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CAPI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi 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.

7. I TEMPI DI RILEVAZIONE

La fase di campo estensiva dell'indagine, ovvero il contatto con gli individui da intervistare e la somministrazione dei questionari attraverso le interviste CAPI alle persone incluse nella lista di campionamento, deve avere inizio non oltre 4 mesi dalla stipula del contratto e concludersi non oltre 15 settimane di calendario.

L'indagine pilota dovrà essere programmata e svolta entro due mesi dalla stipula del contratto in modo da poter utilizzare i risultati per perfezionare gli strumenti per la conduzione dell'indagine estensiva.

La formazione degli intervistatori dovrà essere svolta a ridosso dell'avvio della fase di campo estensiva e il calendario dovrà essere concordato con l'amministrazione appaltante.

Tutti gli strumenti per la conduzione dell'indagine dovranno essere pronti almeno dieci giorni prima dell'avvio della rilevazione estensiva.

Nella settimana precedente la settimana di avvio dell'indagine estensiva 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.

Le interviste dovranno essere realizzate entro 15 settimane dall'inizio della rilevazione (con primo contatto dal lunedì al sabato e successivi contatti e appuntamenti anche la domenica).

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

CAPITOLATO TECNICO

La consegna definitiva dei data base finali, descritti nel successivo paragrafo, dovrà avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo estensiva dell'indagine.

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 quattro report così definiti:

- a. il primo report alla conclusione dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CAPI, di pianificazione della formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;
- b. il secondo report intermedio al raggiungimento di 1500 interviste completate contenente tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti utilizzati, il ricorso alla lista suppletiva, 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;
- c. il terzo report intermedio al raggiungimento di 3.500 interviste completate contenente le stesse informazioni aggiornate del report precedente;
- d. il report finale alla chiusura della fase di campo estensiva dell'indagine, ovvero al raggiungimento di almeno 5000 interviste complete, con le stesse informazioni aggiornate e definitive dei report intermedi precedenti.

I report dovranno essere consegnati in formato digitale e/o in copia cartacea presso la sede dell'amministrazione appaltante.

La società aggiudicataria si impegna inoltre a realizzare e inviare in formato elettronico durante il lavoro sul campo con cadenza settimanale (o in caso di necessità, in qualsiasi momento durante il periodo di rilevazione) il monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità definiti dall'amministrazione appaltante), relativo agli indicatori di performance degli intervistatori, alla distribuzione delle interviste completate e parziali e dei nominativi chiusi anche non andati a buon fine.

Qualora e in qualsiasi momento durante la fase di campo l'amministrazione appaltante dovesse farne richiesta, la società aggiudicataria si impegna ad inviare tempestivamente in forma di dati individuali i risultati parziali sull'andamento di tutti i contatti e delle interviste completate.

L'amministrazione appaltante, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, può richiedere la produzione di ulteriore materiali necessario al monitoraggio della fase di campo: la società aggiudicataria si impegna a soddisfare tali richieste in qualunque momento.

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

- e. un database su supporto informatico contenente per ognuno dei nominativi presenti nelle liste di campionamento, base e suppletiva, le informazioni derivate dalle schede contatti secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante;
- f. un database su supporto informatico contenente le risposte di tutte le interviste completate, agganciabili alle informazioni individuali riportate nelle liste campionarie, dove le variabili e le categorie di risposta sono etichettate secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante. Si specifica che eventuali risposte aperte inerenti a particolari quesiti del questionario (es. professione, settore di attività economica, livello di istruzione, ecc.) dovranno essere codificate secondo le classificazioni standard utilizzate e fornite dall'amministrazione appaltante.

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

CAPITOLATO TECNICO

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

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: Marco Centra (Responsabile della Struttura Lavoro e professioni dell'Inapp, m.centra@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 6.1 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 6.2 del presente capitolato.

12. 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 Euro 736.951,70 al lordo dell' IVA (604.058,77 al netto dell'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 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 12 mesi a decorrere dalla data di stipula.

13. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi 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 2000 unità.

CAPITOLATO TECNICO

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) **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:

CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio massimo</i>
1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi	32
Metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento del servizio	10
Coerenza e fattibilità della proposta	7
Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	7
Numero di contatti garantito per ogni individuo nel campione	4
Metodologie e tecnologie adottate per la formazione degli intervistatori	4
2. Caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività	19
Esperienza nello svolgimento di indagini CAPI	9
Risorse tecniche ed elaborative	5
Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	5
3. Qualità dei prodotti	15
Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta	5
Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	5
Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	5
4. Qualità del gruppo di lavoro	14
4.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	2
4.2 Qualificazione del capo progetto	2
4.3 Qualificazione del responsabile informatico	2
4.4 Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI	2
4.5 Qualificazione del responsabile operativo del field	2
4.6 Qualificazione del sistemista	2
4.7 Qualificazione dell'esperto statistico	2

CAPITOLATO TECNICO

5. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare	10
--	-----------

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 rendere omogenee 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_{min} = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

P_{off} = 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.

CAPITOLATO TECNICO

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:

- Prima tranche (anticipo) pari al 30% dell'importo alla stipula del contratto;
- Seconda tranche pari al 15% dell'importo alla conclusione dell'indagine pilota ovvero alla consegna del primo report, contenente le informazioni specificate al punto 8.a del presente capitolato;
- Terza tranche pari al 17,5% dell'importo al raggiungimento di 1.500 interviste complete ovvero alla consegna del secondo report intermedio, contenente le informazioni indicate al punto 8.b del presente capitolato;
- Quarta tranche pari al 17,5% al raggiungimento di 3.500 interviste complete ovvero alla consegna del terzo report intermedio, contenente le informazioni indicate al punto 8.c del presente capitolato;
- Quinta tranche (saldo) pari al 20% alla chiusura del servizio, previa consegna del report finale, contenente le informazioni indicate al punto 8.d del presente capitolato e di quanto dettagliatamente indicato di seguito:
 - d.2 – consegna del database su supporto informatico, contenente le informazioni indicate al punto 8.e del presente capitolato;
 - d.3 – consegna del database su supporto informatico, contenente le informazioni indicate al punto 8.f 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.

Tabella delle Penalità

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo nell'inizio dell'avvio della fase di campo estensiva rispetto alla tempistica prevista dal contratto	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella chiusura della fase di campo estensiva, la cui durata deve essere non superiore a 15 settimane di calendario	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna dei data base finali individuati nel paragrafo 8 (prodotti da consegnare) rispetto alla tempistica prevista dal contratto	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 e nel presente capitolato tecnico	15.000,00 euro a evento	Superiore a 1	2
Raggiungimento di un numero di interviste complete inferiore a 3000.	Decurtazione del 60% del budget	0	1

CAPITOLATO TECNICO

Raggiungimento di un numero di interviste complete superiore a 3000 e inferiore a 4000.	Decurtazione del 40% del budget	0	1
Raggiungimento di un numero di interviste complete superiore a 4000 e inferiore a 5000.	Decurtazione del 20% 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.

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.

Roma 24 giugno 2019