

## **CAPITOLATO TECNICO**

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

**CAPITOLATO TECNICO PER SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER  
LO SVOLGIMENTO IN ITALIA DEL ROUND 10 DELL'INDAGINE CAMPIONARIA  
"EUROPEAN SOCIAL SURVEY - ESS"- RIF. 168/ROUND**

**CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 8171817CB5**

#### **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](http://www.inapp.org)

#### **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi per la realizzazione dell'indagine campionaria **European Social Survey (ESS) – Round 10 in Italia**.

La popolazione di riferimento è costituita dalle persone residenti in Italia di età maggiore o uguale a 15 anni. L'indagine è realizzata su un campione probabilistico di circa 5500 individui. La lista dei nominativi selezionati, corredata dall'indirizzo di residenza di ciascun individuo, sarà fornita dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicatari. L'indagine non prevede sostituzioni dei nominativi e in nessun caso saranno ammesse modifiche alla lista fornita; i nominativi presenti sulla lista dovranno essere contattati tutti secondo le modalità di seguito illustrate.

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

L'indagine ESS ha carattere comparativo ed è svolta in diversi paesi europei. Per questa ragione l'indagine italiana ha una regia nazionale e una supervisione internazionale da parte del Core Scientific Team dell'ESS European Research Infrastructure Consortium (ERIC).

Nell'indagine ESS vengono applicati criteri di qualità elevati descritti nel presente capitolato tecnico che dovranno essere garantiti dalla società aggiudicataria.

Le principali caratteristiche dell'indagine sono descritte nel documento "Round 10 Survey Specification for ESS ERIC Member, Observer and Guest Countries" fornito come Allegato A e parte integrante del presente capitolato tecnico. Ampio dettaglio delle caratteristiche della rilevazione è altresì ricavabile sul sito <http://www.europeansocialsurvey.org>. Ove necessario il presente capitolato tecnico specifica le peculiarità della situazione italiana rispetto alle caratteristiche generali dell'indagine ESS.

#### **3. OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

L'European Social Survey (ESS) è un'indagine comparata condotta in Europa a partire dal 2001. La periodicità dell'indagine è biennale ed ogni ciclo viene denominato Round. Ogni due anni, in più di trenta paesi europei si svolge una raccolta dati attraverso interviste faccia-a-faccia su campioni rappresentativi delle rispettive popolazioni.

I principali obiettivi dell'ESS sono:

## ***CAPITOLATO TECNICO***

- rilevare la stabilità e il cambiamento sociale, studiando le trasformazioni delle condizioni di vita e delle opinioni dei cittadini europei e l'evoluzione del tessuto sociale, politico e morale delle società europee;
- raggiungere e diffondere elevati standard di rigosità scientifica nella ricerca transnazionale nel campo delle scienze sociali, con particolare riguardo alla progettazione degli strumenti di rilevazione, al campionamento e alla raccolta dei dati;
- promuovere la formazione di ricercatori sociali europei con competenze avanzate nell'ambito della misurazione e dell'analisi quantitativa;
- migliorare la visibilità e la divulgazione dei dati sul cambiamento sociale tra gli accademici, i policy maker e il grande pubblico.

Nel 2005 l'indagine ESS ha ricevuto il Premio Cartesio per la Ricerca e la Comunicazione Scientifica. Nel 2013 ESS ha ottenuto lo status di European Research Infrastructure Consortium (ERIC), a seguito di una richiesta presentata alla Commissione Europea da 15 paesi dell'Unione Europea. Il direttore di ESS ERIC è Rory Fitzgerald e la Sede ESS ERIC è presso la City University di Londra.

ESS ERIC sottoscrive la Dichiarazione deontologica dell'*International Statistical Institute* a cui sarà chiamata ad aderire anche la società aggiudicataria della presente gara.

L'Italia, dal Round 8 di ESS svolto nel 2017 è membro dell'ESS ERIC con lo status di "full member" e, in quanto tale, partecipa allo svolgimento dell'indagine European Social Survey coordinata dal Consorzio ESS ERIC. Lo scopo di questa partecipazione è di fornire un quadro di riferimento affidabile e metodologicamente robusto sul cambiamento sociale in Italia, in prospettiva comparata europea, rivolto alla comunità scientifica, ai policy maker, e all'opinione pubblica nel suo complesso.

### **4. METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

Il disegno campionario dell'indagine ESS Round 10 per l'Italia, realizzato dall'amministrazione appaltante con il coinvolgimento del proprio Servizio Statistico, prevede l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 5500 individui, selezionati attraverso un campionamento a due stadi, con stratificazione delle unità di primo stadio (dove i comuni sono le unità di primo stadio e gli individui le unità di secondo stadio). La lista dei nominativi estratti sarà fornita alla società aggiudicataria a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

La società aggiudicataria si impegna a contattare attraverso suoi intervistatori, esperti in tecniche di intervista faccia-a-faccia, tutti gli individui presenti sulla lista campionaria fornita dall'amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine non inferiore a 5 prima di dichiarare il nominativo come "non raggiungibile".

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 all'individuo da intervistare. La lettera, redatta secondo un testo fornito dall'amministrazione appaltante, conterrà una descrizione dell'indagine ESS e l'invito a partecipare in qualità di intervistato.

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" (contact form).

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato il questionario ESS Round 10 nella sua interezza attraverso tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview). Il tempo stimato di somministrazione è di circa 60 minuti.

I questionari nella versione inglese dei precedenti Round dell'indagine sono visionabili all'indirizzo: <http://www.europeansocialsurvey.org/data/round-index.html>. Il questionario in lingua italiana da adottare per il Round 10 sarà fornito dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicataria quando pronto e a

## **CAPITOLATO TECNICO**

seguito della stipula contrattuale.

Dopo la chiusura dei contatti inerenti ciascun individuo facente parte del campione, siano questi terminati con la realizzazione dell'intervista o con altro esito (rifiuto, non raggiungibile, non eleggibilità, ecc.), l'intervistatore dovrà completare un breve questionario, denominato "questionario per gli intervistatori", con informazioni relative all'intervista svolta o ai motivi che non hanno permesso la realizzazione dell'intervista.

Sia la "scheda contatti" che il "questionario per gli intervistatori" dovranno essere implementati dalla società aggiudicataria in modalità elettronica e accessibili online dagli intervistatori, seguendo le indicazioni fornite dall'amministrazione appaltante. Nell'eventualità in cui il Consorzio ESS-ERIC renda disponibile un pacchetto di *tool* comuni e centralizzati e la stazione appaltante decida di utilizzare tale pacchetto, ne verrà data specifica comunicazione a tempo debito alla società aggiudicataria e quest'ultima dovrà utilizzare tale strumentazione comune in luogo della propria.

L'insieme dei dati derivanti dalle "schede contatti", dai "questionari per gli intervistatori" e dalle interviste completate dovranno essere disponibili in tempo reale e trasmessi con cadenza settimanale all'amministrazione appaltante e in parte caricati sul sistema on line messo a punto dal consorzio internazionale che permette il monitoraggio della fase di campo (i.e. Fieldwork Management System (FMS) (si veda il paragrafo 9.4.3 dell'Allegato A). Nell'eventualità in cui il Consorzio ESS-ERIC renda disponibile un pacchetto di *tool* comuni e centralizzati e la stazione appaltante decida di utilizzare tale pacchetto, il caricamento dovrà avvenire secondo le modalità ed utilizzando il pacchetto comune; in tal caso la stazione appaltante darà comunicazione in proposito a tempo debito alla società aggiudicataria.

La durata complessiva della fase di raccolta dei dati non dovrà eccedere le 12 settimane e non dovrà essere inferiore a 6 settimane.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta e il numero di interviste complete con ogni mezzo e procedura atta a raggiungere questo scopo, seguendo anche le indicazioni riportate nell'Allegato A ai paragrafi 9.4 e 9.5 e nel documento denominato "ESS 10 Guidelines for Enhancing Response Rates and Minimising Nonresponse Bias" di prossima pubblicazione sul sito <http://www.europeansocialsurvey.org>, inclusa la previsione di incentivi materiali sia per gli intervistati che per gli intervistatori e di strategie per favorire le cosiddette "conversioni dei rifiuti" (refusal conversion). Tali strategie devono essere documentate nell'offerta di servizi 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.

### **5. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA' AGGIUDICATARIA**

Secondo le specifiche di ESS ERIC, come indicato nell'allegato A, e secondo quanto disposto dall'amministrazione appaltante, i compiti della società aggiudicataria includono le seguenti attività:

1. Sottoscrivere la Dichiarazione deontologica dell'International Statistical Institute.
2. Predisporre un piano di comunicazione con gli intervistati, volto a massimizzare il numero di interviste complete e a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (numero verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, ecc.).
3. Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per esigenze di informazione in merito all'indagine. Tale numero dovrà essere indicato nel materiale informativo inviato preventivamente dalla società aggiudicataria a tutti i nominativi del campione e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione.
4. Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a disposizione dei soli intervistatori in caso di esigenze informative e tecnico-gestionali.

## ***CAPITOLATO TECNICO***

5. 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 6 settimane e non superiore alle 12 settimane, assicurando inoltre che in ogni comune indicato nel disegno campionario vi sia un pool sufficiente di intervistatori tali da attribuire ad ogni intervistatore non più di 25 nominativi.
6. 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.
7. Predisporre un sistema CAPI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario di rilevazione, della "scheda contatti" e del "questionario per gli intervistatori", 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; dei questionari completati dagli intervistatori alla chiusura di ogni nominativo. Nell'eventualità in cui il Consorzio ESS-ERIC renda disponibile un pacchetto di *tool* comuni e centralizzati, che includa un sistema CAPI, e la stazione appaltante decida di utilizzare tale sistema, ne verrà data specifica comunicazione a tempo debito alla società aggiudicataria e quest'ultima dovrà utilizzare il sistema CAPI centralizzato in luogo del proprio.
8. Predisporre tutti i materiali che corredano l'intervista (cartellini di accompagnamento all'intervista, lettere di presentazione dell'indagine, ecc.) secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante (esempi di cartellini, sia in lingua inglese che in lingua italiana, sono disponibili sul sito <http://www.europeansocialsurvey.org>).
9. Testare il funzionamento del questionario di rilevazione, della "scheda contatti" e del "questionario per gli intervistatori" 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 7 ore, di cui 1 ora dovrà essere dedicata a formare gli intervistatori in merito alla necessità di sensibilizzare gli intervistati a rendersi disponibili per successive interviste analoghe da svolgersi tramite web.
12. Garantire che ciascun intervistatore sia dotato di tutta la strumentazione informatica e del materiale necessari alla realizzazione delle interviste.
13. Predisporre un sistema di incentivi, rivolti sia agli intervistatori che agli intervistati, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta totale. In particolare, oltre ad un sistema di incentivi generalizzato per gli intervistatori, dovranno essere previsti incentivi specifici (come ad esempio bonus) per quegli intervistatori che riusciranno ad acquisire la disponibilità da parte del rispondente a partecipare a successive interviste analoghe da svolgersi tramite web.
14. Supportare e collaborare con l'amministrazione appaltante nella compilazione del Fieldwork Questionnaire (si veda 5.4 dell'Allegato A)
15. Assolvere a quanto richiesto nel paragrafo 5.4 dell'Allegato A.
16. Realizzare la fase di campo:

## CAPITOLATO TECNICO

- 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. Le interviste svolte durante l'indagine pilota potranno essere seguite da follow-up cognitivi sia degli intervistati che degli intervistatori.
  - Aggiornamento del sistema CAPI (questionario di rilevazione, "scheda contatti" e del "questionario per gli intervistatori"), 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 circa 5500 nominativi forniti e della realizzazione di un numero di interviste complete, non inferiori a 2600, e comunque derivato dal tasso di risposta minimo e dal numero minimo di interviste complete dichiarati in fase di presentazione dell'offerta tecnica. La procedura di utilizzo della lista campionaria prevede che ciascun individuo presente nella lista fornita dall'amministrazione appaltante sia contattato fino alla realizzazione dell'intervista o per almeno 5 volte in orari e giorni diversi.
  - 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, invio settimanale dei dati prodotti nell'attività di monitoraggio specificati al punto precedente all'amministrazione appaltante.
  - Nel corso della fase di campo, caricamento settimanale dei dati richiesti sul Fieldwork Management System (si veda il paragrafo 9.4.3 dell'Allegato A), anche secondo quanto verrà stabilito dalla stazione appaltante in relazione all'utilizzo del pacchetto di *tool* comune e centralizzato.
  - Realizzazione di controlli a campione (back-check) sulle interviste e sui contatti effettuati attraverso il ricontatto dei rispondenti. Le attività di verifica dovranno riguardare ogni singolo intervistatore e dovranno essere svolte per almeno il 10% delle interviste realizzate e per almeno il 10% dei nominativi esitati come ineleggibili. Per maggiori dettagli sull'attività di back-check si rimanda al paragrafo 9.6.4 dell'Allegato A. L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di chiedere un incremento della percentuale delle attività di validazione, il diritto di effettuare dei controlli autonomamente e potrà richiedere ogni qual volta lo ritenga opportuno rapporti tecnici sulle attività di controllo.
  - Attività di coding (codifica) delle domande aperte del questionario. L'attività di coding delle domande aperte dovrà essere uniformata a livello internazionale. Le classificazioni internazionali da utilizzare per la codifica saranno fornite alla società aggiudicataria da Inapp (si veda paragrafo 10.2 dell'Allegato A).
17. Al raggiungimento delle prime 1000 interviste valide, normalizzare e validare il 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 e secondo quanto previsto nel paragrafo 9.6.3 dell'Allegato A.

## ***CAPITOLATO TECNICO***

18. A conclusione della fase di campo, normalizzare e validare il data set contenete le interviste complete e del dataset contenente tutti i tentativi di contatto e predisporre i file da trasmettere all'amministrazione appaltante, secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante
19. Inviare tre report, i cui contenuti sono definiti nel successivo punto 8 e dei documenti di competenza della società aggiudicataria specificati nell'ESS10 Data Protocol, di prossima pubblicazione (a titolo esemplificativo si può far riferimento all'ESS9 2018 Data Protocol (ed. 1.4):  
[http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9\\_data\\_protocol\\_e01\\_4.pdf](http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9_data_protocol_e01_4.pdf).)
20. Inviare tutti i file dati definiti nel successivo punto 8.
21. Supportare e collaborare con l'amministrazione appaltante nella compilazione del National Technical Summary.

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.

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

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**

La popolazione di riferimento dell'indagine ESS Round 10 per l'Italia è composta dalle persone residenti in Italia di età maggiore o uguale a 15 anni.

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 gli individui. La numerosità complessiva del campione è approssimativamente di 5500 individui distribuiti su un numero di comuni pari a circa 200.

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

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

Il disegno di campionamento garantisce che tra le unità di primo stadio siano presenti le grandi città italiane, definite strati auto rappresentativi (AR). I restanti comuni, definiti non auto rappresentativi (NAR), saranno estratti con probabilità proporzionale alla loro dimensione in termini di popolazione residente con 15 anni o più.

All'interno di ciascun comune NAR verranno estratti circa 25 nominativi. All'interno di ciascun comune AR verranno estratti un numero di nominativi proporzionali alla dimensione comunale in termini di popolazione residente con 15 anni o più.

La società aggiudicataria dovrà garantire un numero di interviste complete non inferiore a 2600 unità, in tutti i comuni campionati. Ciascun nominativo riportato nella lista di campionamento trasmessa

## ***CAPITOLATO TECNICO***

dall'amministrazione appaltante, dovrà essere contattato presso l'indirizzo fornito nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante durante la fase di campo, nelle modalità descritte di seguito.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera indirizzata personalmente all'individuo selezionato 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 all'individuo a cui è stata inviata la lettera. Conseguentemente l'invio delle lettere dovrà essere scaglionato nel tempo tenuto conto del piano di contatti definito. Alla lettera sarà allegata una brochure sulla privacy, i cui contenuti saranno forniti dall'amministrazione appaltante.

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'individuo "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 19:30);
- essere distribuiti lungo l'intero arco temporale della fase di campo dell'indagine.

Nel caso in cui l'individuo da intervistare non sia più domiciliato all'indirizzo indicato dall'amministrazione appaltante ma si sia trasferito in altro domicilio all'interno dello stesso comune o di un comune appartenente alla lista dei comuni campionati, l'intervistatore potrà recarsi, per i contatti successivi, al nuovo indirizzo.

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

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti", 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.

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. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente.

Al completamento di ogni intervista, l'intervistatore dovrà acquisire la disponibilità del rispondente intervistati a prendere parte a successive interviste analoghe da svolgersi tramite web. L'intervistatore è inoltre tenuto a rispondere al "questionario per gli intervistatori" che raccoglie le informazioni sull'esito dell'intervista.

Sia i dati relativi alla "scheda contatti" che al "questionario degli intervistatori" dovranno essere accessibili in tempo reale per eventuali azioni di monitoraggio dell'andamento del lavoro sul campo.

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### **5.2. Il questionario**

Il questionario di rilevazione e i cartellini di accompagnamento verranno forniti nella traduzione italiana dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicataria, a seguito della stipula del contratto, e non potranno in alcun modo essere modificati. La società aggiudicataria dovrà quindi procedere alle seguenti attività:

- Informatizzazione e implementazione in modalità CAPI del questionario nella sua versione italiana in modo rigoroso, preciso e senza nessuna modifica, seguendo strettamente le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante;
- Produrre tutti i materiali necessari al supporto dell'intervista CAPI (cartellini, schede) 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;
- Informatizzazione e implementazione del "questionario per gli intervistatori", che questi dovranno completare in occasione della chiusura di ogni nominativo, sia questo terminato con la realizzazione dell'intervista o con altro esito.

Nell'eventualità in cui il Consorzio ESS-ERIC renda disponibile un pacchetto di *tool* comuni e centralizzati e la stazione appaltante decida di utilizzare tale pacchetto, ne verrà data specifica comunicazione a tempo debito alla società aggiudicataria e quest'ultima dovrà utilizzare tale strumentazione comune in luogo della propria.

### **5.3. L'indagine pilota**

Al fine di verificare il corretto layout e il funzionamento del programma CAPI (messo a disposizione dalla società aggiudicataria o reso disponibile dal Consorzio ESS-ERIC e quindi centralizzato) 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 (questionario di rilevazione e materiali accessori, "scheda contatti" e "questionario per gli intervistatori"). 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 persone.

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, interviste di de-briefing con intervistatori e intervistati e l'uso di interviste cognitive durante il pre-test.

### **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. Solo ed esclusivamente nei casi espressamente specificati dalla stazione appaltante, alcuni quesiti dovranno essere auto-compilati dall'intervistato.

L'intervista deve essere svolta esclusivamente con la persona il cui nominativo è contenuto nella lista di campionamento, in nessun caso è permessa la sostituzione con altri membri del nucleo familiare.



## ***CAPITOLATO TECNICO***

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.

Al termine di ogni intervista, l'intervistatore dovrà documentare il contatto andato a buon esito nella "scheda contatti" e compilare il "questionario per gli intervistatori" relativo alla persona intervistata. La mancata compilazione di questi documenti comporterà il non computo dell'intervista e, in caso di reiterazione, la rimozione dell'intervistatore inadempiente.

### **5.6. 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;
- La società aggiudicataria dovrà garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico garantendo una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale;
- La società aggiudicataria dovrà garantire che a ciascun intervistatore non saranno assegnati più di 25 nominativi così da evitare che in ciascun comune sia assegnato un solo intervistatore e consentendo la riduzione dell'effetto di raggruppamento (misurato dal coefficiente di correlazione intraclassi). In generale sarà considerato titolo di merito nella valutazione dell'offerta ogni strategia volta a ridurre il numero di nominativi da attribuire ad ogni intervistatore, in particolare l'assegnazione di più intervistatori per ogni comune. Tali strategie devono essere adeguatamente illustrate in sede di offerta;
- 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;
- 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, in accordo con l'amministrazione appaltante, e a fornire agli intervistatori 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 7 ore, di cui 1 ora dovrà essere dedicata a formare gli intervistatori in merito alla necessità di sensibilizzare gli intervistati a rendersi disponibili per successive interviste analoghe da svolgersi tramite web. Non è ammessa la formazione a distanza degli intervistatori;

## ***CAPITOLATO TECNICO***

- 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.

### **5.7. 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, grazie all'analisi in itinere dei dati provenienti dalla "scheda contatti" e dalle interviste portate a termine.

Al fine di realizzare un monitoraggio costante della fase di campo dell'indagine, la società aggiudicataria sarà tenuta a predisporre e caricare settimanalmente, per tutto il periodo di rilevazione, i dati e le informazioni per il Fieldwork Management System (si veda il paragrafo 9.4.3 dell'Allegato A) - ) - anche secondo quanto verrà stabilito dalla stazione appaltante in relazione all'utilizzo del pacchetto di *tool* comune e centralizzato - oltre a predisporre ed inviare all'amministrazione appaltante, sempre con cadenza settimanale, gli indicatori di qualità, preventivamente concordati con Inapp.

A seguito di controlli sui dati di monitoraggio, 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.

L'amministrazione appaltante, se ritenuto opportuno, potrà richiedere dati di monitoraggio anche con cadenza giornaliera.

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### **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 per ciascuna figura i requisiti richiesti:

1. Responsabile scientifico del progetto con formazione in ambito socio-economico a livello universitario e almeno 15 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 e realizzazione di indagini 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 hardware e software di rilevazione CAPI.
4. Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI 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 5 anni di esperienza comprovata nel trattamento di banche dati statistiche in forma di dato individuale in grado di predisporre i file dati da trasmettere all'amministrazione appaltante.
8. Un esperto di coding con comprovata esperienza nelle attività di codifica sulle professioni e sui sistemi di classificazione delle professioni e delle attività economiche. L'esperto dovrà condurre l'analisi ex post delle domande aperte del questionario dell'indagine.
9. Intervistatori: La società aggiudicataria dovrà selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori tale da permettere l'attribuzione a ciascun intervistatore di non più di 30 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 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 saranno a carico della società aggiudicataria; l'amministrazione appaltante si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### **7. I TEMPI DI RILEVAZIONE**

La fase di campo estensiva dell'indagine, ovvero il primo 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 il 24 settembre 2020 e finire entro e non oltre 12 settimane dalla data di inizio (ovvero entro il 17 dicembre 2020).

L'indagine pilota dovrà essere programmata e svolta nel mese di Luglio 2020.

Tutti gli strumenti richiesti per la conduzione dell'indagine dovranno essere pronti almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione estensiva.

La formazione degli intervistatori dovrà essere svolta a ridosso dell'avvio della fase di campo estensiva, ovvero nel mese di Settembre 2020, e il calendario dovrà essere concordato con l'amministrazione appaltante.

Nella settimana precedente la settimana di avvio della fase di campo 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 eventuali ultime modifiche apportate prima dell'inizio della rilevazione.

Le interviste dovranno essere realizzate entro 12 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.

La consegna dei file di microdati intermedi descritti nel successivo paragrafo, dovrà avvenire entro 15 giorni dal raggiungimento di 1000 interviste complete.

La consegna dei file di microdati finali, descritti nel successivo paragrafo, dovrà avvenire entro 15 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. 63 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 tre 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 1000 interviste completate contenente tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti con i circa 5500 individui inclusi nella lista di campionamento, la disaggregazione delle informazioni sullo stato dei contatti per strato, i tempi di realizzazione delle interviste complete, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti tra la distribuzione delle interviste andate a buon fine e l'allocazione del campione negli strati;
- c. il report finale alla chiusura della fase di campo estensiva dell'indagine con le stesse informazioni aggiornate e definitive dei report intermedi precedenti.

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

## CAPITOLATO TECNICO

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 forniti 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.

La società aggiudicataria si impegna anche a predisporre e caricare, con cadenza settimanale, sul Fieldwork Management System i dati necessari alla fase di monitoraggio, ), anche secondo quanto verrà stabilito dalla stazione appaltante in relazione all'utilizzo del pacchetto di *tool* comune e centralizzato.

L'amministrazione appaltante, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, può richiedere la produzione di dati di monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione e i risultati parziali sull'andamento di tutti i contatti e sui risultati delle interviste completate, in forma di dati individuali: la società aggiudicataria si impegna a soddisfare tali richieste in qualunque momento.

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare entro 15 giorni dalla realizzazione delle prime 1000 interviste complete:

- d. database su supporto informatico contenenti per ognuno dei nominativi presenti nella lista di campionamento le informazioni derivate dalle schede contatti e dalle interviste agli intervistatori, secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante e dettagliate nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione (a titolo esemplificativo si può far riferimento all'ESS9 2018 Data Protocol (ed. 1.4):

[http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9\\_data\\_protocol\\_e01\\_4.pdf](http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9_data_protocol_e01_4.pdf) ;

- e. database su supporto informatico contenenti le risposte di tutte le interviste completate, agganciabili alle informazioni riguardanti gli individui del campione, in cui le variabili e le categorie di risposta sono etichettate secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante e dettagliate nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione;
- f. tutti i file dati e i documenti di pertinenza della società aggiudicataria come illustrato nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione.

La società aggiudicataria si impegna infine a realizzare e consegnare entro 15 giorni dalla conclusione della fase di campo estensiva dell'indagine:

- g. database su supporto informatico contenenti per ognuno dei nominativi presenti nella lista di campionamento le informazioni derivate dalle schede contatti e dalle interviste agli intervistatori, secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante e dettagliate nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione (a titolo esemplificativo si può far riferimento all'ESS9 2018 Data Protocol (ed. 1.4):

[http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9\\_data\\_protocol\\_e01\\_4.pdf](http://www.europeansocialsurvey.org/docs/round9/survey/ESS9_data_protocol_e01_4.pdf) ;

- h. database su supporto informatico contenenti le risposte di tutte le interviste completate, agganciabili alle informazioni riguardanti gli individui del campione, in cui le variabili e le categorie di risposta sono etichettate secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante e dettagliate nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione;
- i. tutti i file dati e i documenti di pertinenza della società aggiudicataria come illustrato nell'ESS10 Data Protocol di prossima pubblicazione.

Le banche dati dovranno essere consegnate su supporto informatico 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 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: Anna Sveva Balduini (Responsabile Servizio Programmazione e Sviluppo dell'Inapp e NC di ESS, [s.balduini@inapp.org](mailto:s.balduini@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. Il Capo progetto si impegna a partecipare ad un incontro internazionale con l'ESS Core Scientific Team. 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 350.000,00, esclusa 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).

Come prerequisito, si sottolinea che il prezzo offerto include la garanzia che ciascuno dei circa 5500 nominativi presenti nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante sia contattato fino alla realizzazione dell'intervista o per almeno 5 volte in orari e giorni diversi come descritto al punto 5.1 del presente capitolato.

**La società aggiudicataria dovrà dichiarare un tasso di risposta minimo (comunque non inferiore al 50%), da applicare ai circa 5500 nominativi presenti nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante, e il numero atteso di interviste valide portate a buon fine, comunque**

## ***CAPITOLATO TECNICO***

**non inferiore a 2600 interviste, rispetto al quale è da intendersi il prezzo offerto per il servizio.** Il tasso di risposta minimo e il numero atteso di interviste valide indicati, dovrà essere raggiunto rispettando il piano di campionamento e tutti i requisiti riportati nel presente capitolato.

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

La durata del contratto è di 10 mesi a decorrere dalla data di stipula.

### **13. 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 campionarie in ambito socio-economico condotte sul territorio italiano con tecnica CAPI di numerosità non inferiore a 2000 interviste complete.

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:

<b>CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<b><i>Punteggio massimo</i></b>
<b>1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>29</b>
Metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento del servizio	6
Coerenza e fattibilità della proposta	4
Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	3
Numero minimo di interviste complete proposto	4
Tasso di risposta minimo proposto	4
Numero di contatti garantito per ogni individuo nel campione	4
Metodologie, processo di lavoro, tecnologie e supporto logistico proposti per la formazione degli intervistatori	4

## **CAPITOLATO TECNICO**

<b>2. Caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività</b>	<b>16</b>
Esperienza nella realizzazione di indagini nell'ambito delle scienze sociali ed in particolare indagini in modalità CAPI	6
Risorse tecniche ed elaborative	5
Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	5
<b>3. Qualità dei prodotti</b>	<b>21</b>
Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo proposto	5
Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	4
Proposta relativa agli incentivi materiali per gli intervistati	5
Proposta relativa agli incentivi per gli intervistatori e strategie per minimizzare il turn over	3
Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	4
<b>4. Qualità del gruppo di lavoro</b>	<b>14</b>
4.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	2
4.2 Qualificazione del capo progetto	3
4.3 Qualificazione del responsabile informatico	2
4.4 Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI	1
4.5 Qualificazione del responsabile operativo del field	2
4.6 Qualificazione del sistemista	1
4.7 Qualificazione dell'esperto statistico	2
4.8 Qualificazione degli esperti di coding	1
<b>5. 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:



## ***CAPITOLATO TECNICO***

<b><i>GIUDIZIO</i></b>	<b><i>COEFFICIENTE</i></b>
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10 punti):

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

dove:

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

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

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

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

### **15. MODALITA' DI PAGAMENTO**

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

- a. Prima tranche pari al 10% alla stipula del contratto;
- b. Seconda tranche pari al 15% alla conclusione dell'indagine pilota ovvero alla consegna del primo report, contenente le informazioni specificate al punto 8.a del presente capitolato;
- c. Terza tranche pari al 30% al raggiungimento di 1000 interviste complete ovvero alla consegna del secondo report intermedio (contenente le informazioni indicate al punto 8.b del presente capitolato) e dei file dati e dei materiali elencati ai punti 8.d, 8.e, 8.f del presente capitolato;
- d. Saldo pari al 45% alla chiusura del servizio, previa consegna del report finale (contenente le informazioni indicate al punto 8.c del presente capitolato) e dei file dati e dei materiali elencati ai punti 8.g, 8.h, 8.i 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.

## CAPITOLATO TECNICO

**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 prevista per il 24 settembre 2020	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, il cui termine ultimo è previsto per il 17 dicembre 2020	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 intermedi (al raggiungimento delle prime 1000 interviste valide) individuati nel paragrafo 8 (prodotti da consegnare)	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)	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
Riduzione del tasso di risposta finale (TRF) rispetto al tasso di risposta minimo dichiarato in sede di presentazione dell'offerta tecnica (TRM)	Decurtazione del budget pari a un quoziente così definito <sup>1</sup> : Quoziente = [(TRF - TRM)/TRM]*K/TRF dove K=0,5	0	1
Raggiungimento di un numero di interviste complete inferiore a 2600.	Decurtazione del 40% del budget	0	1

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

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.

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

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

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

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

## ***CAPITOLATO TECNICO***

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

Roma, 19 dicembre 2019