

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA

OGGETTO: "AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA REALIZZAZIONE DELLA INDAGINE CAWI SULLE IMPRESE CHE USUFRUISCONO DEI SERVIZI OFFERTI DALLE PIATTAFORME DIGITALI OPERANTI IN ITALIA (DIGITAL PLATFORM SURVEY 2022 - INAPP DPS 2022)"

Stazione Appaltante	INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma – Codice NUTS: ITE43 – Sito: https://inapp.org – Telefono: 06.854471 – PEC: protocolloinapp@pec.it
Ufficio di competenza	Settore Gare e Contratti – Telefono: 06.85447330 – e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org
CIG (Codice identificazione gara)	8849235BBA
CUP (Codice unico di progetto)	G58I18000590002
Riferimento normativo	Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, artt. 59,60 e 95

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche, Corso d'Italia n. 33, 00198 ROMA. Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, Tel.: 06.85447590, Fax: 06.85447335, e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

I servizi richiesti riguardano le seguenti attività: conduzione, gestione e monitoraggio di un'indagine campionaria condotta con tecnica CAWI sulle imprese che potenzialmente possono scambiare beni e servizi tramite piattaforme digitali, secondo le modalità di seguito specificate. La rilevazione viene condotta su un campione di imprese operanti in specifici settori economici - ad esclusione del settore agricolo e della pubblica amministrazione - su tutto



il territorio nazionale, di numerosità non inferiore alle 40.000 unità. La rilevazione prevede l'attivazione, a carico dell'Organismo aggiudicatario, di un servizio di assistenza alla compilazione del questionario, destinato alle imprese del campione, realizzato da operatori opportunamente formati, e di un servizio di sollecito telefonico alle imprese, realizzato da operatori opportunamente formati.

L'appalto non è articolato in lotti al fine di non pregiudicarne la corretta esecuzione.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

La rilevazione INAPP DPS 2022 è un'indagine campionaria sulle imprese private non agricole finalizzata a seguire ed analizzare le evoluzioni e gli atteggiamenti delle imprese nei confronti del ricorso alle piattaforme digitali per lo scambio e la realizzazione di transazioni economiche. L'indagine sarà effettuata con tecnica CAWI (Computer Assisted Web Interview), con assistenza telefonica e tramite e-mail e posta elettronica certificata (PEC), con invio preventivo del questionario di rilevazione per posta elettronica. La metodologia d'indagine prevede un campione stratificato con allocazione pianificata negli strati (allocazione predeterminata delle numerosità degli strati, non necessariamente proporzionale), e coinvolge 40.000 imprese rispondenti, al netto delle imprese sostituite per qualunque ragione. L'elenco delle imprese cui somministrare il questionario di rilevazione è fornito dall'Amministrazione appaltante, così come gli elenchi di riserva e le modalità di ricorso alle riserve delle imprese non rispondenti. La rilevazione INAPP DPS 2022 rientra tra quelle comprese nel Programma statistico nazionale, triennio PSN 2020-2022 (codice IAP-00017), attualmente in fase di formalizzazione, che raccoglie l'insieme delle rilevazioni statistiche di interesse pubblico. L'indagine è inoltre compresa nell'elenco di rilevazioni per le quali è stato richiesto l'obbligo di risposta da parte dei soggetti privati (a norma dell'art. 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322).

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Al fine di realizzare l'indagine oggetto del presente bando l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) verificare i recapiti di posta elettronica, di posta elettronica certificata e telefonici, dove presenti, e ricercare i recapiti dove non presenti delle imprese cui somministrare il questionario, il cui elenco è fornito dall'Amministrazione appaltante;
- 2) tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale;
- 3) predisporre un sito web destinato alle imprese del campione, ma anche accessibile pubblicamente, che riporti le principali informazioni sull'indagine: finalità del progetto scientifico, caratteristiche dell'indagine, questionario di rilevazione, tempi di realizzazione, FAQ. Il sito dovrà contenere un'area riservata nella quale le imprese campionate potranno accedere, tramite le credenziali inviate in una comunicazione apposita, per



- compilare il questionario;
- 4) predisporre un sistema CAWI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'Amministrazione appaltante, comprensivo dei controlli, dei filtri e dei rimandi previsti nel questionario stesso;
 - 5) inviare per posta elettronica ordinaria o, preferibilmente, per posta elettronica certificata (PEC), la lettera di presentazione dell'indagine, il questionario di rilevazione, entrambi in formato ".pdf", le istruzioni per la compilazione del questionario, secondo le specifiche fornite dall'Amministrazione appaltante, e il link personalizzato per l'accesso al questionario, alle 40.000 imprese del campione e, nella misura necessaria, alle imprese sostitutive, opportunamente cadenzato nel periodo di attivazione della fase di campo;
 - 6) predisporre un servizio di assistenza alla compilazione del questionario via email e via chat in tempo reale sul sito di compilazione alle imprese del campione (con indirizzo email dedicato o di posta elettronica certificata (PEC), in via esclusiva) al quale sia garantita risposta in tempi brevi, comunque non superiori a 24 ore; il servizio di assistenza dovrà garantire il supporto anche alle imprese rispondenti nelle province autonome a statuto speciale, nelle lingue previste; l'indirizzo email dedicato all'assistenza dovrà essere chiaramente indicato nella documentazione inviata alle imprese tramite posta elettronica;
 - 7) predisporre un servizio di assistenza telefonica alla compilazione del questionario (*in-bound*) alle imprese del campione tramite numero verde, attivo tutti i giorni feriali tra le 9.00 e le 13.00 e tra le 15.00 e le 19.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui le imprese possono rivolgersi per chiedere chiarimenti sull'indagine e supporto nella compilazione del questionario; al servizio di assistenza telefonica dovranno essere dedicati non meno di 10 operatori; il numero verde dovrà essere chiaramente indicato nella documentazione inviata alle imprese tramite posta elettronica. In aggiunta al numero verde sarà valutata l'attivazione di strumenti ulteriori di assistenza (es. *Chat on-line*);
 - 8) predisporre un servizio di sollecito telefonico (*out-bound*) alle imprese del campione che ritardano nella compilazione del questionario, entro 12-16 giorni dall'invio dell'invito, destinando al servizio non meno di 20 operatori;
 - 9) predisporre un piano di comunicazione attuato tramite l'invito iniziale a partecipare, il sistema di assistenza del numero verde e tramite il servizio di sollecito, volto a sensibilizzare le imprese del campione e minimizzare i rifiuti di compilazione del questionario, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dagli operatori telefonici (*in-bound* e *out-bound*), tramite e-mail e tramite ogni altro canale di contatto con le imprese;
 - 10) inviare via posta elettronica, o preferibilmente via posta elettronica certificata (PEC), solleciti alle imprese che non abbiano risposto al questionario entro 7 giorni dall'invio dell'invito e del link personalizzato e che non abbiano avuto, nei 7 giorni precedenti, alcun contatto con il numero verde;
 - 11) in occasione di specifici controlli periodici da parte dell'Amministrazione appaltante sulla corrispondenza della distribuzione del campione dei rispondenti negli strati con l'allocazione pianificata in fase di disegno del campione, inviare per posta elettronica ordinaria o, preferibilmente per posta elettronica certificata, il medesimo materiale indicato nel punto 5 alle imprese delle liste campionarie di riserva, secondo le specifiche dell'Amministrazione appaltante, fino ad un massimo di 100.000 imprese;



- 12) predisporre la scheda contatti tramite la quale tracciare, per ciascuna impresa, il percorso di lavoro dal primo accesso al link inviato fino alla conclusione della compilazione del questionario o all'esito parziale o definitivo; la scheda dovrà altresì registrare, per ciascuna impresa del campione base e delle liste campionarie di riserva, le informazioni sugli accessi al link, i contatti con il numero verde e i solleciti telefonici e via posta elettronica. La struttura della scheda contatti dovrà essere concordata con l'Amministrazione appaltante;
- 13) rispettare il disegno campionario secondo l'allocazione negli strati fornito dall'Amministrazione appaltante, utilizzando gli elenchi base e di riserva costituiti da nominativi delle imprese estratte forniti dall'Amministrazione appaltante;
- 14) predisporre un sistema di monitoraggio continuo sull'andamento della fase di raccolta dati; il sistema dovrà contenere indicatori di performance e di qualità sull'andamento dei contatti e sulla consistenza e caratteristiche delle interviste valide realizzate. Il sistema dovrà essere integrato all'interno del sito web dedicato all'indagine e accessibile, in area riservata, dal personale dell'Inapp in qualsiasi momento. La struttura e i contenuti del sistema di monitoraggio dovranno essere concordati con l'Amministrazione appaltante;
- 15) selezionare e formare gli operatori assegnati al servizio di assistenza alla compilazione del questionario tramite il numero verde, l'e-mail, la chat e al servizio di sollecito telefonico, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'Amministrazione appaltante, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario o, in accordo con l'Amministrazione appaltante, in modalità di formazione a distanza;
- 16) realizzare un'indagine pilota su almeno 100 imprese per verificare il questionario, il funzionamento del sistema CAWI, il servizio di assistenza alla compilazione del questionario e il sistema di monitoraggio dei contatti; i questionari compilati in questa fase non faranno parte del computo complessivo dei questionari;
- 17) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonei a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, la sostituzione delle quali dovrà essere effettuata secondo la metodologia definita dall'Amministrazione appaltante;
- 18) raccogliere 40.000 questionari compilati validi, ovvero che abbiano risposte valide per l'80% dei quesiti;
- 19) realizzare tre report intermedi e un report finale come di seguito articolati:
 - a) il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CAWI, della formazione degli operatori assegnati ai servizi di assistenza e di sollecito telefonico, alla verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota, con il resoconto dettagliato delle attività svolte;
 - b) il secondo report intermedio al raggiungimento dei 10.000 questionari validi;
 - c) il terzo report intermedio al raggiungimento dei 25.000 questionari validi;
 - d) il report finale al raggiungimento dei 40.000 questionari validi.I report di cui ai punti b), c) e d) dovranno contenere gli incroci tra tutte le variabili del questionario e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, la nomenclatura delle variabili, le informazioni dettagliate sui contatti del servizio di assistenza, sui solleciti effettuati e



le informazioni dettagliate sul ricorso alle liste campionarie di riserva.

- 20) realizzare un dataset su supporto informatico contenente le risposte ai 40.000 questionari compilati e un dataset contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati per l'assistenza, secondo le specifiche fornite dall'Amministrazione appaltante.
- 21) Realizzare un dataset su supporto informatico contenente per ciascuna impresa selezionata (sia base che riserva) tutte le informazioni relative alle azioni svolte: primo accesso all'area riservata, numero di accessi, tempi di compilazione del questionario, esiti parziali di compilazione, numero solleciti, registrazione richieste specifiche da parte dell'impresa, esiti parziali o definitivi legati alla non compilazione, ecc.

3.1.1 La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)

Formazione degli operatori con funzioni di assistenza alla compilazione del questionario.

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli operatori con funzioni di assistenza alla compilazione del questionario. Questi saranno articolati in briefing teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto in presenza del responsabile di progetto all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario o, in accordo con l'Amministrazione appaltante, tramite apposite piattaforme per la formazione a distanza messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario, ed avrà lo scopo di formare gli operatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere durante il contatto, le strategie da attivare per convincere le imprese reticenti a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'INAPP, e garantire in ultima analisi la corretta compilazione del questionario.

Il briefing tecnico di gestione del sistema CAWI avrà lo scopo di istruire gli operatori sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare gli operatori alla compilazione del questionario tramite simulazione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'Amministrazione appaltante circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali, o piattaforme per la formazione a distanza, idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la partecipazione di tutti gli operatori.

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

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'Amministrazione appaltante potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli operatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'Amministrazione



appaltante in presenza del responsabile di progetto.

Qualunque contatto con le imprese rispondenti (via numero verde, e-mail, pec o chat) sarà effettuato esclusivamente da personale che abbia partecipato alla sessione di formazione.

Dovrà essere possibile per l'Amministrazione appaltante, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di assistenza alla compilazione del questionario.

Formazione degli operatori con funzioni di sollecito telefonico

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli operatori addetti ai solleciti telefonici. I contenuti della formazione sono finalizzati all'apprendimento da parte degli operatori del piano di comunicazione di cui al punto 9) della sezione 3.1 del presente capitolato. I briefing saranno condotti, in presenza del responsabile di progetto, all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario o, in accordo con l'Amministrazione appaltante, tramite apposite piattaforme per la formazione a distanza messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario ed avranno lo scopo di formare gli operatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, le modalità comportamentali da tenere durante il contatto, le strategie da attivare per convincere le unità del campione (base e liste campionarie di riserva) reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'INAPP, e garantire in ultima analisi la corretta esecuzione della rilevazione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'Amministrazione appaltante circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali, o piattaforme per la formazione a distanza, idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la partecipazione di tutti gli operatori.

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

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'Amministrazione appaltante potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli operatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché i problemi emersi nella realizzazione dei solleciti.

Qualunque contatto con le imprese del campione, base e suppletivo, destinati alle attività di sollecito telefonico sarà effettuato esclusivamente da personale che abbia partecipato alla sessione di formazione.

Dovrà essere possibile per l'Amministrazione appaltante, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di sollecito.

Indicazioni generali per la compilazione dell'offerta tecnica

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



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

3.1.2 La rilevazione

a) Il questionario

Il questionario elettronico, da utilizzare nella rilevazione, sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario fornito dall'Amministrazione appaltante (comprensivo di controlli, filtri e rimandi); il questionario sarà inoltre corredato da un piano di compatibilità per garantire il rispetto della coerenza tra le risposte. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'Amministrazione appaltante anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti e il piano di compatibilità.

Il questionario di rilevazione sarà trasmesso dall'Amministrazione appaltante all'Organismo aggiudicatario nella fase di avvio delle attività e revisionato in base alle risultanze dell'indagine pilota. L'Amministrazione appaltante si riserva tuttavia di apportare, in corso d'opera, le opportune modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione: l'Organismo aggiudicatario dovrà pertanto garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

b) Caratteristiche del sistema CAWI e dotazioni tecniche

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso il pacchetto software CAWI utilizzato. Tale pacchetto dovrà essere specifico per la somministrazione di questionari CAWI in forma non anonima e consentire il servizio di assistenza, secondo le modalità specificate nel presente capitolato. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

Il pacchetto software CAWI dovrà corrispondere a quanto dichiarato dall'Organismo nell'offerta e dovrà avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

- a. avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- b. essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di range, di salto e di compatibilità tra tutti i quesiti del questionario, di fornire apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite e le informazioni già acquisite nel corso della compilazione, di



- permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
- c. permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca testuale che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di almeno 1.000 voci;
 - d. permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione in formato pop-up per specifici quesiti, anche al fine di velocizzare la compilazione del questionario e di ridurre il ricorso all'assistenza telefonica;
 - e. permettere la gestione e la tracciabilità degli invii, degli accessi al questionario e della gestione degli esiti parziali e definitivi in merito alla compilazione, secondo quanto definito dalla scheda contatti;
 - f. garantire l'invio automatico tramite posta elettronica ordinaria o posta elettronica certificata (PEC) dei link al sito internet contenente il questionario CAWI personalizzati alle imprese cui somministrare il questionario;
 - g. garantire l'invio automatico dei questionari compilati al sistema di registrazione nel database;
 - h. permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
 - i. garantire l'allineamento delle versioni del questionario;
 - j. garantire la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS e la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
 - k. assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.

In merito alle dotazioni informatiche e di comunicazione l'organismo aggiudicatario dovrà possedere e mettere a disposizione della rilevazione:

- un centralino telefonico con non meno di n. 30 linee telefoniche e almeno 30 postazioni attrezzate;
- un numero di postazioni attrezzate (PC o tablet, microfono, ecc.) da destinare al servizio di assistenza telefonica e via e-mail in numero pari agli operatori dedicati al servizio stesso;
- una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni presenti e dei Personal computer dedicati.

Caratteristiche del servizio di assistenza alla compilazione del questionario

Lo scopo dell'assistenza alla compilazione del questionario è quello di guidare il soggetto rispondente nella compilazione del questionario CAWI, chiarendo, quando richiesto, i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la codifica dei quesiti, ai fini della corretta compilazione del questionario.

L'assistenza dovrà essere fornita su richiesta di qualunque impresa del campione (base o riserva) che potrà disporre di diversi canali: telefonico (numero verde), e-mail e chat/finestra di dialogo in tempo reale. Il servizio dovrà garantire assistenza anche alle imprese rispondenti nelle province autonome a statuto speciale, nelle lingue previste. Ciascun assistente dovrà



essere dotato di personal computer, telefono ed eventualmente software di accesso alla chat/finestra di dialogo. L'organismo aggiudicatario dovrà garantire il servizio di assistenza alla compilazione del questionario attivando non meno di 10 operatori nei giorni feriali per l'intera durata della fase di campo nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 13.00 e tra le 15.00 e le 19.00.

L'operatore dovrà fornire il proprio supporto evitando accuratamente di fornire giudizi sulle risposte ricevute e senza suggerire le risposte. Il servizio di assistenza dovrà essere fornito esclusivamente da operatori che abbiano preso parte alle sessioni di briefing formativi; gli operatori dovranno possedere buone doti relazionali, ottima conoscenza della lingua italiana (o delle lingue perviste nelle province autonome a statuto speciale) ed elevata proprietà di linguaggio.

Caratteristiche del servizio di sollecito telefonico

Il servizio è rivolto alle imprese che ritardano nella compilazione del questionario e coinvolge un numero di operatori non inferiore a 20. Gli operatori agiscono in accordo con il piano di comunicazione di cui al punto 9) della sezione 3.1 del presente capitolato e ricevono adeguata formazione. I solleciti sono modulati in sincrono con la cadenza degli invii degli inviti alle imprese e sono compresi in un intervallo di 12-16 giorni dall'invio dell'invito alle imprese.

Dovrà essere possibile per l'Amministrazione appaltante effettuare in ogni momento il monitoraggio delle attività di sollecito alla compilazione del questionario.

Formazione degli operatori con funzioni di assistenza alla compilazione del questionario

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli operatori con funzioni di assistenza alla compilazione del questionario. Questi saranno articolati in briefing teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto in presenza del responsabile di progetto all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario o, in accordo con l'Amministrazione appaltante, tramite apposite piattaforme per la formazione a distanza messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario, ed avrà lo scopo di formare gli operatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere durante il contatto, le strategie da attivare per convincere le imprese reticenti a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'INAPP, e garantire in ultima analisi la corretta compilazione del questionario.

Il briefing tecnico di gestione del sistema CAWI avrà lo scopo di istruire gli operatori sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare gli operatori alla compilazione del questionario tramite simulazione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'Amministrazione appaltante circa il



numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali, o piattaforme per la formazione a distanza, idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la partecipazione di tutti gli operatori.

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

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

Qualunque contatto con le imprese rispondenti (via numero verde, e-mail o chat) sarà effettuato esclusivamente da personale che abbia partecipato alla sessione di formazione.

Dovrà essere possibile per l'Amministrazione appaltante, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di assistenza alla compilazione del questionario.

Formazione degli operatori con funzioni di sollecito telefonico

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli operatori addetti ai solleciti telefonici. I contenuti della formazione sono finalizzati all'apprendimento da parte degli operatori del piano di comunicazione di cui al punto 9) della sezione 3.1 del presente capitolato. I briefing saranno condotti, in presenza del responsabile di progetto, all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario o, in accordo con l'Amministrazione appaltante, tramite apposite piattaforme per la formazione a distanza messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario ed avranno lo scopo di formare gli operatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, le modalità comportamentali da tenere durante il contatto, le strategie da attivare per convincere le unità del campione (base e suppletivo) reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'INAPP, e garantire in ultima analisi la corretta esecuzione della rilevazione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'Amministrazione appaltante circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali, o piattaforme per la formazione a distanza, idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la partecipazione di tutti gli operatori.

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

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'Amministrazione appaltante potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli operatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché i problemi emersi nella realizzazione dei solleciti.



Qualunque contatto con le imprese del campione, base e suppletivo, destinati alle attività di sollecito telefonico sarà effettuato esclusivamente da personale che abbia partecipato alla sessione di formazione.

Dovrà essere possibile per l'Amministrazione appaltante, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di sollecito.

Indicazioni generali per la compilazione dell'offerta tecnica

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

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

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

Per quanto concerne le risorse umane, l'Organismo si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire la presenza delle seguenti figure professionali:

n. 1 Responsabile scientifico del progetto. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico o socio-economico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata in attività di indagini statistiche di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

n. 1 Capo progetto. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un capo progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

n. 1 Responsabile informatico. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile informatico. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CATI, CAWI, CAPI o loro evoluzioni.

n. 1 Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAWI. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAWI. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella



progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari somministrati via web. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

n. 1 Esperto statistico. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un esperto statistico. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico a livello universitario e una comprovata esperienza di almeno 5 anni nel trattamento di dati individuali e di gestione di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

n. 1 Sistemista. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un sistemista. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi di rete e di sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Operatori dei servizi di assistenza e di sollecito

a) Operatori con funzione di assistenza alla compilazione del questionario. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 10 operatori con funzione di assistenza alla compilazione del questionario da impegnare nella rilevazione, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti.

b) Operatori con funzione di sollecito telefonico. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 20 operatori con funzione di sollecito telefonico alla compilazione del questionario da parte delle imprese, da impegnare nella rilevazione, così da minimizzare le mancate risposte totali.

In riferimento ai punti a) e b) è necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di operatori con esperienza in interviste. Gli operatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali in indagini di tipo socio-economico nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga qualità. Il reclutamento degli operatori 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 i rispondenti nella fase di compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli operatori saranno a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'Amministrazione appaltante si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate e, se ritenuto opportuno, l'Amministrazione appaltante potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione appaltante (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli operatori selezionati con le indicazioni di:

- Nome e Cognome,
- Codice identificativo,
- Genere,
- Età,
- Titolo di studio,
- Esperienza lavorativa nel settore.

Il codice identificativo di ciascun operatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco



dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un operatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di operatori, fissato in non meno di 10 dedicati al servizio di assistenza alla compilazione del questionario e non meno di 20 dedicati al servizio di sollecito.
- che gli operatori siano dedicati esclusivamente all'indagine INAPP DPS 2022;
- che tutti gli operatori dedicati all'indagine INAPP DPS 2022 siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa sotto la supervisione dell'Amministrazione appaltante;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli operatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione dell'Amministrazione appaltante;

L'Amministrazione appaltante si riserva di ricusare eventuali risorse destinate all'assistenza alla compilazione del questionario e al servizio di sollecito telefonico ritenute non idonee; in questo caso, l'Organismo si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi. L'Organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

3.3 I TEMPI DI RILEVAZIONE

Il contratto con l'Organismo aggiudicatario avrà durata pari a 8 mesi.

I tempi di realizzazione sono cadenzati come di seguito riportato:

- mesi 1-2: definizione e messa punto degli strumenti di rilevazione (questionario CAWI, sistema di assistenza alla compilazione del questionario, scheda contatti, sito web, indicatori di qualità, formazione degli operatori con funzione di assistenza alla compilazione del questionario, formazione degli operatori con funzione di sollecito telefonico);
- mese 3: indagine pilota, formulazione e implementazione definitiva del questionario CAWI;
- mesi 4-7: rilevazione estensiva:
entro 45 giorni raggiungimento di 10.000 questionari validi;
entro 90 giorni raggiungimento di 25.000 questionari validi;
entro 120 giorni raggiungimento di 40.000 questionari validi;
- mese 8: produzione dei database contenenti i risultati dell'indagine.

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

Tre report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del sistema



CAWI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- 1) primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CAWI, della formazione degli operatori, e della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota, entro 105 giorni dalla stipula del contratto;
- 2) secondo report intermedio al raggiungimento dei 10.000 questionari validi, entro 60 giorni dall'avvio della fase di campo estensiva;
- 3) terzo report intermedio al raggiungimento dei 25.000 questionari validi, entro 105 giorni dall'avvio della fase di campo estensiva;
- 4) report finale al raggiungimento dei 40.000 questionari validi, entro 130 giorni dall'avvio della fase di campo estensiva, e comunque non oltre 8 mesi dalla stipula del contratto.
- 5) Un dataset su supporto informatico contenente le risposte dei 40.000 questionari e un dataset contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati dal sistema di assistenza alla compilazione del questionario, entro 8 mesi dalla stipula del contratto.
- 6) Un dataset su supporto informatico contenete per ciascuna impresa selezionata (sia base che riserva) tutte le informazioni relative alle azioni svolte: primo accesso all'area riservata, numero di accessi, tempi di compilazione del questionario, esiti parziali di compilazione, numero solleciti, registrazione richieste specifiche da parte dell'impresa, esiti parziali o definitivi legati alla non compilazione, ecc.

4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano. I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'Amministrazione appaltante di cui al punto 1 del presente capitolato.

5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'INAPP

Referente tecnico per INAPP: Massimiliano Deidda (m.deidda@inapp.org).

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

L'organismo aggiudicatario, 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.
- b. I riferimenti del Capo progetto, che si occuperà di tutti gli aspetti operativi relativi all'attuazione del progetto.

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

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 326.800,00 (euro trecentoventiseimilaottocento/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 e integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza e onnicomprensivo.

Il prestatore di servizi aggiudicatario 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.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere comprovato un fatturato minimo annuo, riportato dall'Operatore economico o dal raggruppamento di soggetti proponenti in relazione al triennio antecedente alla presente procedura aperta, non inferiore ad € 200.000,00 Iva esclusa.

La durata del contratto è di 8 mesi a decorrere dalla data di stipula.

8. SERVIZI ANALOGHI

Per servizi analoghi si intendono indagini statistiche su fenomeni socio-economici condotte su vasta scala (almeno 10.000 interviste complete) aventi come popolazione di riferimento le imprese italiane e svolte con tecnica CAPI, CATI o CAWI.

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, il numero dell'indagine statistica, la descrizione dettagliata delle attività, la durata del contratto, la durata della fase di raccolta dati, la popolazione di riferimento, il numero di questionari somministrati validi ed i singoli importi.

In caso di offerta presentata da prestatori di servizi temporaneamente raggruppati, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, a pena di esclusione, il possesso pro-quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

9. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all'art. 48 del D.Lgs. 50/2016, si sottolinea che le **ATTIVITÀ PRINCIPALI** da realizzare (per una quota non



inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3.1 - "Specifiche tecniche", punti da 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 del presente Capitolato; mentre può essere considerata **ATTIVITÀ SECONDARIA** (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate ai punti 1, 2, 5, 10, 11 dell'articolo 3.1 - "Specifiche tecniche", del presente Capitolato.

10. CONTENUTO DELLA BUSTA "B – Offerta tecnica"

Nella busta "B - Offerta tecnica" devono essere contenute le proposte relative all'offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici del servizio illustrati ai punti 2 e 3 del presente Capitolato.

Tali proposte, sulle quali si basa la valutazione dell'offerta tecnica, potranno essere relative a:

- 1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi**
- 2. Qualità ed attinenza con il capitolato dei servizi e dei prodotti proposti**
- 3. Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al d.lgs n. 196/2003 e s.m.e i., sicurezza dell'informazione e privacy**
- 4. Risorse umane messe a disposizione**
- 5. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare**

L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella Busta B - Offerta tecnica.

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento. L'offerta tecnica sarà sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

11. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'Amministrazione appaltante ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. L'Amministrazione appaltante 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 80 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 completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	20
Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	6
Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative dell'Amministrazione	7
Coerenza e fattibilità della proposta	7
2. Qualità ed attinenza con il capitolato dei servizi e dei prodotti proposti	35
Piano di comunicazione rivolto alle imprese cui somministrare il questionario	5
Risorse tecniche ed elaborative attivate: sistema di assistenza ai rispondenti, sito web dedicato all'indagine, sistema di monitoraggio degli accessi, caratteristiche e funzionalità del sistema CAWI	10
Numero di postazioni del sistema di assistenza ai rispondenti	5
Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	5
Metodologie e tecnologie adottate per la formazione degli operatori per il servizio di assistenza alla compilazione del questionario	5
Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	5
3. Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al d.lgs n. 196/2003 e s.m.e i., sicurezza dell'informazione e privacy	5
Qualità e caratteristiche del modello organizzativo privacy adottato per l'erogazione dei servizi richiesti	3
Eventuali certificazioni in materia di sicurezza dell'informazione e/o privacy e/o cybersecurity	2
4. Risorse umane messe a disposizione	10
Curriculum del responsabile scientifico del progetto	3
Curriculum del capo progetto	3
Curriculum del responsabile informatico	1
Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAWI	1
Curriculum dell'esperto statistico	1
Curriculum del sistemista	1
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 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:

Giudizio	Coefficiente
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 :

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 20 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula: $P = 20 \times P_{min}/P_{off}$

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.

12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'Amministrazione appaltante 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:

- 1) prima tranche, pari al 20% dell'importo, alla stipula del contratto;
- 2) seconda tranche, pari al 10% dell'importo, alla consegna del primo report intermedio, come definito al punto 1 del paragrafo 3.3 del presente capitolato;
- 3) terza tranche, pari al 10% dell'importo alla consegna del secondo report intermedio, come definito al punto 2 del paragrafo 3.3 del presente capitolato;
- 4) quarta tranche, pari al 20% dell'importo alla consegna del terzo report intermedio, come definito al punto 3 del paragrafo 3.3 del presente capitolato;
- 5) saldo, pari al 40% dell'importo alla chiusura del servizio, ovvero alla consegna dei prodotti come definiti ai punti 4,5,6 al punto 3.3 del presente capitolato.

13. 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

Tipo inadempienza	Penale	Inadempienze soggetto a raddoppio di penale	Massimo di inadempienze consentite
Ritardo nella predisposizione degli strumenti di rilevazione: sviluppo del sistema CAWI in base al questionario fornito dall'Amministrazione appaltante, formazione degli operatori, sistema di assistenza telefonica e via email, sito web, verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 10 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni



attività, indagine pilota)			
Ritardo nella consegna del secondo report intermedio (dopo il raggiungimento di 10.000 questionari validi)	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 10 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del terzo report intermedio (dopo il raggiungimento di 25.000 questionari validi)	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 10 giorni di ritardo	
Ritardo nella consegna del report finale e del database contenente i 40.000 questionari validi	EURO 350,00 al giorno	Superiore a 10 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto	EURO 30.000,00 a evento	-	1

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

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

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce "Massimo di inadempienze consentite" è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'Amministrazione appaltante 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'Amministrazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

14. NORMATIVA PRIVACY E TRATTAMENTO DATI

Ai fini del trattamento dei dati personali necessari allo svolgimento del servizio declinato nel presente Capitolato tecnico, gli obblighi definiti, ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento UE 2016/679, nello schema di Clausole Contrattuali Privacy allegato al presente capitolato tecnico sono da intendersi parte integrante delle prestazioni oggetto dell'appalto e regolamentano le modalità con le quali l'Aggiudicatario, nella qualità di Responsabile del trattamento, dovrà effettuare, per conto del Titolare, le operazioni di trattamento dei dati personali rese necessarie per la progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio.

Ai sensi dell'articolo 13 del RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) 2016/679, l'INAPP ottempera agli obblighi di trasparenza nei confronti degli



Operatori economici interessati mediante apposita informazione di cui all'allegato.