CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA

OGGETTO: "AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SULL'EVOLUZIONE DEGLI ASSETTI E DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLE IMPRESE ITALIANE"

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: 06.85447331- 3299166870 – *e*-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org
CIG (Codice identificazione gara)	8935027987
CUP (Codice unico di progetto)	G57C18000020002
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: Settore Gare e Contratti, Tel.: 06.85447331-3299166870, e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto del presente incarico è l'affidamento di servizi per la conduzione, la gestione e il monitoraggio dell'"*Indagine sull'evoluzione degli assetti e dei processi organizzativi delle imprese italiane*" prevista nel Piano OI – Azione 10.4.11 - *Attività 2 Utilizzo dei dataset realizzati a partire dal modello atlante del lavoro, per la realizzazione di azioni di ricerca e analisi*, da svolgersi con tecnica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) secondo le modalità di seguito specificate. L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di rilevazione, presso le imprese, dello stato di avanzamento delle evoluzioni organizzative del sistema produttivo italiano. Nello specifico, si tratta della prima

edizione dell'indagine che verrà condotta su un campione di circa 9000 imprese (società di capitale e società di persone) con 20 addetti o più operanti in tutti i settori di attività economica e su tutto il territorio nazionale. L'elenco delle imprese da intervistare ed il questionario di rilevazione sono forniti dall'INAPP, unitamente agli elenchi di riserva e le modalità di ricorso alla sostituzione delle risposte mancanti totali.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il servizio da svolgere si sostanzia nella realizzazione di un'indagine statistica sull'evoluzione degli assetti e dei processi organizzativi delle imprese italiane. L'indagine prevede la conduzione di interviste strutturate su un campione di circa 9000 imprese su tutto il territorio nazionale. In particolare, è richiesta la realizzazione di circa 9000 interviste complete, di cui circa 600 nel settore dell'agricoltura, a società di capitale e società di persone con almeno 20 addetti. L'indagine sarà effettuata con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Il disegno di campionamento, di tipo stratificato, l'allocazione del campione negli strati, gli elenchi delle imprese da intervistare (liste base) e gli elenchi suppletivi (liste di riserva) saranno fornite da Inapp. Le liste campionarie saranno estratte da archivi nelle disponibilità dell'Inapp e saranno comprensive di codice fiscale/partita iva, ragione sociale e indirizzo dell'impresa. Le liste non conterranno informazioni su numeri telefonici o indirizzi di posta elettronica e PEC. Spetta alla società aggiudicataria la verifica della validità di tutte le informazioni fornite dall'INAPP e il reperimento dei contatti aggiornati (numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica e PEC) delle imprese incluse nelle liste. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

Tramite la rilevazione saranno analizzate le seguenti macro-variabili:

- Demografia e caratteristiche di profilo dell'impresa
- Informazioni sociodemografiche sull'imprenditore
- Profilo e struttura organizzativa
- Procedure di reclutamento del personale
- Modelli organizzativi
- Traiettorie di sviluppo tecnologico in dispiegamento nel sistema imprenditoriale italiano
- Strategia aziendale, posizionamento sul mercato, internazionalizzazione, relazioni interaziendali, accordi di cooperazione
- Processi di esternalizzazione della produzione e terziarizzazione del lavoro rispetto ai processi produttivi
- "Confini" organizzativi e professionali e le prospettive evolutive in via di consolidamento, della polivalenza professionale, il coordinamento orizzontale e gli approcci produttivi di filiera, con la costituzione di reti sul territorio;
- Specializzazione della produzione e relativi effetti sulla ricerca e sulla specializzazione del personale
- Grado di implementazione di forme flessibili di lavoro con particolare riferimento

a prassi come lo smart working e il lavoro per obiettivi.

La rilevazione dovrà produrre informazioni attraverso interviste ai responsabili delle imprese, ai responsabili della gestione delle risorse umane o personale delegato a tali funzioni e agli imprenditori di imprese collocate su tutto il territorio nazionale.
Il questionario di rilevazione saranno forniti dall'INAPP.

4. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA' AGGIUDICATARIA

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

1. predisporre e attuare un piano di comunicazione con le imprese da intervistare volto a minimizzare i rifiuti all'intervista. Il piano dovrà illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di rilevazione dell'indagine e il rispetto degli obblighi di riservatezza dei dati raccolti, in capo sia all'INAPP che all'Organismo aggiudicatario, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy;
2. verifica delle informazioni sulle imprese da contattare presenti negli elenchi forniti da INAPP;
3. ricercare gli indirizzi e-mail, i recapiti telefonici e gli indirizzi PEC, delle imprese da contattare come da elenchi forniti da INAPP
4. rispettare scrupolosamente le indicazioni fornite dall'INAPP sul piano di campionamento, la procedura allocativa e l'utilizzo delle liste di nominativi da intervistare;
5. sviluppare le pagine web della sezione del sito internet istituzionale dedicata all'indagine;
6. predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 21.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui imprese da intervistare possono rivolgersi per chiedere chiarimenti sull'indagine;
7. inviare per posta ordinaria e/o per posta elettronica certificata (PEC) alle imprese da intervistare, una lettera di presentazione dell'indagine, il cui testo sarà fornito dall'INAPP, secondo le tempistiche indicate dall'INAPP;
8. tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale;
9. predisporre un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine sulla base delle schede contatti e del questionario forniti dall'INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta, quindi, una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea sia delle interviste complete che di quelle interrotte;
10. selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario. La struttura e i contenuti delle giornate di formazione saranno

concordati con l'INAPP;

11. realizzare, sotto la supervisione dell'INAPP, un'indagine pilota con almeno 50 interviste valide per la verifica degli strumenti e del processo di rilevazione: il questionario, il funzionamento del sistema CATI e il sistema di monitoraggio delle interviste. Le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare nella fase estensiva;
12. mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali e il fenomeno di auto-selezione del campione;
13. realizzare le interviste rispettando la numerosità effettiva di circa 9000 interviste valide, di cui circa 600 nel settore dell'agricoltura (laddove si intendono valide le interviste che abbiano almeno l'80% di risposte ai quesiti) e rispettando, salvo diverse disposizioni da parte dell'INAPP, la strategia campionaria e i vincoli allocativi dei campioni definiti e forniti dall'INAPP;
14. inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente dell'INAPP, materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto per strato, sia ad indicatori di performance degli intervistatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato, comprensivo anche dei file di microdati;
15. realizzare due report intermedi e un report finale come di seguito articolati:
    - il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte e sui risultati dell'indagine pilota);
    - il secondo report intermedio al raggiungimento di circa 4000 interviste valide (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate, laddove pertinenti, sul ricorso agli elenchi suppletivi);
    - il report finale al raggiungimento delle circa 9000 interviste valide (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi laddove pertinenti);
16. realizzare 3 database, strutturati secondo i tracciati record forniti dall'INAPP, contenenti rispettivamente:
    - le risposte raccolte nell'indagine pilota;
    - le risposte alle prime 4000 interviste valide;
    - le risposte a tutte le 9000 interviste valide;
17. realizzare, a conclusione della rilevazione un database relativo alle imprese, contenenti le informazioni su tutti i contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

Tutti i database dovranno essere consegnati in uno dei formati usualmente utilizzati per

la realizzazione di banche dati comunque concordato con l'INAPP e secondo le modalità stabilite da INAPP.

In qualsiasi momento l'INAPP lo ritenga opportuno, anche al di fuori dello schema concordato, può richiedere l'invio di database aggiornati.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione della rete di rilevazione, 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.
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

L'indagine pilota
L'Organismo aggiudicatario dovrà realizzare, sotto la supervisione dell'INAPP, almeno 50 interviste alle imprese per testare il questionario, il funzionamento del sistema CATI e il sistema di monitoraggio delle interviste. Le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare nella fase estensiva.
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 esempio per singole sezioni del questionario) per individuare la presenza di aree problematiche. Altre misure raccomandate possono includere le interviste di de-briefing con gli intervistatori.
Ove ritenuto necessario dall'amministrazione appaltante, l'indagine pilota potrà essere ripetuta.

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

elettronico, nonché di far esercitare gli intervistatori attraverso la simulazione delle interviste.
L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.
In caso di sostituzione degli intervistatori l'Organismo aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'INAPP.
In corso d'opera e al termine dell'indagine l'INAPP potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli intervistatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'INAPP in presenza del responsabile di progetto.
L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

La rilevazione

Il questionario

Il questionario elettronico, da utilizzare nella rilevazione, sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario cartaceo fornito dall'INAPP (comprensivi di rimandi, filtri e piani di compatibilità). Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'INAPP anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento di inizio delle attività.
L'INAPP si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'Organismo dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.
Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'INAPP direttamente all'Organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

Caratteristiche del sistema CATI

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso il pacchetto software CATI utilizzato. Tale pacchetto dovrà essere specifico per la realizzazione delle interviste CATI e dovrà essere stato ampiamente utilizzato dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.
Il pacchetto software CATI dovrà corrispondere a quanto dichiarato dall'Organismo nell'offerta e dovrà avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

1. avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
2. l'ambiente di cui al punto a. del presente sotto paragrafo deve essere in grado di

implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. È essenziale che l'intervistatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine, al fine di ridurre i tempi di somministrazione. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;

3. permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di 1.000 voci;
4. permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
5. garantire la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
6. garantire la composizione automatica del numero telefonico;
7. permettere la gestione e la tracciabilità dei tentativi di contatto e dei contatti con gli individui in base alle regole definite dall'INAPP (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
8. consentire la registrazione automatica:
    a. degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, individuo trasferito, individuo fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
    b. della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
    c. della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
    d. della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
    e. dei motivi di rifiuto;
9. garantire la comunicazione automatica all'intervistatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
10. permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
11. garantire l'allineamento delle versioni del questionario;
12. garantire la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS e la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
13. assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;

Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione

Per quanto riguarda le risorse tecniche e logistiche l'Organismo dovrà garantire, per l'intero periodo di esecuzione dei lavori, una dotazione pari o superiore, in qualità e

quantità, a quella indicata in sede d'offerta.
In particolare, l'organismo aggiudicatario dovrà disporre di:

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

Dovrà essere possibile per l'INAPP, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale presso i call center.
L'INAPP si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso gli individui/imprese intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione delle interviste in tutte le sue parti.
Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste CATI a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.
Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'Organismo aggiudicatario in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

5. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

L'Organismo aggiudicatario si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, figure professionali facenti parte della propria organizzazione. È fatto salvo il diritto dell'Organismo aggiudicatario di utilizzare figure professionali diverse previa approvazione del relativo profilo professionale da parte dell'INAPP.

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

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

Responsabile scientifico del progetto. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-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.

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 CATI. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

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.

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

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 CATI, di rete e di sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Intervistatori. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 100 intervistatori da impegnare nella rilevazione in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga qualità. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'INAPP si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'INAPP potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'INAPP (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di:

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

Il codice identificativo dell'intervistatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 100,
- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, tra gli intervistatori siano compresi almeno 2 che parlino fluentemente le lingue previste nelle province autonome a statuto speciale;
- che tutti gli intervistatori dedicati all'indagine sulla qualità del lavoro in Italia siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'INAPP;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP;
- che, le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato e di sera nei giorni feriali al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro degli intervistatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 9.000 interviste valide.

L'INAPP si riserva di ricusare eventuali risorse dell'Organismo aggiudicatario 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.

6. PRODOTTI DA CONSEGNARE

Due report intermedi come di seguito articolati:

- il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà essere consegnato entro tre mesi dalla data di stipula del contratto;
- il secondo report intermedio al raggiungimento di 4000 interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi). Tale report dovrà essere consegnato entro sei mesi dalla data di stipula del contratto.

Un report finale al raggiungimento delle 9000 interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi). Tale report dovrà essere consegnato entro undici mesi dalla data di stipula del contratto.

4 database, strutturati secondo i tracciati record forniti dall'INAPP, contenenti

rispettivamente:

- Le risposte raccolte nell'indagine pilota. Tale database dovrà essere consegnato insieme al primo report intermedio.
- Le risposte alle prime 4000 interviste valide per le imprese, Tale database dovrà essere consegnato insieme al secondo report intermedio.
- Le risposte a tutte le 9000 interviste valide per le imprese. Tale database dovrà essere consegnato insieme al report finale.
- I contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), per le imprese. Tale database dovrà essere consegnato insieme al report finale.

7. TEMPI DI REALIZZAZIONE

La definizione degli strumenti di rilevazione (scheda contatti elettronica, questionario elettronico, sistema CATI, indicatori di qualità, ecc.) dovrà essere completata almeno 15 giorni prima dell'inizio della fase di campo (indagine pilota).

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei 10 giorni precedenti l'avvio delle interviste (indagine estensiva) e dovrà essere concordato con il committente.

L'indagine pilota dovrà essere completata almeno 20 giorni prima dell'inizio delle rilevazioni.

Le 9000 interviste dovranno essere realizzate in 180 giorni lavorativi (comprendendo anche i sabati).

La consegna dei file con i microdati e del report finale dovranno, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.

Il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari.

8.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'INAPP di cui al punto 1 del presente capitolato.

9. REFERENTI TECNICI E RESPONSABILI INAPP

Il responsabile dell'INAPP è il Dott. Paolo Severati e-mail: p.severati@inapp.org; il referente tecnico dell'INAPP è la Dott. Riccardo Mazzarella e-mail: r.mazzarella@inapp.org.

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.

10. 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 € 401.229,50 (quattrocentounomiladuecentoventinove/50), IVA esclusa. Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

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

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

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

La durata del contratto è di 11 mesi a decorrere dalla data di stipula.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere attestato un fatturato globale annuo riportato dalla società o dal raggruppamento di soggetti proponenti negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi ed approvati alla data di pubblicazione del bando, non inferiore a **€ 450.000,00** IVA inclusa.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità tecnica e professionale, dovrà attestarsi che il soggetto/o Mandataria del raggruppamento proponente abbia seguito nei cinque anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, almeno 1 servizio analogo a quello oggetto del presente bando di gara, specificando la descrizione delle attività, il destinatario, l'importo e la durata del singolo contratto.

11.SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno 1 servizio analogo a quello oggetto del presente bando nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando e dei quali si indica, l'annualità il cliente, la descrizione delle attività, la durata del contratto,

i singoli importi, il numero di interviste realizzate, le unità di rilevazione, la durata della fase di campo e ogni ulteriore informazione utile a caratterizzare l'attività svolta.

Per SERVIZIO ANALOGO si intende indagine statistica su fenomeni socio-economici condotta sulle imprese italiane con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) di numerosità non inferiore a 4.000 (quattromila) unità. In caso di offerta presentata da PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI, la Capogruppo Mandataria, dovrà dimostrare il possesso del suddetto servizio analogo.

12. PRESTAZIONE PRINCIPALE E SECONDARIA

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

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 4 - "Specifiche tecniche per la Società aggiudicataria", punti da 2 a 4 e da 7 a 17, del presente Capitolato; mentre possono essere considerate ATTIVITÀ SECONDARIE (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate ai punti 1, 5, e 6 del medesimo articolo 4 del presente Capitolato.

13. 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 tecnico.

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

- Qualità della proposta di realizzazione dei servizi
- Caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività
- Qualità dei prodotti
- Qualità del gruppo di lavoro
- Qualità delle eventuali proposte migliorative.

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.

14.CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

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

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

A) QUALITA' 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 TECNICA	PUNTEGGIO MASSIMO
1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi	**20**
1.1. Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività, anche aggiuntive, in coerenza con quanto disposto dal capitolato	10
1.2. Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	5
1.3. Coerenza e fattibilità della proposta	5
2. Qualità dei prodotti proposti	**30**
2.1. Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	5
2.2. Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: la proposta di sito internet, le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema CATI e delle caratteristiche tecniche del sistema CATI)	5
2.3. Numero di postazioni CATI dedicate alla rilevazione (da valutare: il numero di postazioni CATI messe a disposizione degli intervistatori, si considerano anche quelle necessarie a eventuali sostituzioni)	5
2.4. Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	5

2.5. Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	5
2.6. Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	5
3. Caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività	**5**
4. Qualità del gruppo di lavoro	**10**
4.1. Curriculum del responsabile scientifico del progetto	2
4.2. Curriculum del capo progetto	2
4.3. Curriculum del responsabile informatico	2
4.4. Curriculum dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e dei data base	2
4.5. Curriculum del sistemista	2
5.Qualità delle eventuali proposte migliorative	**10**
5.1. Proposte migliorative nella erogazione dei servizi	5
5.2. Proposte migliorative nei prodotti	5
6. Privacy	**5**
6.1 Qualità del servizio offerto in termini di privacy by design e by default (progettazione ed implementazione delle misure tecniche ed organizzative necessarie all'erogazione del servizio)	2
6.2 Qualità e caratteristiche del modello organizzativo privacy adottato dal fornitore	2
6.3 Eventuali certificazioni in materia di privacy e/o sicurezza delle informazioni e/o nell'ambito cybersecurity	1
TOTALE	**80**

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 (max 20 punti):

- 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 x Pmin/Poff.**

dove:

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

Pmin = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

Poff = prezzo presentato dal concorrente in esame.

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

15.MODALITÀ 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:

- Anticipo pari al 20% alla stipula del contratto;
- 20% a 3 mesi dalla stipula del contratto previa consegna presentazione di una relazione di stato di avanzamento di attività;
- 20% a 8 mesi dalla stipula del contratto previa consegna presentazione di una relazione di stato di avanzamento di attività;
- Il restante 40% a saldo.

16.PENALI

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

Tipo inadempienza	Penale	Inadempienze soggetto a raddoppio di penale	Massimo di inadempienze consentite
Ritardo nella consegna dei rapporti intermedi e finali secondo il timing previsto	200,00 euro al giorno	Superiore a 10 giorni di ritardo	Fino a 0 giorni

Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto	10.000,00 euro a evento	0	1

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

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

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

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

17. TUTELA DELLA PRIVACY

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.