

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA

OGGETTO: "APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA REALIZZAZIONE DELLA TERZA EDIZIONE DELLA "INDAGINE CAMPIONARIA SULLE PROFESSIONI"

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: 06.85447590 – e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org
CIG (Codice identificazione gara)	89650701CE
CUP (Codice unico di progetto)	G51B18000110002
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 Pubbliche -, Corso d'Italia n. 33, 00198 Roma – Struttura Lavoro e professioni, Responsabile Dott. Paolo Severati, Responsabile dell'operazione, Maria Grazia Mereu; Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, Dott.ssa Lidia De Cicco e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto della prestazione sono i servizi di supporto per la conduzione, la gestione ed il monitoraggio dell'Indagine sulle professioni – ICP 3a edizione, da effettuarsi con sistema C.A.P.I./C.A.W.I, nelle modalità di seguito specificate. **L'appalto non è suddiviso in lotti al fine di non pregiudicarne la corretta esecuzione.**

La Società aggiudicataria dovrà dotare i propri rilevatori, addetti alla conduzione delle interviste sul campo, di Personal Computer portatili corredati di tutto il software di base e d'ambiente, nonché dei pacchetti software C.A.P.I., delle infrastrutture e delle piattaforme C.A.W.I necessari alla conduzione dell'indagine ed agli invii. Le applicazioni e le piattaforme dovranno essere specifiche per la realizzazione delle interviste C.A.P.I./C.A.W.I e dovranno essere state ampiamente utilizzate dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati. La Società dovrà inoltre dimostrare di aver acquisito esperienza nell'utilizzo del software prescelto.

In particolare, il sistema C.A.P.I./C.A.W.I dovrà corrispondere a quanto dichiarato dalla Società nell'offerta e dovrà avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

Per lo sviluppo del questionario elettronico

- avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- l'ambiente deve permettere i controlli di 'range' e di salto tra alcuni quesiti dell'intervista, fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, consentire un'agile navigazione dello stesso, visualizzare la definizione pertinente



dell'unità professionale oggetto di intervista nonché archiviare risposte a domande aperte e il loro riutilizzo in fasi successive dell'intervista. E' essenziale che il rilevatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore oppure un ripensamento da parte dell'intervistato ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine. Inoltre, dovrà essere in grado di gestire l'uso di colori nelle diverse parti del questionario, le diverse dimensioni di carattere, più quesiti nell'ambito di una stessa schermata e di visualizzare per intero e nella stessa schermata quesiti con tutte le modalità di risposta. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;

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

Per le funzioni di gestione del Contact center outbound, la società dovrà mettere a disposizione un sistema che garantisca la:

- gestione degli elenchi di imprese/enti da contattare;
- registrazione e archiviazione delle informazioni desunte dai contatti telefonici con le imprese/enti;
- consultazione del Navigatore delle unità professionali;
- registrazione degli esiti dei contatti con le imprese/enti;
- registrazione delle caratteristiche del lavoratore selezionato per l'intervista;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio della fase di contatto con l'impresa/ente;
- il calcolo automatico delle distanze e dei tempi di percorrenza per il raggiungimento da parte dei rilevatori degli intervistati.

Per le funzioni di gestione del C.A.P.I./C.A.W.I., la società dovrà mettere a disposizione un sistema che garantisca la:

- gestione dell'intervista;
- gestione dell'agenda del rilevatore;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio della fase di rilevazione sul campo;
- visualizzazione on line, ad uso del Contact Center, degli esiti delle interviste registrati dai rilevatori;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme;



- sistema di trasmissione di informazioni e dati tra rilevatori e Contact Center e viceversa;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, ecc.).

Il sistema dovrà:

- garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- mettere a disposizione un server di tecnologia compatibile con il software C.A.P.I./C.A.W.I su cui saranno memorizzate giornalmente le informazioni che andranno a popolare il database dell'indagine;
- garantire che il database dell'indagine sia soggetto a procedure di backup giornaliero.

Il sistema, per la parte client del rilevatore, dovrà essere dotato di software di backup integrato con i pacchetti applicativi C.A.P.I./C.A.W.I finalizzato al backup di tutti i dati relativi alla rilevazione C.A.P.I./C.A.W.I.

Le applicazioni e le piattaforme dovranno essere dotate di uno o più sistemi di backup, per garantire il ripristino dei dati raccolti e delle funzionalità applicative e architetturali in caso di disaster recovery.

Le postazioni client dei rilevatori e il server dovranno essere realizzati in modo tale da garantire, soprattutto con riferimento alla gestione dei flussi informativi, gli standard prescritti dalla normativa posta a tutela della riservatezza dei dati personali in materia di integrità e sicurezza dei dati.

Qualora dovessero persistere le condizioni restrittive imposte dalla emergenza sanitaria, la metodologia C.A.P.I. dovrà essere sostituita da interviste effettuate da remoto su una piattaforma web (Video web interview) che riproduca le condizioni della tecnica face to face. Gli esiti delle interviste svolte in tale modalità dovranno essere integrate nel sistema C.A.P.I./C.A.W.I.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA



L'indagine in oggetto è finalizzata a conoscere i contenuti delle professioni in termini di esperienza lavorativa, conoscenze, competenze, attitudini, stili di lavoro, valori, contesti lavorativi e compiti eseguiti.

L'indagine sarà condotta su 250 delle 800 unità professionali della Classificazione delle Professioni ISTAT selezionate in base alle modifiche introdotte nella CP 2021 (in corso di aggiornamento) in termini di nuove UP e completare il set delle stesse, privilegiando quelle che nel corso degli ultimi anni hanno subito modifiche significative rispetto ai contenuti del lavoro (innovazione tecnologica, economia green, ecc.). Le informazioni saranno ottenute attraverso un'intervista ad un campione di 20 (venti) lavoratori per ciascuna unità professionale oggetto di indagine. L'indagine prevede, pertanto, la realizzazione di un'intervista, ad un campione di circa 5.000 (cinquemila) lavoratori, da effettuarsi con l'ausilio di un sistema C.A.P.I./C.A.W.I., sull'intero territorio nazionale.

La selezione del campione di lavoratori avverrà a partire da liste di imprese o enti appositamente predisposte, dall'Inapp. Per massimizzare la probabilità di individuare l'unità professionale oggetto di indagine la Società aggiudicataria sarà coinvolta nella predisposizione di elenchi di imprese da ulteriori archivi. E' previsto un contatto preliminare con l'impresa/ente per reperire informazioni circa l'effettiva presenza di lavoratori impiegati nella professione di interesse e, in caso positivo, per ottenere il consenso dell'imprenditore/responsabile del personale a far condurre l'intervista ad un suo dipendente preferibilmente durante l'orario di lavoro.

A tal fine dovrà essere allestito presso la Società aggiudicataria un Contact center che dovrà curare i rapporti con le imprese/enti selezionati, ottenere la disinibizione all'intervista sia da parte del datore di lavoro sia da parte del lavoratore e gestire l'agenda del rilevatore con la tempestività e l'efficacia necessarie a garantire la buona riuscita delle interviste.

La tecnica di somministrazione del questionario prevista è mista C.A.P.I./C.A.W.I. Pur privilegiando in via prioritaria la tecnica C.A.P.I. si potrà ricorrere alla tecnica C.A.W.I. per la somministrazione di alcune sezioni del questionario o per particolari tipologie di unità professionali. Qualora dovessero persistere le condizioni restrittive imposte dalla emergenza sanitaria la metodologia C.A.P.I. dovrà essere sostituita da interviste effettuate da remoto su una piattaforma web. L'intervista dovrà essere condotta prevalentemente durante il normale orario di lavoro del rispondente; la durata media delle interviste sarà pari a 100 minuti e potrà subire variazioni a seconda delle professioni e degli intervistati.

Il questionario (Allegato 1- Bozza questionario) sarà articolato in non meno di 10 sezioni tematiche, che nel complesso comprenderanno circa di 450 quesiti.



Dati i costi che l'imprenditore, accettando l'intervista, decide di sostenere, è necessario che la macchina organizzativa dell'indagine sia estremamente efficace, flessibile e assecondi le esigenze e le condizioni poste dall'impresa.

Per la fornitura in oggetto la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte. La Società dovrà garantire, in particolare, una dotazione pari o superiore, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta.

3.1 Fasi e attività

L'Indagine sulle Professioni sarà organizzata secondo le seguenti fasi di lavoro.

MACROFASI		ATTIVITA'
A	Sviluppo del questionario e dei processi di manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva dello stesso	Sviluppo del questionario elettronico
		Implementazione dei pacchetti software delle applicazioni C.A.P.I./C.A.W.I. finalizzata alla realizzazione delle funzionalità di gestione, controllo e monitoraggio dell'indagine
		Messa a punto ed avvio dell'intero sistema C.A.P.I./C.A.W.I
		Manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario
		Manutenzione adattativa ed evolutiva dei pacchetti software C.A.P.I./C.A.W.I.
		Test del questionario
		Assistenza tecnica nell'ambito del field e gestione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I.
B	Sviluppo e gestione del sistema integrato di monitoraggio dell'indagine	Sviluppo di un sistema di indicatori Analisi dei flussi informativi tra rete di rilevazione, responsabili della rete e INAPP
C	Predisposizione delle liste di imprese/enti	Creazione, per ciascuna unità professionale, di apposite liste di imprese/enti presso cui è altamente probabile individuare un lavoratore della professione cercata Trasmissione elenchi all'INAPP per la validazione
D	Contact Center outbound per la gestione del contatto con le imprese/enti	Messa a punto del sistema per la gestione degli elenchi di imprese/enti da contattare che garantisca anche la registrazione di ciascun esito di contatto
		Messa a punto del sistema di comunicazione e flusso dati Contact center e rete di rilevazione
		Messa a punto del sistema per la storicizzazione dei contatti con le imprese/enti e con i lavoratori
		Organizzazione e espletamento delle operazioni di selezione dei rilevatori C.A.P.I. e degli addetti al Contact center e all'Help desk
		Organizzazione dei corsi di formazione per i rilevatori, gli addetti al Contact center e all'Help desk



E	Selezione e formazione della rete di rilevazione	Svolgimento <i>briefing</i> tecnici rivolti ai rilevatori sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico
		Svolgimento di <i>debriefing</i> rivolti ai rilevatori ed agli addetti al <i>Contact center</i> , finalizzati a valutare le problematiche inerenti la rilevazione sul campo
F	Indagine	Contatti con le imprese/enti selezionati ed acquisizione della disponibilità sia del datore di lavoro che del lavoratore ad effettuare le interviste.
		Schedulazione delle interviste
		Conduzione delle interviste
G	Rilascio dei dati	Predisposizione, codifica, normalizzazione e trasmissione dei dati all'INAPP

La Società aggiudicataria dovrà farsi carico della realizzazione di tutto il software necessario per l'espletamento della rilevazione, compreso il software per la gestione dell'attività di contatto delle imprese/enti da parte del Contact Center, per il questionario elettronico da utilizzare per le interviste C.A.P.I./C.A.W.I. e per le trasmissioni dei dati dal rilevatore alla Società e da questa all'INAPP.

La Società aggiudicataria, per poter soddisfare le esigenze dell'INAPP, dovrà svolgere le attività e i servizi dichiarati nell'offerta, che dovranno essere non inferiori a quanto di seguito specificato:

A. Sviluppo del questionario C.A.P.I./C.A.W.I. Il questionario elettronico interattivo, da utilizzare nella rilevazione, sarà predisposto dalla Società aggiudicataria sulla base del questionario cartaceo fornito dall'INAPP.

La Società dovrà assicurare che il questionario sia conforme a quello cartaceo che verrà fornito dall'INAPP. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'INAPP anche per quanto riguarda l'impostazione grafica; il piano di compatibilità e il sistema di controllo dell'intervista che sarà consegnato al momento di inizio delle attività. Quesiti aggiuntivi, variazioni a quelli esistenti, all'impostazione grafica e al piano di compatibilità potranno essere inseriti in corso d'opera.

Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'INAPP direttamente alla Società aggiudicataria al momento dell'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.

B. Sviluppo e gestione del sistema integrato di monitoraggio dell'indagine



Per la realizzazione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I., rispondente alle esigenze dell'INAPP, la Società dovrà garantire le funzionalità che verranno di seguito specificate, anche tramite l'eventuale parametrizzazione e personalizzazione dei pacchetti *software* C.A.P.I.. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I. dovranno essere costruite con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità finalizzate alla massimizzazione della qualità del *software*.

C. Predisposizione delle liste di imprese e enti

Le unità statistiche da intervistare sono rappresentate dai lavoratori che esercitano le professioni indagate e che sono rintracciabili a partire dalle liste di imprese/enti dove vengono impiegati.

L'INAPP fornirà il link all'applicativo che consentirà, per ciascuna delle circa 250 Unità Professionali (UP) da indagare, di consultare le descrizioni generali e le attività lavorative svolte al fine di appurare l'effettiva presenza delle professioni ricercate all'interno delle imprese/enti.

Per ogni Unità professionale, inoltre, l'INAPP, e la Società aggiudicataria provvederanno a predisporre elenchi di imprese/enti che con alta probabilità impiegano lavoratori dell'unità professionale ricercata.

In particolare, l'INAPP predisporrà gli elenchi per le unità professionali che è altamente probabile individuare all'interno delle imprese contenute nell'archivio ASIA

Per le rimanenti UP l'attività di costruzione della base informativa sarà svolta dalla Società aggiudicataria, sotto la supervisione dell'INAPP che dovrà acquisire più fonti informative sulle imprese accessibili sia liberamente che a titolo oneroso (Seat, Guida Monaci, Archivio Infoimprese, Archivi delle Camere di commercio, Albi e Ordini professionali, ecc.). A partire da tale base informativa, l'Inapp coordinando il lavoro del personale esperto messo appositamente a disposizione dalla Società aggiudicataria, definirà gli elenchi individuando per ciascuna unità professionale i criteri di selezione e ricerca delle imprese/enti presso cui rintracciare l'U.P. su cui condurre l'intervista.

Per gli elenchi forniti da INAPP, la società dovrà verificare le informazioni presenti e dove necessario cercare le informazioni non presenti (email, pec, telefoni).

Attenendosi scrupolosamente alle indicazioni fornite dall'Inapp, in merito alla formazione di tali elenchi, la Società provvederà a predisporli fornendo per ciascuna impresa/ente selezionati le informazioni necessarie alla loro identificazione (denominazione, indirizzo completo, telefono e fax, attività economica o



prodotti/servizi offerti, classe di addetti).

Gli elenchi dei luoghi di lavoro predisposti per ogni unità professionale saranno costituiti da un numero di indirizzi tali da garantire l'espletamento di 20 interviste e conterranno le informazioni specificate all'interno del tracciato record rilasciato dall'INAPP.

Tutti gli elenchi predisposti dalla Società aggiudicataria, prima di essere messi in lavorazione, dovranno essere controllati ed approvati dall'INAPP.

E' prevista la possibilità che le informazioni contenute nelle liste fornite non siano pienamente attendibili e complete del numero di telefono; in questi casi la Società dovrà provvedere a rintracciare le informazioni esatte accedendo a database aggiornati oppure seguendo le indicazioni che verranno via, via fornite dalle imprese/enti contattati.

La Società aggiudicataria, una volta ottenuto il consenso dell'Inapp, procederà a caricare gli elenchi in un sistema appositamente predisposto per gestire il contatto delle imprese/enti inserite negli elenchi.

Tale sistema dovrà consentire di:

- caricare periodicamente elenchi di imprese/enti da contattare;
- visualizzare e aggiornare le informazioni contenute negli elenchi;
- gestire l'ordine di lavorazione degli elenchi e dei relativi nominativi, secondo le regole che saranno definite;
- registrare gli esiti dei contatti con le imprese/enti;
- gestire gli esiti dei contatti;
- monitorare lo stato di lavorazione degli elenchi e segnalare eventuali situazioni di rischio di esaurimento degli elenchi ovvero disponibilità di elenchi a fronte del raggiungimento del numero utile di interviste.

Il sistema in particolare dovrà permettere di registrare le situazioni di seguito elencate, in relazione alle quali l'impresa/ente sarà archiviata con esito negativo:

- impossibilità di stabilire un contatto con l'impresa/ente selezionati;
- prolungata lavorazione del contatto;
- assenza della professione ricercata all'interno dell'impresa/ente;
- indisponibilità aprioristica dell'impresa/ente a collaborare ad indagini statistiche;
- rifiuto all'intervista da parte dei datori di lavoro;



- rifiuto all'intervista da parte dei lavoratori prescelti;
- interruzione dell'intervista;

D. Contact center outbound per la gestione del contatto con le imprese /enti

Per lo svolgimento dell'indagine, la Società aggiudicataria dovrà allestire un *Contact center* che curi i contatti con le imprese/enti selezionati.

In particolare, il Contact Center dovrà contattare le imprese/enti che verranno automaticamente proposti dal sistema iniziando con il validare ed eventualmente aggiornare le informazioni ad esse relative. Successivamente dovrà verificare la presenza, all'interno dell'impresa/ente, della/e unità professionali ricercate, avvalendosi delle definizioni fornite dall'INAPP. Procederà quindi a personalizzare ed inviare, tramite posta prioritaria, fax o e-mail la lettera di presentazione dell'indagine.

Il Contact Center dovrà inoltre ottenere la disponibilità sia del datore di lavoro che del lavoratore a partecipare all'indagine e infine dovrà concordare un appuntamento con entrambi per la somministrazione del questionario preferibilmente nell'ambito dell'orario di lavoro.

Non si esclude che, per alcune Unità professionali, il Contact Center potrà richiedere più di un lavoratore per impresa/ente. L'INAPP, inoltre, potrà segnalare al Contact Center la possibilità di ricercare Unità professionali diverse presso la stessa impresa/ente.

In caso di rifiuto da parte del datore di lavoro o del lavoratore durante il contatto telefonico o in sede di intervista, il sistema di gestione degli elenchi permetterà di registrare in tempo reale l'informazione sull'esito dell'intervista, mettendo il Contact Center in condizione di riaprire la procedura di selezione e contatto di un nuovo indirizzo.

Il *Contact Center* schedula, distribuisce le interviste e comunica in tempo reale gli appuntamenti ai rilevatori tenendo conto dei tempi di percorrenza della distanza fra il luogo in cui si trova l'intervistatore e il luogo dell'intervista, dei tempi medi di somministrazione del questionario e dei carichi di lavoro dei rilevatori. Nell'assegnazione degli appuntamenti presso le imprese collettive, sarà necessario tener conto dell'organizzazione e degli orari dell'impresa. In caso di improvvisa indisponibilità del rilevatore ad effettuare l'intervista, la Società dovrà garantire l'immediata riassegnazione dell'intervista a nuovo rilevatore per rispettare l'appuntamento preso.

La mancata realizzazione dell'intervista nei tempi stabiliti comporterà la riassegnazione della stessa ad un nuovo rilevatore. Il monitoraggio del numero di



interviste non realizzate per scadenza dei tempi o per indisponibilità del rilevatore, unitamente ad altri indicatori di controllo dell'attività del rilevatore che saranno concordati, permetteranno di evidenziare situazioni di scarsa performance dei rilevatori.

La Società aggiudicataria si impegna a porre rimedio, anche con l'allontanamento e sostituzione dei rilevatori inadempienti, a tutte le situazioni di scarsa performance che verranno segnalate dall'Inapp.

L'INAPP dovrà essere messo in grado di visionare in tempo reale lo stato delle assegnazioni/riassegnazioni delle interviste, la situazione di ciascun rilevatore circa il suo stato (attivo/sospeso e la relativa durata) e la sua performance (secondo un insieme di indicatori di monitoraggio concordati con la Società aggiudicataria) al fine di ottimizzarne le valutazioni.

Il sistema C.A.P.I./C.A.W.I. dovrà permettere la gestione controllata da parte del *Contact Center* degli appuntamenti con le imprese, nonché la consultazione delle agende dei rilevatori.

Relativamente alle attività del *Contact center* il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- registrare data/e e ora/e in cui il lavoratore, d'intesa con l'impresa, si rende disponibile a svolgere l'intervista;
- visualizzare i rilevatori disponibili (ovvero non già impegnati in altre interviste o sovraccaricati) a raggiungere l'impresa nella data e ora indicate in ordine di prossimità geografica all'impresa in questione;
- assegnare l'intervista al rilevatore prescelto, previa verifica telefonica della sua disponibilità, e registrare l'appuntamento sull'agenda;
- visualizzare eventuali interviste in sospeso e l'indicazione fornita dal rilevatore circa il successivo appuntamento;
- visualizzare eventuali interviste con esito negativo;
- trasmettere ai rilevatori le informazioni relative agli appuntamenti.

Al *Contact Center* spetta inoltre l'onere di verificare che il rilevatore abbia acquisito tramite il sistema gli aggiornamenti delle informazioni.

Per quanto concerne le funzionalità che il sistema dovrà assicurare all'attività del rilevatore, si richiede di:

- poter visualizzare il calendario completo delle interviste schedate;
- per ciascun appuntamento poter conoscere indirizzo esatto del luogo di



lavoro (visualizzando il percorso per il raggiungimento dello stesso dall'abitazione), orario esatto, modalità di ingresso, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa/ente al momento del contatto (es. necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi), nonché le osservazioni che il Contact Center riterrà opportuno segnalare al rilevatore (es. livello di disponibilità accordata all'indagine);

- poter indicare per ogni visita ad imprese: data e ora della visita, il motivo di un eventuale rifiuto dettato dal ripensamento dell'impresa o del lavoratore, l'eventuale sospensione dell'intervista;
- in caso di sospensione dell'intervista poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista sull'agenda;
- trasmettere al *Contact Center* le informazioni sugli esiti delle interviste.

E' necessario che il sistema assicuri un aggiornamento in tempo reale delle informazioni in modo tale da garantire la tempestività nella comunicazione fra *Contact center* e rete di rilevazione.

Dato il numero e la delicatezza delle attività sopra elencate, il lavoro organizzativo svolto dal *Contact center* assumerà una importanza strategica ai fini della realizzazione dell'indagine e dovrà essere seguito con particolare attenzione dalla Società e dall'Inapp.

Gli addetti al *Contact center*, richiesti alla Società aggiudicataria, dovranno lavorare contestualmente per l'intera durata della fase di contatti con i luoghi di lavoro prevista dalla rilevazione.

Durante lo svolgimento dell'indagine, inoltre, il *Contact center* dovrà essere disponibile a fornire risposte ad eventuali richieste di chiarimento, incluse quelle derivanti dalla tutela delle informazioni individuali, sollevate dalle imprese contattate o dagli stessi intervistati.

Il *Contact center* dovrà espletare il normale servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00, garantendo inoltre una flessibilità di orario finalizzata al raggiungimento dell'adesione da parte delle imprese a collaborare all'indagine.

Nel caso in cui il lavoratore decida di interrompere la propria disponibilità in corso di intervista, il rilevatore segnalerà nella scheda esiti l'esito negativo. In questo modo si darà avvio alla procedura di sostituzione del lavoratore della professione in oggetto da parte del *Contact Center*, nel caso in cui l'impresa/ente confermi la sua disponibilità e presenti al suo interno altri lavoratori della medesima unità professionale. In caso contrario, l'impresa/ente cadrà e il Contact Center procederà alla lavorazione di un nuovo indirizzo.



E Selezione e formazione della rete di rilevazione

Sulla base del piano di formazione che l'INAPP fornirà, la Società aggiudicataria dovrà organizzare e gestire, presso le proprie sedi e a proprie spese, *briefing* teorici e tecnici per l'addestramento dei responsabili della rete di rilevazione, dei rilevatori e degli addetti al *Contact center*.

Si prevede, in particolare, di effettuare *briefing* teorici sulla natura e lo svolgimento dell'indagine, con docenti incaricati dall'INAPP, e *briefing* tecnici, guidati sia da personale dell'INAPP che da formatori esperti della Società aggiudicataria, sull'utilizzo del questionario elettronico e la gestione dei contatti con le imprese per costruire con queste un rapporto di fiducia che consenta di ottenere l'adesione all'intervista.

Nel corso della rilevazione, inoltre, non si esclude la possibilità di testare tecniche di approccio differenti e di sperimentare diverse modalità di presentazione dell'indagine che possano garantire un contatto più efficiente con le imprese.

I corsi si terranno in un arco di tempo concentrato e seguiranno un calendario di lavori che sarà reso noto dall'INAPP entro 15 gg dalla data di aggiudicazione della gara.

I corsi avranno modalità, contenuti e tempi diversi per le diverse figure coinvolte.

Gli addetti al *Contact center* dovranno seguire una sessione formativa composta da un *briefing* teorico (2 gg.) ed uno tecnico (1 gg.), per complessive 24 ore di lezione.

I *briefing* teorici, a cura dell'INAPP avranno come oggetto:

- finalità e modi di operare dell'Istituto;
- contenuti e scopi dell'indagine;
- strategie per motivare gli interessati all'indagine (imprese e lavoratori) che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare;
- inquadramento teorico e strumenti classificatori delle professioni.

I *briefing* tecnici, a cura della Società e dell'INAPP, avranno come oggetto:

- modalità di approccio da adottare nei confronti delle imprese;
- simulazione di contatti con le imprese e di gestione degli appuntamenti del rilevatore;
- simulazione del processo di sostituzione delle imprese o dei lavoratori.

Ai *briefing* teorici e pratici rivolti agli addetti al *Contact center* parteciperanno anche i responsabili della rete di rilevazione nonché gli addetti all'Help Desk. Questi ultimi inoltre parteciperanno ai *briefing* tecnici organizzati e gestiti dalla Società aggiudicataria.



I rilevatori dovranno seguire una sessione formativa composta da un *briefing* teorico (2 gg.) ed uno tecnico (3 gg.), per complessive 40 ore di lezione.

Alcuni corsi potranno essere realizzati in parallelo. Le classi verranno costituite dalla Società e conterranno, in media, 20 componenti.

I *briefing* teorici, a cura dell'INAPP, avranno come oggetto:

- finalità e modi di operare dell'Istituto;
- contenuti e scopi dell'indagine;
- struttura del questionario e codifica delle singole domande;
- conduzione dell'intervista e modalità comportamentali nei confronti dell'intervistato;
- strategie per motivare gli interessati all'indagine (imprese e lavoratori) che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare;
- inquadramento teorico e strumenti classificatori delle professioni.

I *briefing* tecnici, a cura della Società e dell'INAPP, avranno come oggetto:

- utilizzo delle funzionalità messa a disposizione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I;
- utilizzo del questionario elettronico;
- simulazione di interviste;
- utilizzo degli indicatori di monitoraggio.

Tutte le spese per la realizzazione dei *briefing* sono a carico della Società aggiudicataria. In particolare, le spese relative al soggiorno dei docenti inviati dalla Società aggiudicataria saranno a carico di quest'ultima. La Società aggiudicataria fornirà il materiale didattico necessario in lingua italiana e provvederà a riprodurlo in un numero sufficiente di copie per tutti i partecipanti al corso.

I *briefing* teorici e tecnici dovranno essere ripetuti più volte per tutta la durata del contratto, qualora l'INAPP lo ritenga opportuno al fine di formare nuovi rilevatori: il calendario e le modalità di effettuazione di questi eventuali corsi aggiuntivi saranno di volta in volta concordati.

Nell'ambito dell'attività di formazione la Società dovrà predisporre un breve questionario elettronico di cui i discenti del corso si serviranno per esprimere le proprie valutazioni sulla didattica.

In corso d'opera e a cadenza periodica (almeno una volta al mese), verranno organizzate riunioni con i responsabili della rilevazione e, all'occorrenza con gli intervistatori che si riterrà opportuno convocare, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.



Analoghe riunioni verranno organizzate dalla Società con gli addetti al *Contact center*, per valutare le problematiche relative ai contatti con le imprese ed individuare le strategie di miglioramento, nonché le modalità operative più efficaci per arginare il rischio di cadute delle interviste.

A seconda delle esigenze, questi incontri potranno essere organizzati in giorni concordati, con durata variabile da 3 a 6 ore.

Tali incontri saranno condotti da funzionari dei Servizi tecnici competenti dell'INAPP unitamente ad altri esperti, in presenza del responsabile di progetto e dei responsabili della rete di rilevazione della Società aggiudicataria.

L'onere dell'organizzazione di tutti i *debriefing*, effettuati presso i locali della Società aggiudicataria, sarà totalmente a carico della stessa.

Sono inoltre previsti 4 *debriefing* con tutta la rete di rilevazione: il primo entro marzo 2022 il secondo entro giugno 2022 e il terzo entro settembre 2022 e un quarto entro dicembre 2022.

F. Condizione indagine

Il rilevatore dovrà presentarsi sul luogo di lavoro all'orario preciso concordato con l'intervistato e disporsi a realizzare l'intervista possibilmente in un luogo isolato dalle attività lavorative quotidiane dell'impresa senza altre persone presenti.

Nel corso dell'intervista l'intervistatore farà ricorso al questionario plastificato per agevolare l'intervistato nella comprensione delle domande e nell'individuazione delle risposte più appropriate. La produzione del questionario plastificato e di tutti i materiali necessari alla realizzazione dell'intervista sono a carico della Società aggiudicataria.

Nel corso dell'intervista, inoltre, il rilevatore si disporrà a fornire la massima collaborazione all'intervistato, ponendolo a suo agio ed agevolandolo nella comprensione delle domande, attenendosi scrupolosamente alle indicazioni metodologiche impartite dall'INAPP.

Al termine di ciascuna intervista, il rilevatore annoterà sull'apposita scheda esiti presente nel questionario elettronico l'esito e le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista. Il rilevatore, inoltre, provvederà a consegnare personalmente all'intervistato una lettera di ringraziamento a firma del presidente dell'INAPP.

L'intervista si considererà conclusa quando saranno ottenute tutte le informazioni previste nel questionario.

E' contemplata l'ipotesi di sospendere momentaneamente l'intervista, nel caso il lavoratore o l'impresa richiedano questa condizione, e di completare la



somministrazione del questionario in un appuntamento successivo. In questo caso il rilevatore dovrà concordare il nuovo appuntamento aggiornando tempestivamente la propria agenda e la scheda contatti elettronica. Non è possibile, tuttavia, eseguire la compilazione del questionario in più di due appuntamenti.

Nel caso in cui il lavoratore decida di interrompere la propria disponibilità in corso di intervista, il rilevatore segnalerà nella scheda contatti l'esito negativo. In questo modo si darà avvio alla procedura di sostituzione del lavoratore della professione in oggetto da parte del *Contact Center*, nel caso in cui l'impresa/ente confermi la sua disponibilità e presenti al suo interno altri lavoratori della medesima unità professionale. In caso contrario, l'impresa/ente cadrà e il Contact Center procederà alla lavorazione di un nuovo indirizzo.

Il sistema deve consentire sia l'eventuale interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.

Il sistema, in fase di chiusura intervista, avvertirà il rilevatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse.

In caso di malfunzionamento della strumentazione informatica o del questionario elettronico in corso di intervista, il rilevatore procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà sanato il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico.

Il sistema, durante la connessione, che verrà effettuata ogni giorno, dovrà provvedere automaticamente a scaricare dalla strumentazione informatica del rilevatore le movimentazioni dei contatti e i dati delle interviste. Provvederà altresì ad allineare la situazione relativa ai dati visibili ai rilevatori, nonché a trasferire sulla medesima strumentazione le eventuali nuove imprese/enti assegnatigli.

Un sistema di messaggistica non strutturata (es. posta elettronica) metterà in comunicazione il rilevatore con il centro e i responsabili della rilevazione.

Il sistema C.A.P.I./C.A.W.I dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere alla suddivisione degli aggiornamenti dei dati in flussi di informazioni consistenti, con conseguente generazione di file, riguardanti: esiti dei tentativi di contatto con le imprese, dati delle imprese, attività del rilevatore, interviste, interventi di assistenza tecnica, gestione del *field* ed eventuali altri dati di cui l'INAPP riterrà opportuno tenere traccia.

La Società aggiudicataria si impegna a trasmettere ogni settimana all'INAPP i files sopra citati, secondo il tracciato record che verrà fornito ad inizio lavori.



Il sistema C.A.P.I./C.A.W.I. dovrà produrre una serie di indicatori standard per il sistema di monitoraggio dell'indagine specificati dall'INAPP.

Gli indicatori relativi all'operato del *Contact center* devono essere relativi a:

- esiti dei tentativi di contatto con le imprese/enti
- presenza/assenza dell'unità professionale ricercata
- disponibilità ottenute da parte delle imprese
- interviste assegnate

Gli indicatori relativi all'operato dei rilevatori devono essere relativi a:

- interviste assegnate
- esito del contatto con i lavoratori
- interviste effettuate
- interviste scadute
- controlli di qualità

Inoltre, dovranno essere prodotti indicatori relativi alle attività a supporto dell'indagine:

- sospensione, dimissioni o sostituzione dei rilevatori
- assistenza tecnica dell'help desk
- attività dell'help-desk tematico
- tutte le informazioni che in corso di indagine l'INAPP riterrà necessarie per il controllo del processo

Gli indicatori relativi allo stato di avanzamento della lavorazione delle singole unità professionali dovranno essere relativi a:

- stato di lavorazione degli indirizzi da parte del contact center (indirizzi lavorati, indirizzi utilizzati per unità professionale, % di completamento delle unità professionali, indirizzi mancanti)
- tipo di esito definitivo (rifiuto, up non presente, mancato contatto, inviato in C.A.P.I.)
- stato di lavorazione da parte del C.A.P.I./C.A.W.I. (interviste realizzate, interviste in corso, interviste scadute)

La Società aggiudicataria si impegna a realizzare e mettere a disposizione dell'INAPP un portale contenente l'aggiornamento giornaliero degli indicatori di monitoraggio. Inoltre, a cadenza settimanale, provvederà ad inviare gli indicatori di monitoraggio del processo di indagine nonché i dati relativi alle interviste effettuate.



Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'INAPP, la Società incaricata dovrà farsi carico di estrarre un campione dei lavoratori intervistati (circa il 10%) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito della somministrazione.

La Società si impegna a fornire all' INAPP l'esito dei contatti telefonici. L'INAPP si riserva di effettuare ulteriori controlli presso i lavoratori intervistati per valutare la qualità della rilevazione.

La Società dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei sistemi C.A.P.I./C.A.W.I. e l'allineamento delle versioni sulle postazioni client dei responsabili della rilevazione, sulla strumentazione informatica dei rilevatori, nonché sul server centrale C.A.P.I.

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

La Società aggiudicataria dovrà possedere una esperienza almeno quinquennale nell'esecuzione di indagini statistiche con sistema C.A.P.I./C.A.W.I. L'esperienza dovrà essere documentata tramite un elenco dei principali servizi realizzati (indicare breve descrizione dell'oggetto, l'importo, la data, il destinatario) prestati negli ultimi 5 anni.

Le risorse informatiche necessarie alla gestione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I, del database e delle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN. Tali risorse dovranno essere ubicate tutte nella stessa sede in idonei locali atti a garantire la perfetta funzionalità delle attrezzature.

Le dotazioni minime richieste sono le seguenti: n.10 Personal Computer dedicati al test, alla manutenzione e alla gestione del software e all'elaborazione dei dati, numero 5 stampanti laser per le operazioni di stampa dei materiali.

a) Risorse tecniche e logistiche per i briefing teorici e tecnici

La Società aggiudicataria dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici, necessari per curare la formazione della rete dei rilevatori. In particolare, le aule per il training teorico dovranno essere dotate di lavagne, delle strumentazioni per la proiezione di documentazioni, sia su supporto informatico che cartaceo, e del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e un adeguato piano di appoggio per prendere appunti. I locali per il briefing tecnico dovranno essere dotati di Personal Computer/terminali collegati a server per le esercitazioni sul questionario elettronico.



A rilevazione avviata, inoltre, la Società dovrà mettere a disposizione periodicamente (almeno una volta al mese) strutture analoghe per l'organizzazione di debriefing, volti ad analizzare sia con gli addetti del Contact Center sia, all'occorrenza, con i rilevatori, le problematiche incontrate nel corso della rilevazione sul campo ed individuare possibili soluzioni e correzioni alle procedure di indagine, d'intesa con i referenti dell'INAPP.

b) Contact center

Durante lo svolgimento dell'indagine, la Società aggiudicataria dovrà allestire un Contact center, che curi i contatti con le imprese selezionate per schedulare le interviste.

Il Contact Center dovrà risiedere in un locale presso la sede della Società, la stessa dove risiedono le altre risorse informatiche per la gestione del C.A.P.I./C.A.W.I, appositamente dedicato a questa funzione e chiuso rispetto all'esterno, per consentire un indirizzo uniforme nello svolgimento del lavoro. Nella sala del Contact center non dovrà essere presente personale della Società destinato ad altre indagini.

Nella sala dovranno essere predisposte almeno dieci postazioni telefoniche, che consentano agli operatori la composizione del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari e la gestione dell'inbound. Ogni postazione di lavoro, inoltre, dovrà essere isolata rispetto all'esterno con pannelli fonoassorbenti ed essere dotata di un Personal computer collegato al server, di un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata.

Si richiede, infine, la predisposizione di un centralino che controlli ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni e dimensionato in modo da poter gestire il volume delle chiamate previste per il corretto andamento dell'indagine. Attraverso il centralino i referenti dell'INAPP dovranno essere messi in condizione di ascoltare agevolmente lo svolgimento delle telefonate da parte degli addetti del Contact center e di prendere appunti.

c) Help desk

Durante lo svolgimento dell'indagine, l'Help desk dovrà rispondere, attraverso il collegamento con un numero verde, alle richieste di assistenza sollevate dai rilevatori per eventuali problemi sia di hardware che di software, inclusi quelli derivanti dalla gestione della sicurezza, nonché alle questioni di natura metodologica e contenutistica legate al questionario di indagine. Tutte le risposte che verranno fornite ai rilevatori in merito alle questioni di natura metodologica e contenutistica dovranno essere concordate e condivise con il personale dell'INAPP.



L'Help desk dovrà garantire il servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Se si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware, la Società dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica nell'ambito del field, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla chiamata al numero verde da parte del rilevatore, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti.

In particolare, la Società dovrà dotare l'Help desk di un sistema che consenta di registrare per ogni chiamata:

- la data e l'ora di ricezione;
- il tipo di assistenza richiesto (1 - per problemi hardware, 2 - per problemi software, 3 - per problemi di natura metodologica o contenutistica);
- la descrizione dettagliata del problema e della sua gravità;
- la data e l'ora di inizio dell'eventuale intervento di risoluzione del problema;
- la descrizione delle attività svolte nel corso dell'eventuale intervento di risoluzione del problema;
- la data e l'ora di chiusura dell'eventuale intervento di risoluzione del problema.

La Società, inoltre, dovrà mettere a disposizione dell'INAPP con cadenza mensile un rapporto contenente tutte le informazioni registrate nel sistema di tracciatura.

Il personale dell'Help desk dovrà avere a disposizione almeno cinque postazioni telefoniche, che consentano agli operatori la composizione del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari. Ogni postazione di lavoro, inoltre, dovrà essere dotata di un Personal computer collegato al server, di un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata.

La Società aggiudicataria dovrà possedere almeno 40 linee telefoniche e metterne a disposizione non meno di 30, di cui 10 dedicate al Contact Center e 20 all'Help Desk, che consentano agli operatori la composizione del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari.

Per ottimizzare e garantire la tempestività della comunicazione fra il Contact Center e i Rilevatori, la Società aggiudicataria dovrà accertare il possesso da parte dei propri rilevatori di telefoni cellulari che garantiscano la copertura dell'area assegnata e dotarli di apposita scheda prepagata. Qualora i rilevatori non dovessero soddisfare i requisiti appena specificati sarà compito della società provvedere alla sostituzione.

Per agevolare l'intervistato nella comprensione dei quesiti, la Società aggiudicataria dovrà provvedere alla stampa e alla plastificazione di circa 200 copie del questionario



cartaceo. Tali questionari dovranno essere consegnati ai rilevatori, i quali provvederanno a metterli a disposizione degli intervistati nel corso della rilevazione.

La Società aggiudicataria dovrà provvedere a riprodurre almeno 300 copie del questionario cartaceo e a consegnarne almeno due copie per rilevatore. Tali questionari verranno utilizzati dai rilevatori esclusivamente nel caso in cui eventuali guasti ai personal computer dovessero pregiudicare il completamento delle interviste.

Inoltre, la Società aggiudicataria dovrà provvedere a stampare e plastificare 200 copie delle schede contenenti, per ciascuna unità professionale, la definizione e l'elenco delle attività dettagliate. La Società aggiudicataria, infine, dovrà provvedere a stampare circa 5.000 lettere di ringraziamento, a firma del Presidente dell'Inapp, che i rilevatori avranno cura di consegnare ai loro intervistati al termine del questionario.

Successivamente al contatto telefonico con le imprese/enti ad opera del Contact Center, la Società aggiudicataria provvederà a personalizzare (intestazione, layout grafico, ecc.), sulla base delle informazioni raccolte, la lettera di presentazione dell'indagine fornita dall'INAPP, fornendo inoltre il link al sistema informativo on line dove risiedono i dati relativi all'unità professionale ricercata. In seguito provvederà ad inviarla per posta prioritaria o a trasmetterla via fax o posta elettronica.

Per la spedizione, la Società si avvarrà degli indirizzi delle imprese/enti segnalati dall'INAPP o dalla Società stessa nonché dalle informazioni acquisite nel corso dei contatti telefonici con le imprese/enti. L'approvvigionamento di carta e relative buste è a carico della società aggiudicataria.

Il piano di spedizione delle lettere dovrà essere realizzato in modo da garantire il raggiungimento dell'obiettivo dell'indagine nei tempi previsti.

3.2 Specifiche tecniche

Le dotazioni tecniche che l'aggiudicatario del Servizio dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività sono descritte di seguito. Si precisa che, laddove richiesto, le dotazioni descritte devono essere corredate dalle relative licenze d'uso.

1) n.1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema C.A.P.I/C.A.W.I. e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto magnetico



centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.

2) n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema C.A.P.I. e il sistema servente e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori);

3) almeno n.1 fax collegato al numero verde;

4) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema C.A.P.I./C.A.W.I., allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;

5) n.10 PC portatili per le attività di test, con le seguenti caratteristiche:

- a. sistema operativo Microsoft Windows versione 7 Professional o superiore;
- b. 4GB di RAM;
- c. processore dual core 2,3GHZ;
- d. dotato di chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico);

6) almeno n. 2 stampanti laser;

7) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;

8) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra la società aggiudicataria e l'INAPP con protocollo di sicurezza;

9) ciascun intervistatore C.A.P.I. deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:

- memoria RAM almeno 4 GB;
- hard disk di capacità almeno 200 GB;
- schermo ad alta definizione di almeno 11";
- batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
- n.2 batterie esterne di riserva/power bank;
- adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
- adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;



-
- dispositivi hardware e software per la registrazione audio;
 - dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video;
 - dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno;
 - sistema operativo Microsoft Windows versione 7 Professional o superiore.

10) ciascun operatore del Contact center, ciascun operatore del numero verde ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:

- PC collegati al server centrale;
- terminali telefonici;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.

11) n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 80 linee telefoniche.

La società aggiudicataria dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno forniti gli intervistatori C.A.P.I. dovranno pertanto essere dotati di:

- porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n;
- SIM integrata nel PC portatile o chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 4G, in cui sarà alloggiata la SIM dati.

La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema server e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.

In caso di malfunzionamento del PC del singolo intervistatore, la società aggiudicataria è tenuta alla immediata sostituzione, mantenendo i requisiti minimi sopra indicati.

Tutti i Pc dovranno essere dotati di un sistema Antivirus costantemente aggiornato.

L'INAPP si riserva di fornire ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC prima dell'avvio della rilevazione.



3.3 Gruppo di lavoro richiesto

Per la fornitura in oggetto la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte. La Società, in particolare, si impegna ad utilizzare risorse in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta. Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nel presente Capitolato.

La Società aggiudicataria dovrà documentare nell'ambito dell'offerta tecnica 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.

L'INAPP si riserva la facoltà di visionare i curricula di tutte le persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto e di verificare la rispondenza del personale selezionato dalla Società ai requisiti specificati nel presente capitolato:

n. 1 Responsabile di progetto

La Società dovrà indicare, in sede di offerta tecnica, un responsabile di progetto, a cui verrà affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività previste dalla fornitura. La figura prevede una formazione ed un'esperienza minima triennale nella direzione di indagini C.A.P.I./C.A.W.I. di ampie dimensioni, idonee al compito che gli verrà assegnato.

E' richiesto il diploma di Laurea in Scienze Statistiche o equipollente.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate, sia al momento dell'inizio dell'attività sia nel caso di una eventuale sostituzione.

Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall' INAPP, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dai responsabili INAPP che si occupano dell'indagine.

Il Responsabile di progetto dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura e rappresenterà l'unico referente per l'INAPP in merito a problematiche di natura metodologico-organizzativa e tecnica.

n. 1 Capo Progetto Informatico

Si richiede la figura di un capo progetto informatico, a cui verrà affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività tecniche previste dalla fornitura, con esperienza



almeno triennale nell'analisi, sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi completi C.A.P.I./C.A.W.I.. Il capo progetto informatico dovrà coordinare ed essere responsabile di tutte le attività finalizzate a garantire il funzionamento ottimale dell'architettura hardware e software per la realizzazione delle interviste, la trasmissione dei dati, la produzione della reportistica e la gestione dei contatti e delle sostituzioni.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate, sia al momento dell'inizio dell'attività nell'indagine, sia nel caso di una eventuale sostituzione.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire l'indagine costantemente con un impegno a tempo pieno per i primi 6 mesi e non inferiore al 30% per la rimanente parte della fornitura.

n. 3 Analisti programmatori

Si richiedono tre analisti programmatori esperti in progettazione, sviluppo e manutenzione di procedure di trattamento dati collegati ad indagini C.A.P.I./C.A.W.I., nel trattamento e nello sviluppo di questionari elettronici per interviste in modalità C.A.P.I./C.A.W.I. Per questa figura è prevista un'esperienza minima biennale in indagini C.A.P.I./C.A.W.I. Ciò dovrà essere opportunamente e dettagliatamente documentato sia al momento dell'inizio dell'attività sia nel caso di una eventuale sostituzione. Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente con un impegno a tempo pieno per i primi 6 mesi e non inferiore al 30% per la rimanente parte della fornitura.

n. 2 Esperti di configurazione ed installazione di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I.

Per questa figura è prevista un'esperienza minima biennale in indagini C.A.P.I./C.A.W.I.. Ciò dovrà essere opportunamente e dettagliatamente documentato sia al momento dell'inizio dell'attività sia nel caso di una eventuale sostituzione. Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura.

n. 3 Responsabili dell'allestimento degli elenchi delle unità di rilevazione

Si richiedono tre responsabili dell'allestimento degli elenchi delle unità di rilevazione da contattare per l'individuazione dei lavoratori da intervistare, comprensivi di indirizzi e di altre informazioni in merito ai luoghi di lavoro. Per questa figura è prevista un'esperienza minima biennale nella consultazione di fonti diverse (cartacee, informatizzate, ecc.) inerenti alle imprese/enti dove si esercitano le professioni,



nonché nel trattamento e nell'archiviazione di dati informatici. Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente con un impegno a tempo pieno per tutto il periodo di indagine.

n. 2 Formatori esperti nell'ambito di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I.

Si richiedono due formatori esperti nell'ambito di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I., responsabili dei briefing tecnici di addestramento dei rilevatori all'utilizzo del questionario elettronico. Per questa figura è prevista un'esperienza consolidata nella conduzione di interviste con modalità C.A.P.I./C.A.W.I., nell'utilizzo di questionari elettronici e delle funzionalità messe a disposizione dal sistema C.A.P.I./C.A.W.I., nonché un'esperienza almeno biennale nella conduzione di esercitazioni pratiche in aula. Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate, sia al momento dell'inizio dell'attività sia nel caso di una eventuale sostituzione.

n. 2 Responsabili della rete di rilevazione

Si richiedono due responsabili della rete di rilevazione, esperti nelle attività di reclutamento, coordinamento e supervisione dei rilevatori e nella gestione della indagine sul campo, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine.

In particolare, tali figure dovranno svolgere le seguenti funzioni:

- coordinamento della rete dei rilevatori per l'organizzazione e la conduzione delle interviste;
- coordinamento del personale addetto al Contact Center per l'organizzazione e il controllo degli appuntamenti;
- monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi;
- supporto e assistenza tecnica.

Si richiede pertanto che siano in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'INAPP, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e degli addetti al Contact Center e a minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste.

Si richiede un'esperienza minima biennale in indagini C.A.P.I e, in particolare, nella gestione di indagini statistiche di natura simile a quella in oggetto.



Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate, sia al momento dell'inizio dell'attività, sia nel caso di una eventuale sostituzione.

Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e a tempo pieno per l'intera durata della fornitura.

n. 100 Rilevatori

La Società aggiudicataria dovrà disporre di una rete di rilevazione costituita da non meno di 100 rilevatori, con esperienza minima biennale nella somministrazione di interviste con tecnica C.A.P.I..

La rete di rilevazione dovrà garantire la copertura dell'intero territorio nazionale ed essere distribuita e organizzata in modo funzionale al raggiungimento degli intervistati in tempi ridotti ovunque essi si trovino.

I rilevatori verranno selezionati dalla Società sulla base dei seguenti requisiti:

- Età non inferiore a 21 anni;
- Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola media secondaria o titolo di studio equiparato;
- Automuniti;
- Conoscenze informatiche di base;
- Precedenti esperienze lavorative nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica C.A.P.I.;
- Precedenti esperienze di lavoro o formative inerenti ad indagini statistiche.

L'INAPP si riserva di ricusare eventuali rilevatori della Società aggiudicataria ritenuti non idonei; in questo caso, la Società si impegna a sostituirli entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi.

n. 10 Addetti al Contact center

Si richiedono dieci addetti al Contact center telefonico, esperti nel curare i contatti con le imprese per ottenere il consenso a svolgere le interviste e nel rispondere alle richieste di chiarimento sollevate dalle imprese o dagli stessi intervistati.

Per questa figura è prevista un'esperienza minima biennale in attività di Contact center e specifiche competenze relazionali e comunicative. Ciò dovrà essere



opportunamente e dettagliatamente documentato sia al momento dell'inizio dell'indagine, sia nel caso di una eventuale sostituzione.

Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura.

L'INAPP si riserva, infine, di ricusare eventuali addetti al Contact center telefonico ritenuti non idonei; in questo caso, la Società si impegna a sostituirli entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi.

n. 3 Addetti all'Help desk

Si richiedono tre addetti all'help desk che forniscano assistenza telefonica ai rilevatori impegnati nella conduzione delle interviste per eventuali problemi sia di hardware che di software nonché alle questioni di natura contenutistica legate al questionario di indagine.

Per questa figura è prevista un'esperienza minima biennale in attività di Help desk, nell'utilizzo del questionario elettronico e delle funzionalità del sistema C.A.P.I./C.A.W.I., nonché specifiche competenze informatiche.

Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura.

Tabella 2:Requisiti professionali minimi del personale della Società per tipo di attività prestata per la fornitura

Attività	Figura professionale	Requisiti professionali	Anni minimi di esperienza	Numero minimo di risorse umane
Direzione di tutte le attività previste dalla fornitura	Responsabile di Progetto	Esperienza nella direzione di indagini C.A.P.I./C.A.W.I. Laurea in Scienze statistiche.	3	1
Direzione delle attività tecniche previste dalla fornitura	Capo progetto Informatico	Esperienza nell'analisi, nello sviluppo, nel test e nella messa in esercizio di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I. complessi.	3	1
Sviluppo del questionario C.A.P.I./C.A.W.I. manutenzione adattativa ed evolutiva dei pacchetti software C.A.P.I./C.A.W.I.	Analista programmatore	Esperienza nella progettazione, nello sviluppo e nella manutenzione di procedure di trattamento dati collegati ad indagini C.A.P.I./C.A.W.I., nel trattamento e nello sviluppo di questionari elettronici per interviste in modalità C.A.P.I./C.A.W.I.	2	3



Attività	Figura professionale	Requisiti professionali	Anni minimi di esperienza	Numero minimo di risorse umane
Implementazione dei pacchetti software C.A.P.I./C.A.W.I. finalizzata alla realizzazione delle funzionalità dell'indagine	Esperto di configurazione ed installazione di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I.	Esperienza nella configurazione ed installazione di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I.	2	2
Formazione tecnica dei rilevatori	Formatore esperto nell'ambito di sistemi C.A.P.I./C.A.W.I.	Esperienza in: <ul style="list-style-type: none"> • Conduzione di interviste con modalità C.A.P.I. • Utilizzo del questionario elettronico e delle funzionalità del sistema C.A.P.I./C.A.W.I. • Conduzione di briefing tecnici. 	2	2
Consultazione fonti per l'individuazione e l'estrazione delle unità di rilevazione e il reperimento dei relativi indirizzi	Responsabile allestimento elenchi unità di rilevazione	Esperienza nella consultazione di fonti di vario tipo inerenti alle imprese/enti, nonché nel trattamento e nell'archiviazione di dati informatici.	2	3
Coordinamento, organizzazione e supervisione delle attività operative previste dalla fornitura	Responsabile della Rete di rilevazione	Esperienza nelle attività di reclutamento, coordinamento e supervisione dei rilevatori e del personale addetto al Contact Center e nella gestione dell'indagine sul campo.	2	2
Conduzione delle interviste sul campo	Rilevatore	Esperienza in: <ul style="list-style-type: none"> • Interviste realizzate con tecnica C.A.P.I. Diploma di scuola media superiore. Conoscenze informatiche di base	2	100
Contatti con le imprese ed i lavoratori selezionati; assistenza telefonica agli intervistati	Addetto al Contact center	Esperienza in attività di Contact center; competenze relazionali e comunicative.	2	\0
Assistenza telefonica ai rilevatori	Addetto all'Help desk	Esperienza in attività di Help desk, nell'utilizzo del questionario elettronico e delle funzionalità del sistema C.A.P.I./C.A.W.I., nonché specifiche competenze informatiche.	2	3

Per quanto concerne le risorse umane e il gruppo di lavoro, la Società 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.

3.4 Tempi di esecuzione



La definizione degli strumenti di rilevazione (scheda contatti elettronica, questionario elettronico, sistema C.A.P.I./CAWI, contact center outbound, indicatori di qualità, ecc.) dovrà essere completata almeno 15 giorni prima dell'inizio della fase di campo (indagine pilota).

L'indagine pilota dovrà essere completata almeno 30 giorni prima dell'inizio della rilevazione. L'eventuale modifica degli strumenti di rilevazione ad esito dell'indagine pilota dovrà essere realizzata almeno 10 giorni prima dell'avvio della fase estensiva dell'indagine.

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

Le 5.000 interviste dovranno essere completate entro e non oltre il 15 giugno 2023.

La consegna dei database su supporto informatico contenente i micro-dati delle 5.000 interviste valide e del report finale dovranno avvenire entro 15 giorni dalla conclusione della fase di campo della rilevazione.

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata pari a 12 mesi.

3.5 Prodotti da consegnare

1. All'aggiudicatario è richiesta la trasmissione settimanale dei file relativi alle interviste realizzate nel periodo di riferimento con tracciato record contenente le specifiche indicate dall'INAPP; la trasmissione dei dati, da e verso INAPP, avverrà attraverso sistemi criptati che rispettino i necessari criteri imposti dalle normative correnti in materia di Cybersecurity e Privacy;

2. report settimanale, fino alla conclusione delle 5.000 interviste valide contenente indicazioni sull'andamento di tutti i contatti, e delle interviste completate, in forma di dati individuali; monitoraggio relativo agli indicatori di performance degli intervistatori, alla distribuzione delle interviste completate e parziali e dei nominativi chiusi anche non andati a buon fine. Le specifiche verranno fornite dall'INAPP a inizio lavori;

3. consegna di due report intermedi e un report finale che presentino tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti con i lavoratori, la disaggregazione delle informazioni sulla base delle sezioni e delle relative variabili presenti nel questionario, i tempi di realizzazione delle interviste completate, i dati e le informazioni derivanti dal monitoraggio effettuato sul lavoro svolto dagli intervistatori.

4. consegna del database su supporto informatico contenente i micro-dati delle 5.000 interviste valide



5. consegna del database su supporto informatico contenente tutti i contatti, con le imprese e con i lavoratori, effettuati per raggiungere le 5.000 interviste, comprensivo dei contatti non andati a buon fine

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'INAPP di cui al punto 1 del presente capitolato.

5. REFERENTI TECNICI E RESPONSABILI DELL'INAPP

Il responsabile dell'INAPP è la Dottssa . Maria Grazia Mereu, e-mail mg.mereu@inapp.org

6. RESPONSABILE DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

La società aggiudicataria, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'INAPP una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, i cui requisiti professionali sono specificati nel paragrafo del presente capitolato concernente il gruppo di lavoro.

7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 491.803,28 IVA esclusa € 600.000,00 Iva compresa). L'importo complessivo è stato stabilito considerando un prezzo unitario di intervista C.A.P.I. pari ad € 120,00 (euro centoventi/00) IVA inclusa. Nel caso in cui si dovesse rendere necessario il ricorso (totale o parziale) all'intervista da remoto con utilizzo di piattaforma web il prezzo unitario è da intendersi pari ad € 70,00 (settanta/00) IVA inclusa.

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 € 600.000.00.



L'importo posto a base d'asta 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 12 mesi a decorrere dalla data di stipula.**

8. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione dettagliata delle attività, la durata del contratto, la durata della fase di campo dell'indagine, la numerosità delle interviste effettuate, e ogni ulteriore informazione utile a caratterizzare l'attività svolta.

Nella definizione di SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche, con numerosità campionaria effettiva non inferiore a 5.000 interviste valide, condotte con tecnica C.A.P.I.C.A.W.I. su imprese attive sul territorio italiano e aventi ad oggetto fenomeni socioeconomici e preferibilmente con oggetto riconducibile alle professioni. 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. PRESTAZIONE PRINCIPALE E SECONDARIA

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, si sottolinea che le attività principali da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 Obiettivi e Metodologia,



paragrafo 3.1. punti 1,2,4,5,6,7- del presente Disciplinare; mentre può essere considerata attività secondaria (per una quota non inferiore al 20%), l'attività indicata al punto 3 dell'articolo 3 Obiettivi e Metodologia paragrafo 3.1, del presente Capitolato tecnico.

10. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'INAPP ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. L'INAPP ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente Capitolato. L'aggiudicazione della presente procedura avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs 50/2016. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA (massimo 90 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

CRITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE	Punteggio massimo
Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	33
Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività;	13
Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione;	10
Coerenza e fattibilità della proposta alternativa in caso di impedimenti esogeni all'utilizzo della tecnica C.A.P.I. (COVID-19)	10
Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	35
Piano di comunicazione rivolto alle imprese e ai lavoratori intervistati	7
Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione e delle caratteristiche tecniche del sistema)	7
Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali anche in funzione di un eventuale utilizzo di interviste tramite piattaforma web	8
Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	5



Strumenti di monitoraggio del processo di rilevazione da remoto a favore dell'amministrazione appaltante	8
Risorse umane messe a disposizione	15
Responsabile scientifico del progetto	2
Capo progetto informatico	2
Analista programmatore	2
Esperto di configurazione ed installazione di sistemi C.A.P.I.	2
Formatore esperto nell'ambito di sistemi C.A.P.I.	2
Responsabile allestimento elenchi unità di rilevazione	2
Responsabile della Rete di rilevazione	3
Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal capitolato	3
Qualità del servizio offerto in termini di <i>privacy by design e by default</i> (progettazione ed implementazione delle misure tecniche ed organizzative)".	2
Eventuali certificazioni in materia di sicurezza dell'informazione e/o privacy e/o cybersecurity	2

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 10 punti):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:

$$P = 10 \times P_{\min}/P_{\text{off}}$$

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.

11. 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 delle relazioni sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dalla società aggiudicataria secondo le modalità di seguito indicate:

Data	%
Anticipo alla stipula	15%
1° RSAA a sei mesi dalla stipula	35%
2° RSAA a 9 mesi dalla stipula	20%



Saldo a 12 mesi dalla stipula	30%
-------------------------------	-----

12. 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.

Tipo inadempienza	Penale	Inadempienze soggetto a raddoppio di penale	Massimo di inadempienze consentite
Ritardo nella consegna del report finale e delle banche dati con le 5.000 interviste valide. La consegna del data set e del report finale dovrà avvenire entro 15 giorni dalla conclusione della fase di campo della rilevazione.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto.	EURO 20.000,00 a evento	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario. L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

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

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



13. TRATTAMENTO DATI E PRIVACY

Ai fini dei trattamenti dei dati personali necessari allo svolgimento del servizio declinato nel presente Capitolato tecnico, gli obblighi definiti, ai sensi dell'articolo 28 del RGPD 2016/679, nello schema di Clausole Contrattuali Privacy (allegato 2 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 3.