CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA

OGGETTO: APPALTO PER SERVIZI DI "SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLA QUARTA EDIZIONE DELLA INDAGINE INDACO-IMPRESE E DELLA TERZA EDIZIONE DELL'INDAGINE INDACO-ADULTI" (II-10III-10.3.8-2/S6) E PER SERVIZI FINALIZZATI ALLA "REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SUGLI ASPETTI FORMATIVI, OCCUPAZIONALI E TECNOLOGICI NEGLI AMBITI PRODUTTIVI INNOVATIVI A LIVELLO NAZIONALE: START-UP GREEN ITALIANE" (II-10III-10.3.8-2/S9)

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 – *e*-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org
CIG (Codice identificazione gara)	8997192DB4
CUP (Codice unico di progetto)	G57C18000000002
Riferimento normativo	Es.: 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 33, Roma, 00198. Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – 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 realizzazione di due linee di attività di ricerca, che INAPP ha programmato nel proprio Piano Triennale di attuazione, in qualità di Organismo Intermedio.

Le attività di ricerca avranno come oggetto quanto di seguito specificato.

LINEA 1 - "**Supporto alla realizzazione della quarta edizione della Indagine INDACO-Imprese e della terza edizione dell'indagine INDACO-Adulti**" (Operazione 10.3.8.2; Codice gara: 10.3.8.2_S6)

LINEA 2 - "**Realizzazione dell'Indagine sugli aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane**" (Operazione 10.3.8.2; Codice gara: 10.3.8.2_S9)

La **LINEA 1** avrà come oggetto quanto di seguito specificato.

1. L'Indagine "**INDACO-Imprese 2022**" (Attività 1) prevede la realizzazione di una rilevazione statistica campionaria diretta. Obiettivo dell'indagine è raccogliere circa 24.000 interviste complete attraverso la somministrazione con tecnica CATI-CAWI di questionari strutturati. Le circa 24.000 interviste complete dovranno essere suddivise come segue: 20.000 interviste CATI-CAWI (indagine estensiva) e 4.000 interviste CATI-CAWI (indagine di approfondimento). La popolazione di riferimento dell'indagine è costituita dalle imprese attive operanti in tutti i settori economici - ad esclusione del settore agricolo – sull'intero territorio nazionale.

2. L'Indagine "**INDACO-Adulti 2022**" (Attività 2) prevede la realizzazione di una rilevazione statistica campionaria diretta. Obiettivo dell'indagine è raccogliere circa 50.000 interviste complete attraverso la somministrazione con tecnica CATI di questionari strutturati. Le circa 50.000 interviste complete dovranno essere suddivise come segue: 40.000 interviste CATI (indagine estensiva) e 10.000 interviste CATI (indagine di approfondimento).

3. L'"**Indagine qualitativa sulla formazione continua e l'apprendimento degli adulti in Italia"** (Attività 3), prevede la realizzazione di: a) un'indagine sulle "*Esperienze di formazione continua*" attraverso n. 200 interviste in profondità (Attività 3.1); b) uno "*Studio valutativo sugli effetti e l'impatto della formazione aziendale*" attraverso n. 30 studi di caso aziendali (Attività 3.2); c) uno "*Studio sui temi della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*" attraverso n. 10 focus-group (Attività 3.3); d) un'Indagine Delphi sul tema della "*Efficacia e prospettive della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia nell'era post-covid della ripresa e resilienza*" (Attività 3.4); e) uno studio desk dal titolo "*Politiche a supporto dei processi di upskilling e reskilling, con particolare riferimento ai bisogni formativi degli adulti a basso livello di competenze (low-skilled)*" (Attività 3.5).

La **LINEA 2** avrà come oggetto quanto di seguito specificato.

1. L'Indagine "**Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane**" prevede la realizzazione di n. 25 studi di caso aziendali, di n. 20 interviste in profondità e di n. 2 focus-group.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Per quanto riguarda la **LINEA 1** ("Supporto alla realizzazione della quarta edizione della Indagine INDACO-Imprese e della terza edizione dell'indagine INDACO-Adulti"), gli obiettivi e la metodologia sono di seguito descritti.

L'Attività 1 (Indagine campionaria "**INDACO-Imprese 2022**") prevede la realizzazione di una rilevazione statistica campionaria diretta, denominata "Indagine sulla conoscenza nelle imprese (INDACO - CVTS)", finalizzata a ricostruire il quadro della diffusione delle attività di formazione fra le imprese con 6 e più addetti in Italia. Obiettivo dell'indagine è di rilevare la domanda e l'offerta di formazione e di apprendimento non formale, informale e intergenerazionale delle imprese. Saranno oggetto di rilevazione l'incidenza della formazione, la partecipazione formativa, l'accesso, l'intensità e i costi della formazione, le caratteristiche delle imprese, degli addetti formati e delle attività formative (corsi e altre attività), le strategie formative aziendali, le competenze richieste dalle imprese, le modalità di organizzazione della formazione, gli ostacoli, la formazione iniziale degli apprendisti, le pratiche di seniority management e trasferimento intergenerazionale, l'impatto del covid-19, la transizione digitale e green, lo smartworking, l'impatto della formazione sulla salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

La rilevazione, come per le precedenti edizioni, è congiuntamente progettata da INAPP e da ISTAT, per fornire ai decisori e ricercatori italiani un dato sulla formazione nelle imprese intermedio tra le rilevazioni europee *Continuing Vocational Training Surveys* di responsabilità dell'ISTAT che hanno adottato una frequenza quinquennale.

L'Indagine è presente nel Piano Statistico Nazionale del SISTAN con la sigla IAP-00006 ed è compresa nell'Elenco delle rilevazioni rientranti nel Psn 2017-2019 (attualmente in vigore) e nel Psn 2020-2022 (in fase di formalizzazione) che comportano obbligo di risposta da parte dei soggetti privati, a norma dell'art. 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322.

L'Indagine sarà effettuata con le seguenti modalità: per l'indagine estensiva, dovranno essere realizzate circa 20.000 interviste complete con tecnica CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*); per l'indagine di approfondimento, dovranno essere realizzate circa 4.000 interviste complete con tecnica CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). In totale dovranno quindi essere effettuate almeno 24.000 interviste complete. Si stima, sulla base delle precedenti occasioni d'indagini, che le interviste avranno una durata compresa fra 30 e 50 minuti. Dovrà essere effettuato un invio preventivo della lettera di presentazione dell'indagine e della informativa sul trattamento dati personali, per PEC o per posta ordinaria.

L'Attività 2 (Indagine campionaria "**INDACO-Adulti 2022**") prevede la realizzazione di una rilevazione statistica, denominata "Indagine sui comportamenti formativi degli adulti (INDACO-ADULTI), finalizzata a stimare la partecipazione formativa formale, non formale e informale degli adulti, i divari nell'accesso di tipo socio-demografico, culturale e professionale e i benefici percepiti, le competenze, gli ostacoli all'accesso, le pratiche di trasferimento intergenerazionale, l'impatto del covid-19, la transizione digitale e green, il lavoro agile, l'impatto della formazione sulla salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

L'Indagine è prevista dal Piano Statistico Nazionale del SISTAN con la sigla IAP-00003.

L'Indagine sarà effettuata con le seguenti modalità: per l'indagine estensiva, dovranno essere realizzate circa 40.000 interviste complete con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*); per l'indagine di approfondimento, dovranno essere realizzate circa 10.000 interviste con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Si stima, sulla base delle precedenti occasioni d'indagine, che le interviste avranno una durata compresa fra 20 e 40 minuti. Dovrà essere effettuato un invio preventivo della lettera di presentazione dell'indagine e della informativa sul trattamento dati personali, per PEC o per posta ordinaria.

Ulteriori informazioni sulle caratteristiche di tali indagini campionarie sono ricavabili sul sito www.inapp.org.

L'Attività 3 ("**Indagine qualitativa sulla formazione continua e l'apprendimento degli adulti in Italia**"), finalizzata ad approfondire le tematiche della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti, prevede la realizzazione dei seguenti servizi:

a) Un'indagine sulle "*Esperienze di formazione continua*", attraverso n. 200 interviste in profondità (Attività 3.1). Le interviste in profondità dovranno essere somministrate ad individui appartenenti a specifiche categorie di occupati e con significative esperienze pregresse di partecipazione ad interventi di formazione continua. Tali interviste avranno una durata prevista di circa 60 minuti. I nominativi degli individui da intervistare saranno ricavati come esito della rilevazione "INDACO-Adulti". INAPP fornirà i criteri di selezione degli individui da intervistare, definiti su base territoriale e per categoria. L'organismo aggiudicatario dovrà realizzare almeno n. 200 interviste e fornire un Rapporto contenente un'analisi complessiva degli esiti delle interviste in base ad una clusterizzazione e una scheda report per ogni singola intervista. La metodologia individuata per la realizzazione delle interviste in profondità è quella delle interviste personali in presenza. Nel caso del perdurare della congiuntura pandemica, è tuttavia possibile il ricorso a modalità di attuazione alternative alla presenza, realizzando le interviste in modalità on line attraverso piattaforme di interazione da remoto.

b) Uno "*Studio valutativo sugli effetti e l'impatto della formazione aziendale*", attraverso n. 30 studi di caso aziendali (Attività 3.2), che dovranno essere realizzati presso aziende, dislocate sul territorio nazionale e appartenenti a diversi settori economici, che abbiano effettuato investimenti significativi in formazione per i propri addetti e/o altre tipologie di investimenti immateriali. Tali studi di caso dovranno essere finalizzati a rilevare informazioni e valutazioni sui seguenti temi: a) impatto dell'investimento formativo sui processi aziendali (ad esempio, in termini di performance economico-finanziaria, dei processi organizzativi e degli altri processi aziendali) e sulle traiettorie individuali degli addetti (ad esempio, in termini di sviluppo delle competenze, performance lavorativa, crescita professionale, responsabilità, carriera, retribuzione, ecc.); b) impatto della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica sui fabbisogni di competenze dell'impresa e sui bisogni di competenza degli addetti; c) ricadute ed effetti prodotti a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e/o dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato dell'impresa. INAPP fornirà i criteri di selezione delle imprese da intervistare, definiti su base territoriale e per tipologia. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire un Rapporto contenente un'analisi complessiva in base ad una clusterizzazione e una scheda report per ogni singolo caso. Gli studi di caso dovranno essere realizzati attraverso un'analisi desk e almeno n. 3 interviste personali, di cui almeno n. 1 intervista a figure apicali o intermedie e n. 2 interviste a figure tecniche e operative. Tali interviste dovranno essere effettate in presenza. Nel caso del perdurare della congiuntura pandemica, è tuttavia possibile il ricorso a modalità di attuazione alternative alla presenza, realizzando le interviste in modalità on line attraverso piattaforme di interazione da remoto.

c) Uno "*Studio sui temi della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*", attraverso n. 10 focus-group (Attività 3.3) che dovranno essere realizzati per approfondire alcune tematiche e dovranno coinvolgere stakeholders di tipo istituzionale, parti sociali, rappresentanti della Pubblica Amministrazione, rappresentanti di aziende che abbiano effettuato investimenti formativi, ecc.. INAPP fornirà i criteri per la localizzazione e la definizione tematica dei focus group. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire un Rapporto contenente un'analisi complessiva degli esiti dei focus group e un'analisi per ogni singolo focus group. Nel caso del perdurare della congiuntura pandemica, è possibile il ricorso a modalità di attuazione alternative alla presenza, realizzando i focus group in modalità on line attraverso piattaforme di interazione da remoto.

d) Una Indagine con metodo Delphi sul tema della "*Efficacia e prospettive della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia nell'era post-covid della ripresa e resilienza*" (Attività 3.4), finalizzata a trarre previsioni e a formulare analisi centrate sulla convergenza delle opinioni sul tema, secondo le diverse dimensioni conoscitive. Il Delphi dovrà essere condotto attraverso un metodo caratterizzato dalla consultazione (separata e in forma anonima, in due momenti) di un gruppo di esperti afferenti a diverse discipline. Il metodo si basa sulla consultazione, scritta e a più stadi (due fasi), di un gruppo di esperti, qualificati nei rispettivi campi specialistici e differenziati il più possibile dal punto di vista scientifico e professionale. In particolare nella prima fase, sulla base di un documento introduttivo di sfondo (proveniente

dalle evidenze rilevate nelle ricerche INAPP o da altre fonti), ogni esperto avrà il compito di elaborare in forma libera alcune analisi e previsioni riferite ai singoli ambiti, a partire da domande formulate in modo aperto, in base alle rispettive aree di competenza professionale. Nella seconda fase, le analisi/previsioni formulate verranno elaborate e tradotte in nuclei e sottoposte al giudizio degli esperti. Con tale modalità gli esperti potranno rivedere anche le loro posizioni iniziali, attraverso l'analisi e la valutazione delle opinioni degli altri, in un confronto interdisciplinare. La registrazione della maggioranza dei consensi attorno ai diversi items farà scaturire lo scenario di riferimento più attendibile. I risultati dell'indagine Delphi saranno elaborati e resi fruibili attraverso un Rapporto di ricerca. L'indagine avrà la durata di almeno 4 mesi e dovrà prevedere il coinvolgimento e la consultazione (in due fasi) di n. 8 esperti.

e) Uno studio desk dal titolo "*Politiche a supporto dei processi di upskilling e reskilling, con particolare riferimento ai bisogni formativi degli adulti a basso livello di competenze (low-skilled)*" (Attività 3.5), che dovrà prevedere una ricognizione *on desk* dello stato dell'arte in Europa, da realizzare attraverso: a) un'analisi della letteratura scientifica nel contesto italiano ed internazionale e dei rapporti di ricerca comparata prodotti negli ultimi anni dai principali organismi di ricerca; b) una mappatura di alcuni contesti nazionali (schede paese di: Francia, Germania, Gran Bretagna, Spagna, Olanda, Belgio, Svezia), il più possibile complete in termini di: definizioni normative; classificazioni; individuazione di policies di supporto; rilevazione di misure e programmi di intervento per specifiche categorie, target e risorse (interventi di sostegno allo sviluppo delle competenze e alla crescita professionale); c) un'analisi dei modelli di policy e dei meccanismi attualmente attivi in Italia per la promozione dello sviluppo delle competenze degli adulti, finalizzata a ricostruire l'attuale scenario di policy; d) una proposta di specifiche misure di policy realizzabili nel contesto nazionale.

Le indagini statistiche campionarie (Attività 1, Attività 2) utilizzano metodologie, classificazioni e definizioni armonizzate a livello europeo. L'elenco delle imprese da intervistare (sia elenco base che elenchi di riserve) e i questionari di rilevazione saranno forniti dall'INAPP a seguito della stipula del contratto. L'Organismo aggiudicatario, nell'offerta tecnica dovrà descrivere in modo dettagliato le modalità con cui prevede il ricorso agli elenchi di riserva . Nelle indagini vengono applicati rigorosi criteri di qualità, descritti nel presente capitolato tecnico, che dovranno essere garantiti dall'Organismo aggiudicatario. L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, sui soggetti che si saranno rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

Tutte le fasi dell'attività, compresi i criteri di selezione degli individui e delle imprese da intervistare e la definizione degli strumenti saranno concordati con il gruppo di lavoro predisposto da INAPP per la supervisione dei lavori.

Per quanto riguarda la **LINEA 2** ("Realizzazione dell'Indagine sugli aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane"), gli obiettivi e la metodologia sono di seguito descritti.

L'Attività prevede la realizzazione di una indagine denominata "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane", finalizzata a investigare l'impatto dell'introduzione dei più recenti sistemi di innovazione tecnologica sugli attuali assetti occupazionali e formativi, e valutarne gli effetti economico-sociali prodotti rispetto agli elementi di sostenibilità ambientale.

Il recepimento degli obiettivi del programma di azione strategica "Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile" ha condotto, in un'ottica di sostegno all'attuale transizione economica in chiave ecologica, ad una focalizzazione sull'introduzione di progetti green innovativi e sul sostegno agli investimenti dell'imprenditoria giovanile all'interno di tutti gli stati membri dell'Unione Europea, con particolare riferimento alla promozione di start-up green innovative. Per start-up green innovative va contestualmente inteso un sistema di impresa che ha come oggetto "lo sviluppo, la produzione e la commercializzazione di prodotti o servizi innovativi ad alto valore tecnologico" che sia compatibile con un'ottica di sostenibilità ambientale.

Rispetto a questo quadro prospettico, l'attività di ricerca si articolerà nelle seguenti fasi: a) delimitazione dell'oggetto di indagine, attraverso un'analisi dello stato dell'arte, in termini di letteratura e di policy attive a livello nazionale e regionale sul tema; b) individuazione e selezione di un campione qualitativo di casi e di buone pratiche distribuite sull'intero territorio nazionale, con particolare riferimento agli ambiti tematici di interesse, ai canali e all'entità degli investimenti impiegati, ed alla distribuzione territoriale a livello nazionale. Potranno essere utilizzate, a tal fine, tutte le fonti disponibili, fra cui gli open data base (ad es.: startup.registroimprese.it/isin/home#); c) realizzazione della rilevazione, attraverso n. 25 studi di caso aziendali, n. 20 interviste in profondità e n. 2 focus-group.

Gli studi di caso avranno l'obiettivo di ricostruire gli assetti societari, il livello di innovazione tecnologica introdotta in merito alla produzione e commercializzazione di beni e servizi sostenibili, la tipologia e l'impatto degli investimenti economici impiegati e dei percorsi formativi realizzati. Sarà inoltre necessario analizzare i nuovi fabbisogni formativi e occupazionali in evidenza rispetto all'introduzione dei processi tecnologici innovativi, e valutare i fenomeni di "technological unemployment". In questa fase sarà necessario il contributo consulenziale di un esperto in valutazione qualitativa dell'innovazione tecnologica rispetto ad alcuni ambiti tematici di approfondimento.

Le interviste in profondità con testimoni privilegiati (esperti del settore e stakeholders istituzionali) saranno finalizzate ad approfondire l'analisi dei processi emergenti dagli studi di caso e del quadro normativo e di policy attivo e della sua implementazione.

I focus group avranno l'obiettivo di realizzare un approfondimento tematico rispetto ad alcuni ambiti di particolare interesse. Nello specifico:

1) Il primo focus group dovrà riguardare il tema "*Edilizia, architettura sostenibile e sport*" e dovrà trattare i seguenti temi: progettazione, realizzazione e management sostenibile di impianti sportivi a basso impatto ambientale. Analisi e approfondimento delle start-up operanti nel settore. Questo focus group prevede complessivamente il coinvolgimento di almeno n. 2 esperti di settore e l'impiego trasversale di un esperto senior in tecnologie dell'informazione innovative, che abbia una conoscenza specifica di alcuni ambiti tematici oggetto di approfondimento che verranno esplicitati in fase di indagine.

2) Il secondo focus group dovrà riguardare il tema "*Introduzione dell'innovazione tecnologica e della domotica (data analytcs, internet of Things, Sistemi software e tecnologie digitali) in ambito di agricoltura di precisione a basso impatto ambientale (Agricoltura 4.0)*" e dovrà trattare i seguenti temi: valutazione costi/benefici e analisi e approfondimento delle start-up operanti nel settore. Prevede complessivamente il coinvolgimento di almeno n. 2 esperti di settore e l'impiego trasversale di un esperto senior in tecnologie dell'informazione innovative e che abbia

3) una conoscenza specifica di alcuni ambiti tematici oggetto di approfondimento che verranno esplicitati in fase di indagine.

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

LINEA 1 ("Supporto alla realizzazione della quarta edizione della Indagine INDACO-Imprese e della terza edizione dell'indagine INDACO-Adulti")

ATTIVITÀ 1 e ATTIVITÀ 2 - Indagini Campionarie "INDACO-Imprese 2022" e "INDACO-Adulti 2022"

Al fine di realizzare le indagini campionarie "INDACO-Imprese" e "INDACO-Adulti", l'Organismo aggiudicatario dovrà:

1) relativamente agli elenchi delle imprese da intervistare per "INDACO-Imprese" forniti dall'INAPP, verificare gli indirizzi, ove presenti, e ricercare i recapiti telefonici e di posta certificata (PEC) e ordinaria;

2) tradurre i questionari di rilevazione e le tracce di intervista nelle lingue utilizzate nelle province autonome a statuto speciale. I questionari saranno forniti da INAPP;

3) predisporre e attuare, di volta in volta, i piani di comunicazione con le imprese e gli individui potenzialmente coinvolti nelle indagini, volti a sensibilizzare gli stessi e a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivi della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;

4) predisporre un Numero Verde, espressamente dedicato alle indagini, attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 21:00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui i soggetti interessati dalle rilevazioni potranno telefonare per chiedere chiarimenti sulle indagini, oltre che per fissare un appuntamento per lo svolgimento dell'intervista. A questo Numero Verde dovrà rispondere un team costituito da almeno n. 4 operatori, appositamente formati, che avranno il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, tra le quali: contenuti ed obiettivi delle indagini; informazioni e spiegazioni in merito ai quesiti del questionario; istruzioni relative alla modalità di registrazione al sito e relativa password di accesso e istruzioni sul funzionamento del sistema CAWI; tempistica, modalità e durata di somministrazione dell'intervista; maggiori dettagli sugli obblighi normativi (legge sulla privacy, obbligo di risposta, ecc.). Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte dal Numero verde, il cui format sarà concordato con INAPP;

5) attivare, per ogni indagine, una Casella di posta elettronica dedicata, ad utilizzo dei soggetti interessati dalle rilevazioni. A queste caselle dovrà rispondere un team che avrà il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, come riportato al punto 4 (Numero verde) oltre a raccogliere indicazioni su eventuali modifiche alle date prefissate per gli appuntamenti o per comunicare eventuali modifiche all'anagrafica dei soggetti da intervistare. Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte, il cui format sarà concordato con INAPP;

6) predisporre, per ogni indagine, una apposita Pagina web sulla quale dovrà essere possibile reperire, oltre a quanto indicato per il Numero Verde, maggiori dettagli sulle rilevazioni;

7) inviare, per posta certificata (PEC) e/o per posta ordinaria, le lettere di presentazione delle indagini ai soggetti da intervistare compresi nella lista base del campione e, nella misura necessaria, a quelli compresi nelle liste di riserva;

8) predisporre un sistema CATI-CAWI per la realizzazione delle indagini, sulla base dei questionari forniti da INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nei questionari stessi; il sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea delle interviste complete, di quelle interrotte e dei contatti effettuati. L'Organismo aggiudicatario dovrà quindi provvedere all'informatizzazione del questionario e allo sviluppo di un sistema CAWI. Un sistema di registrazione dei rispondenti, preliminare all'accesso al questionario, dovrà prevenire - mediante password sicura - accessi non autorizzati ai questionari e consentire la raccolta degli indirizzi e-mail e dei numeri di telefono degli incaricati della compilazione, da utilizzare in caso di eventuale recall a soggetti registrati ma non rispondenti. Il questionario CAWI dovrà consentire una compilazione parziale, con relativo salvataggio dei dati inseriti, e il recupero di tali dati per il completamento della compilazione durante una o più successive sessioni. Inoltre, il sistema CAWI dovrà essere compatibile con un sistema CATI (vedi oltre) per consentire, se richiesto dal soggetto intervistato, la raccolta dati mediante intervista telefonica o la registrazione in formato elettronico di questionari compilati inviati per e-mail o fax. Sarà necessario realizzare il testing del funzionamento del sistema CATI-CAWI ed una eventuale revisione e redigere una Nota tecnica sulla implementazione e sul test del questionario;

9) predisporre la scheda contatti con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, il cui format sarà concordato con INAPP;

10) rispettare i disegni campionari forniti da INAPP;

11) per “INDACO-ADULTI” estrarre dagli elenchi telefonici i nominativi da intervistare secondo le specifiche e il disegno campionario forniti da INAPP;

12) selezionare un congruo numero di intervistatori tale da garantire che la rilevazione sia completata nei tempi previsti. Attraverso il monitoraggio in itinere delle interviste, l’Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati alla buona riuscita dell’indagine;

13) organizzare la formazione degli intervistatori, alla quale potrà partecipare l’Amministrazione appaltante. La formazione, preferibilmente in presenza, avrà durata non inferiore ad una giornata di 8 ore;

14) realizzare un’indagine pilota (sotto la supervisione dell’INAPP) per verificare il questionario, il funzionamento del sistema di rilevazione (CATI-CAWI, CATI), la tecnica di comunicazione adottata dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste. L’indagine pilota dovrà riguardare: almeno 80 imprese, nel caso di “INDACO-IMPRESE”; almeno 200 individui, nel caso di “INDACO-ADULTI”. Le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;

15) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, la sostituzione delle quali dovrà essere effettuata secondo la tecnica definita dall’INAPP;

16) per “INDACO-IMPRESE”, predisporre un sistema di solleciti ripetuti per le imprese non rispondenti, attraverso contatti telefonici ed e-mail secondo lo schema seguente:

    - Invio iniziale (con questionario);
    - ogni 10 giorni, le imprese “registrate” che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un “reminder” via e-mail;
    - fino a 5 solleciti telefonici per ciascuna impresa a partire da 20 giorni dopo l’invio iniziale. Qualora non disponibile, il numero di telefono dovrà essere preventivamente individuato e verificato dall’Organismo aggiudicatario;
    - gli operatori telefonici dovranno offrire al rispondente, nel corso del sollecito telefonico, le opzioni di compilazione del questionario via CATI e di invio del questionario cartaceo compilato allegato a un messaggio e-mail (o via fax). L’eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell’operatore telefonico.

17) realizzare le interviste, di cui al punto “2. Oggetto della prestazione” del presente Capitolato. Tali interviste dovranno essere valide (ovvero dovranno essere interviste che abbiano ottenuto risposte approssimativamente per il 70% dei quesiti, sulla base di una valutazione concordata del questionario, e comunque comprensive: per “INDACO-IMPRESE”, dei dati quantitativi sugli addetti dell’impresa intervistata; per “INDACO-ADULTI”, dei dati quantitativi relativi ai soggetti intervistati).

18) per “INDACO-IMPRESE”, i questionari dovranno essere somministrati preferibilmente al responsabile della formazione (ove presente) o al responsabile del personale o all’amministratore di ciascuna impresa o a persona indicata dall’impresa come competente nei temi trattati dall’indagine. Le interviste alle imprese dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì fra le ore 9:00 e le ore 20:00. Le regole per la definizione degli esiti di contatto e gli esiti individuali definitivi saranno concordate con INAPP a seguito della stipula del contratto;

19) per ognuna delle indagini, inviare con cadenza settimanale, all’ufficio indicato da INAPP, materiale informativo aggiornato sull’andamento della rilevazione (compresi gli 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 dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza

settimanale, in qualsiasi momento INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;

20) inviare una Relazione mensile sulle attività svolte, secondo il format concordato con INAPP, che contenga informazioni dettagliate sulle attività realizzate, sul personale impiegato e sulle attività realizzate dal personale nonché sulle attività ancora da realizzare, come definite nel Cronoprogramma;

21) per ognuna delle indagini, realizzare tre Rapporti, articolati come di seguito riportato: un Rapporto iniziale, un Rapporto intermedio e un Rapporto finale secondo le specifiche indicate al successivo paragrafo 3.3;

22) per ognuna delle indagini, realizzare un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP. Al termine di ogni rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la relativa banca dati, costruita sulla base degli esiti della rilevazione.

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

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche 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.

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 a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

Pre-test

L'Organismo aggiudicatario dovrà testare il sistema di rilevazione (CATI-CAWI e CATI), sotto la supervisione di INAPP, per verificare l'efficacia dello stesso in relazione a:

- realizzazione dell'interfaccia grafica per la compilazione dei questionari (nelle differenti versioni, per utilizzo CATI-CAWI e CATI);
- acquisizione dati, con registrazione normalizzata, sia ad ogni salvataggio parziale, sia all'invio definitivo del questionario; dovrà essere possibile supervisionare costantemente ogni rispondente nella fase di compilazione del questionario;
- monitoraggio della rilevazione per poter verificare in tempo reale lo stato di ciascun rispondente ed eventualmente chiarire la natura di errori presenti nel questionario.

Il sistema di rilevazione dovrà essere disponibile per INAPP, ai fini della valutazione, per un periodo di almeno due settimane.

La rilevazione

Per la rilevazione CATI-CAWI, si prevede di contattare le imprese e gli individui come segue:

- in primo luogo, le imprese dovranno ricevere la lettera di presentazione dell'indagine con allegata l'informativa sul trattamento dati personali;
- nella lettera dovranno essere specificate le modalità di registrazione al sito (in caso di rilevazione CAWI). In questa fase dovrà essere predisposto un Numero Verde, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 21.00, a cui le imprese e gli individui interessati dalla rilevazione potranno telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine, per concordare un appuntamento per lo svolgimento di un'intervista CATI, per

concordare la restituzione del questionario compilato via e-mail o fax. Per il Numero Verde non sarà ammesso l'utilizzo della segreteria telefonica ma si prevede di assicurare la risposta da parte degli operatori incaricati;

- dovrà essere applicata una strategia di solleciti basata su contatti e-mail e telefonici che permetterà un costante supporto al *data capturing* con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste valide previste (ovvero interviste che abbiano ottenuto risposte approssimativamente per il 70% dei quesiti, sulla base di una valutazione concordata del questionario, e comunque comprensive: per "INDACO-IMPRESE", dei dati quantitativi sugli addetti dell'impresa intervistata; per "INDACO-ADULTI", dei dati quantitativi relativi ai soggetti intervistati).

Solleciti (per le imprese)

Le imprese che si saranno registrate ma che non avranno compilato il questionario CAWI (o non ne avranno completato la compilazione), saranno contattate tramite una e-mail di sollecito, da inviare a nome di INAPP, ogni 10 giorni sino alla compilazione del questionario.

Le imprese non registrate – in aggiunta a possibili solleciti periodici via e-mail nel caso di disponibilità di un affidabile indirizzo di posta elettronica – saranno interessate, a partire da 20 giorni dopo l'invio della lettera iniziale, da un'attività di sollecito telefonico basata su almeno 5 contatti telefonici.

Contestualmente ai solleciti telefonici, le imprese saranno sollecitate a rispondere anche attraverso altre modalità, quali l'intervista CATI o la restituzione del questionario compilato via e-mail/fax (in questo caso, l'operatore telefonico sarà responsabile per la registrazione dei dati raccolti).

Nella fase conclusiva della rilevazione, su indicazione di INAPP, l'Organismo aggiudicatario provvederà all'invio di un sollecito con indicazione di una scadenza definitiva per l'invio dei questionari.

Liste campionarie

Per l'indagine "INDACO-IMPRESE", l'Organismo aggiudicatario riceverà dall'INAPP, tramite canale protetto, gli elenchi, comprensivi dei codici identificativi, nomi e indirizzi, delle imprese da contattare. L'Organismo aggiudicatario dovrà acquisire le PEC e i numeri di telefono. È richiesta la massima collaborazione da parte dell'Organismo aggiudicatario nella attività di ricerca delle informazioni anagrafiche mancanti. Ulteriori informazioni anagrafiche saranno raccolte mediante la procedura di registrazione propedeutica alla compilazione del questionario on-line.

Per quanto riguarda l'indagine "INDACO-ADULTI", l'Organismo aggiudicatario dovrà implementare il disegno campionario, secondo le modalità definite da INAPP; dovrà inoltre seguire le direttive tecniche contenute nel piano di campionamento fornito da INAPP, procedendo all'estrazione dei nominativi dagli elenchi telefonici nazionali più recenti disponibili (la cui acquisizione è a carico dell'organismo aggiudicatario). L'Organismo aggiudicatario dovrà, inoltre, predisporre una procedura di "contatto" degli individui dei quali non è possibile ottenere un numero telefonico fisso ma per i quali sono disponibili altri strumenti di comunicazione (cellulare, e-mail, social media). Le modalità di "inseguimento" saranno concordate con l'INAPP.

I dati raccolti verranno verificati e corretti per poi essere inseriti in un database.

L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i dati relativi ai nominativi ricevuti da INAPP, al termine della rilevazione. In ogni caso, non potrà fornirli a parti terze.

Il questionario

Per ogni indagine, il questionario elettronico (comprensivo di rimandi, filtri e piani di compatibilità) sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario concordato con l'INAPP. 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 aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

Caratteristiche del sistema CATI-CAWI e CATI

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso i pacchetti software CATI e CAWI utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI-CAWI e CATI e dovranno essere stati ampiamente utilizzati dai maggiori istituti di ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

I pacchetti software CATI e CAWI dovranno corrispondere a quanto dichiarato dall'Organismo nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

a) disporre di un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;

b) l'ambiente, di cui al punto a), dovrà 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;

c) è essenziale che il rilevatore 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;

d) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di 7.000 voci;

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

Il sistema CATI dovrà:

f) garantire la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;

g) garantire la composizione automatica del numero telefonico;

h) 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);

i) consentire la registrazione automatica:
   - 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;
   - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
   - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
   - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
   - dei motivi di rifiuto;

j) garantire la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;

k) permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;

l) garantire l'allineamento delle versioni del questionario;

m) 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;

n) assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.

Il sistema CAWI dovrà garantire:

o) l'assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione;

p) la compilazione del questionario CAWI accessibile tramite username e password;

q) la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;

r) l'allineamento delle versioni del questionario;

s) la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;

t) la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

I sistemi CATI e CAWI dovranno garantire:

u) che i dati rilevati con le due tecniche siano memorizzati nello stesso file dati e seguendo lo stesso tracciato record;

v) la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;

w) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

Hardware

L' Organismo aggiudicatario dovrà possedere:

a) un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 80 postazioni CATI-CAWI attrezzate, ubicate nella stessa sede;

b) attrezzature informatiche con una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI-CAWI 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.

Risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane messe a disposizione dall'aggiudicatario

Per il servizio in oggetto, l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano la corretta esecuzione dei lavori.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

La formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio delle indagini dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli intervistatori, che saranno teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto 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 avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori attraverso la simulazione delle interviste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità concordate con l'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 concordate con l'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 concordate con l'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.

ATTIVITÀ 3 - "Indagine qualitativa sulla formazione continua e l'apprendimento degli adulti in Italia"

Al fine di realizzare l'Indagine qualitativa, l'Organismo aggiudicatario dovrà:

1) predisporre un'adeguata rete di intervistatori tale da garantire che la rilevazione sia completata nei tempi previsti; organizzare la selezione del gruppo degli intervistatori, assicurando che essi siano in possesso di almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di interviste in profondità su tematiche analoghe a quelle previste dalla ricerca. Attraverso il monitoraggio in itinere delle interviste, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati alla buona riuscita dell'indagine;
2) organizzare la formazione degli intervistatori, a cui parteciperà l'Amministrazione appaltante. La formazione in presenza avrà durata non inferiore ad una giornata di 8 ore;
3) predisporre le tracce di intervista, in accordo con l'Amministrazione appaltante, e testarne il funzionamento attraverso un'indagine pilota;
4) compilare la lista dei nominativi da intervistare, completa di tutte le informazioni anagrafiche utili (indirizzo postale, indirizzo PEC e/o email, numero di telefono, nome dei referenti da intervistare, ecc.);
5) realizzare n. 200 interviste in profondità, n. 30 studi di caso aziendali, n. 10 focus-group, n. 1 indagine con metodo Delphi e n. 1 studio desk, secondo quanto descritto al punto "3. Obiettivi e metodologia";
6) aggiornare l'Amministrazione appaltante sullo stato di avanzamento delle interviste, degli studi di caso aziendali, dei focus-group, delle indagini Delphi e dello studio desk;
7) monitorare le rilevazioni assicurandosi che le informazioni e i materiali richiesti siano completi;

8) assicurare e verificare la corretta registrazione delle interviste da trasmettere all'Amministrazione appaltante;

9) assicurare la raccolta dei materiali e la loro catalogazione includendo, oltre alle osservazioni realizzate in sede di intervista, le relazioni dettagliate delle interviste redatte dagli intervistatori, le informazioni sugli elementi extra intervista e le registrazioni su supporto digitale.

I focus-group e le interviste dovranno essere audio registrate e trascritte, previa condivisione con l'INAPP del calendario e della composizione dei gruppi, comunicando in tempo utile gli incontri affinché sia possibile per la medesima presenziare.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati delle elaborazioni richieste e le registrazioni delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

Le attività e i servizi richiesti, le specifiche tecniche e le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e delle strutture.

La gestione dei contatti

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire che i nominativi da intervistare siano numericamente quelli richiesti e condivisi con l'INAPP, assicurando la distribuzione degli individui e dei casi sul territorio nazionale.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera, con allegata l'informativa sul trattamento dei dati personali, indirizzata ai soggetti indicati nella lista. La lettera di informazione sull'indagine sarà spedita dall'Organismo aggiudicatario, il quale dovrà contattare i soggetti e concordare le date per le interviste.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dall'Organismo aggiudicatario. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" verranno definite dall'INAPP. L'intervista deve essere svolta nella sua interezza in un'unica seduta.

Al completamento di ogni intervista, l'intervistatore è tenuto alla redazione di una relazione nella quale riporterà le informazioni di contesto che possano risultare utili per una migliore comprensione dei contenuti dell'intervista, oltre al report dell'intervista basato sulla registrazione della stessa.

I dati relativi alla "scheda contatti", le relazioni degli intervistatori e i report delle singole interviste dovranno essere accessibili a distanza per il monitoraggio dell'andamento dei lavori. Pertanto l'Organismo aggiudicatario deve predisporre le migliori soluzioni per renderle accessibili all'INAPP, garantendone l'inaccessibilità da parte di terzi.

La selezione e la formazione degli intervistatori

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico garantendo una rete di intervistatori con copertura nazionale.

Nel caso in cui uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, l'Organismo aggiudicatario si impegna, informata l'INAPP, a selezionare un sostituto e a garantirne la formazione adeguata.

L'INAPP si riserva di richiedere l'esclusione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato alla conduzione delle interviste e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi.

L'Organismo aggiudicatario dovrà indicare il nominativo di incaricati esperti nella conduzione di focus-group con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

Per quanto riguarda la **LINEA 2** ("**Realizzazione dell'Indagine sugli aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane**") gli obiettivi e la metodologia sono di seguito descritti.

Al fine di realizzare l'Indagine "**Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane**", l'Organismo aggiudicatario dovrà:

1) predisporre un'adeguata rete di intervistatori tale da garantire che la rilevazione sia completata nei tempi previsti; organizzare la selezione del gruppo degli intervistatori, assicurando che essi siano in possesso di almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di interviste in profondità su tematiche analoghe a quelle previste dalla ricerca. Attraverso il monitoraggio in itinere delle interviste, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati alla buona riuscita dell'indagine;
2) organizzare la formazione degli intervistatori, a cui potrà partecipare l'Amministrazione appaltante. La formazione in presenza avrà durata non inferiore ad una giornata di 8 ore;
3) ottimizzare le tracce di intervista, che saranno trasmesse dall'Amministrazione appaltante, e testarne il funzionamento attraverso un'indagine pilota;
4) compilare la lista dei nominativi da intervistare, completa di tutte le informazioni anagrafiche utili (indirizzo postale, indirizzo PEC e/o email, numero di telefono, nome dei referenti da intervistare, ecc.);
5) realizzare n. 20 interviste in profondità, n. 25 studi di caso aziendali, n. 2 focus-group, secondo quanto descritto al punto "3. Obiettivi e metodologia";
6) aggiornare l'Amministrazione appaltante sullo stato di avanzamento delle interviste, degli studi di caso aziendali e dei focus-group;
7) assicurare la raccolta dei materiali e la loro catalogazione includendo, oltre alle osservazioni realizzate in sede di intervista, le relazioni dettagliate delle interviste redatte dagli intervistatori, le informazioni sugli elementi extra intervista e le registrazioni su supporto digitale.

I focus-group e le interviste dovranno essere audio registrate e trascritte, previa condivisione con l'INAPP del calendario e della composizione dei gruppi, comunicando in tempo utile gli incontri affinché sia possibile per la medesima presenziare.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati delle elaborazioni richieste e le registrazioni delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

Le attività e i servizi richiesti, le specifiche tecniche e le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e delle strutture.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei contatti e di selezione e formazione degli intervistatori, fare riferimento a quanto indicato riguardo alla LINEA 1, ATTIVITÀ 3 ("Indagine qualitativa sulla formazione continua e l'apprendimento degli adulti in Italia").

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

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

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare e garantire la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i requisiti richiesti:

Responsabile scientifico del progetto

Tale figura dovrà avere un'esperienza professionale di tipo accademico in ambito socio-economico e almeno 15 anni di esperienza comprovata nella direzione di indagini di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate. Il Responsabile scientifico dovrà validare tutti gli strumenti di validazione e i Rapporti intermedi e finali.

Capo progetto

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e almeno 15 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie CATI e/o CATI-CAWI. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Responsabile informatico

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CATI e CAWI.

Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e CAWI

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/o CATI-CAWI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Responsabile operativo del field con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione, supervisione e supporto degli intervistatori. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

Sistemista

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CATI e/o CATI-CAWI, di rete e di sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Esperto informatico analista/programmatore

Tale figura dovrà avere un'esperienza di almeno 5 anni, con competenze nella programmazione OOP di architetture client/server e sviluppo di web services, nella progettazione e realizzazione di databases relazionali. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Esperto senior in analisi econometriche

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo economico e/o statistico di livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nello svolgimento di attività funzionali alla realizzazione, implementazione e validazione di modelli econometrici. Tale figura dovrà operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Esperti in analisi econometriche

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 2 esperti in analisi econometriche. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo economico e/o statistico di livello universitario e almeno 3 anni di esperienza comprovata nello svolgimento di attività funzionali alla realizzazione, implementazione e validazione di

modelli econometrici. Tale figura dovrà operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Esperti in statistica

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 2 esperti statistici senior e almeno 3 esperti statistici junior. Tali figure dovranno avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e una comprovata esperienza (almeno 10 anni nel primo caso, almeno 5 anni nel secondo) nello svolgimento di attività nel campo delle tecniche di campionamento e stima e dell'analisi dei dati. Tali figure dovranno operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Intervistatori

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 100 intervistatori da impegnare nelle rilevazioni in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione delle indagini nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI-CAWI. Gli intervistatori selezionati dovranno avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI e/o CATI-CAWI 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. Il codice identificativo del rilevatore 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 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, dedicati esclusivamente alle indagini oggetto del capitolato, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- tutti gli intervistatori dedicati alla presente indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'INAPP;
- sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP;
- le interviste telefoniche siano effettuate, se necessario, anche il sabato al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti di tutte le interviste valide programmate.

I questionari saranno strutturati e di dimensione pari a circa 70 domande variamente articolate. Le cadute dal campione delle unità contattate oggetto di rilevazione si intendono effettive: 1) dopo 5 tentativi falliti di contatto effettuati in giorni lavorativi diversi e in orari diversi; 2) in caso di rifiuto esplicito all'intervista; 3) in caso di rilevata cessazione dell'attività dell'impresa.

Responsabile operativo del field qualitativo

Tale figura dovrà avere almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione, supervisione e supporto degli intervistatori, in particolare in rilevazioni qualitative e assicurare i risultati. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

Intervistatori qualitativi, conduttori di focus-group, esperti tematici e nella realizzazione di studi di caso

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare un numero congruo di intervistatori per le interviste in profondità. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con formazione a livello universitario e con esperienza in conduzione di interviste in profondità non inferiore ai 2 anni. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini e le competenze professionali e relazionali. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario; l'INAPP si riserva, laddove necessario, di richiedere eventuali sostituzioni.

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare un numero congruo di incaricati esperti nella conduzione di focus-group con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

L'Organismo aggiudicatario dovrà indicare i nominativi di un numero congruo di incaricati esperti nella realizzazione di studi di caso aziendali con comprovata esperienza.

Per la realizzazione delle attività previste al punto 2 "Oggetto della prestazione" (LINEA 1), l'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre selezionare le seguenti figure aggiuntive di esperti: n. 2 esperti senior in politiche di formazione continua e apprendimento degli adulti; n. 2 esperti junior in politiche formative; n. 1 esperto in valutazione della formazione; n. 1 esperto sistemista informatico; n. 1 esperto traduttore madrelingua in lingua inglese. Tali figure dovranno avere una formazione di livello universitario e almeno 8 anni (senior) o 3 anni (junior) di esperienza nelle rispettive discipline che dovranno essere opportunamente documentate. Tali figure dovranno operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto e dovranno essere impiegate per un congruo numero di giornate con l'obiettivo di favorire un collegamento efficace nella realizzazione delle attività e dei prodotti fra il gruppo di lavoro INAPP e quello dell'Organismo aggiudicatario.

Per la realizzazione delle attività previste al punto 2 "Oggetto della prestazione" (LINEA 2), l'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare n. 1 esperto senior in tecnologie innovative dell'informazione e che abbia una conoscenza specifica di alcuni ambiti tematici oggetto di approfondimento che verranno esplicitati in fase di indagine.

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.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

3.3 PRODOTTI DA CONSEGNARE

L'Organismo aggiudicatario dovrà presentare, nel corso di un Kick-off meeting con il gruppo di ricerca dell'Amministrazione appaltante, il Piano di lavoro e le modalità realizzative della fornitura.

Dovrà inoltre consegnare un Progetto di dettaglio corredato dal Cronoprogramma, nel quale saranno descritti tutti i servizi, le attività e i prodotti da realizzare secondo la tempistica e le modalità organizzative concordate con il gruppo di ricerca INAPP.

Dovrà inoltre consegnare i seguenti prodotti, come di seguito specificato.

LINEA 1

In relazione all'Indagine campionaria "**INDACO-Imprese 2022**" (Attività 1), l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare i seguenti prodotti:

1) il Rapporto iniziale "INDACO-Imprese 2022" dovrà presentare un'analisi del contesto dell'oggetto di indagine, comprensivo dello stato dell'arte della letteratura e delle politiche; la definizione dettagliata degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine; la definizione dettagliata delle metodologie di analisi dei dati che saranno utilizzate;

2) il Rapporto intermedio "INDACO-Imprese 2022" dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei primi risultati dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, incluso un database;

3) il Rapporto finale "INDACO-Imprese 2022" al termine della rilevazione, dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei risultati finali dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, inclusa una bibliografia. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 2.000 e 4.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compreso fra circa 15.000 e 20.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegato il Database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

In relazione all'Indagine campionaria "**INDACO-Adulti 2022**" (Attività 2), l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

4) il Rapporto iniziale "INDACO-Adulti 2022" dovrà presentare un'analisi del contesto dell'oggetto di indagine, comprensivo dello stato dell'arte della letteratura e delle politiche; la definizione dettagliata degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine; la definizione dettagliata delle metodologie di analisi dei dati che saranno utilizzate;

5) il Rapporto intermedio "INDACO- Adulti 2022" dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei primi risultati dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, incluso un database;

6) un Rapporto finale al raggiungimento di tutte le interviste valide previste (di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" e al punto "3.1 Specifiche tecniche" n. 15 del presente Capitolato), che contenga: la descrizione dei risultati dell'indagine in relazione all'analisi del contesto, agli obiettivi e ai risultati attesi precedentemente definiti; l'analisi dei dati attraverso l'applicazione delle metodologie precedentemente indicate; gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del sistema (CATI) con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi; le conclusioni e raccomandazioni di policy, inclusa una bibliografia. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 2.000 e 4.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compreso fra circa 15.000 e 20.000 parole, in lingua italiana e in

lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegato il Database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

In relazione alla "**Indagine qualitativa sulla formazione continua e l'apprendimento degli adulti in Italia"** (Attività 3), l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

7) un Rapporto intermedio contenente l'analisi dei primi risultati della Indagine sulle "*Esperienze di formazione continua*", dello "*Studio valutativo sugli effetti e l'impatto della formazione aziendale*", dello "*Studio sui temi della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*", della Indagine Delphi sul tema della "*Efficacia e prospettive della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia nell'era post-covid della ripresa e resilienza*", dello studio desk dal titolo "*Politiche a supporto dei processi di upskilling e reskilling, con particolare riferimento ai bisogni formativi degli adulti a basso livello di competenze (low-skilled)*";

8) un Rapporto finale contenente l'analisi dei risultati finali della Indagine sulle "*Esperienze di formazione continua*", dello "*Studio valutativo sugli effetti e l'impatto della formazione aziendale*", dello "*Studio sui temi della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*", della Indagine Delphi sul tema della "*Efficacia e prospettive della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia nell'era post-covid della ripresa e resilienza*", dello studio desk dal titolo "*Politiche a supporto dei processi di upskilling e reskilling, con particolare riferimento ai bisogni formativi degli adulti a basso livello di competenze (low-skilled)*". Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 2.000 e 4.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compreso fra circa 15.000 e 20.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegata la documentazione dell'indagine, in formato digitale, che dovrà includere: per ogni intervista effettuata l'audio-registrazione, la relativa trascrizione, il report di sintesi e le relazioni degli intervistatori; le eventuali video-registrazioni e le trascrizioni dei singoli focus-group; un database che raccolga le informazioni di contatto degli organismi e l'elenco delle imprese contattate e non, i riferimenti di contatto e il materiale raccolto su formato cartaceo.

I prodotti saranno sviluppati sulla base di una stretta collaborazione fra gli esperti dell'INAPP e quelli dell'Organismo aggiudicatario.

I Rapporti dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e dove specificato con supporto digitale presso la sede dell'INAPP. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'INAPP successivamente alla stipula del contratto.

Annualità 2022

Prodotti	**Data di rilascio**
1. Progetto di dettaglio contenente il Cronoprogramma	a 1 mese dalla stipula
2. Rapporti iniziali INDACO-Imprese e INDACO-Adulti	a 3 mesi dalla stipula
3. Rapporti intermedi INDACO-Imprese, INDACO-Adulti e Indagine Qualitativa	a 7 mesi dalla stipula

Annualità 2023

Prodotti	**Data di rilascio**
4. Rapporti finali INDACO-Imprese, INDACO-Adulti e Indagine Qualitativa	entro il 28 febbraio 2023

LINEA 2

In relazione all'Indagine "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane", l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare i seguenti prodotti:

9) il Rapporto intermedio "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane" contenente l'analisi parziale dei risultati degli studi di caso aziendali e delle interviste in profondità realizzate;

10) Il Rapporto finale "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane" contenente l'analisi dei risultati finali dei 25 studi di caso aziendali, delle 20 interviste in profondità e dei 2 focus-group. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 1.000 e 2.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compreso fra circa 5.000 e 10.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegata la documentazione dell'indagine, in formato digitale, che dovrà includere: per ogni intervista effettuata l'audio-registrazione, la relativa trascrizione, il report di sintesi e le relazioni degli intervistatori; le eventuali video-registrazioni e le trascrizioni dei singoli focus-group.

Annualità 2022

Prodotti	Data di rilascio
1. Rapporto intermedio "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane"	a 7 mesi dalla stipula

Annualità 2023

Prodotti	Data di rilascio
4. Rapporto finale "Aspetti formativi, occupazionali e tecnologici negli ambiti produttivi innovativi a livello nazionale: start-up green italiane"	entro il 28 febbraio 2023

3.4 TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'attività avrà una durata massima di 10 mesi a partire dalla stipula del contratto e comunque dovrà concludersi entro e non oltre il 28.02.2023. Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 125 lettera f) del D.Lgs 50/2016, di ricorrere al termine del contratto originario, a una procedura negoziata senza previa indizione di gara "per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi".

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 di INAPP, di cui al punto 1 del presente capitolato.

5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'INAPP

Responsabile per INAPP: dott.ssa Anna D'Arcangelo (tel. 06.854471, e-mail a.darcangelo@inapp.org). Referente tecnico per INAPP: dott. Roberto Angotti (tel. 06.854471, e-mail, r.angotti@inapp.org).

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

L'Organismo aggiudicatario alla 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.

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

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 1.270.409,83 Iva esclusa (1.549.900,00 Iva inclusa), di cui, rispettivamente, per quanto riguarda la LINEA 1 (II-10iii-10.3.8-2/S6): € 1.147.541,00 Iva esclusa (1.400.000,00 Iva inclusa); per quanto riguarda la LINEA 2 (II-10iii-10.3.8-2/S9): € 122.868,86 Iva esclusa (149.900,00 Iva inclusa).

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 dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere comprovato un fatturato minimo annuo, riportato dall'Operatore economico o dal raggruppamento di soggetti proponenti, in relazione al triennio antecedente alla presente procedura aperta, non inferiore ad € 800.000,00 Iva esclusa.

L'attività avrà una durata massima di 10 mesi a partire dalla stipula del contratto e comunque dovrà concludersi entro e non oltre il 28/02/2023.

8. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUUE, 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, le unità di rilevazione, i singoli importi e ogni ulteriore informazione utile a caratterizzare l'attività svolta.

Per SERVIZIO ANALOGO si intendono indagini statistiche campionarie su fenomeni socio-economici condotte sul territorio italiano su vasta scala (almeno 10.000 interviste complete) e con tecnica CATI e/o CAWI e/o CATI-CAWI.

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

Le ATTIVITÀ PRINCIPALI da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 - "Obiettivi e Metodologia", nei punti da 1 a 22 alle pagg. 7-9 (Linea 1, Attività 1 e Attività 2), nei punti da 1 a 9 alle pagg. 13-14 (Linea 1, Attività 3), nei punti da 1 a 7 a pag. 15 (Linea 2) del presente Capitolato, ad eccezione dei punti 2, 6, 9 e 19 (Linea 1, Attività 1 e Attività 2), dei punti 6 e 7 (Linea 1, Attività 3) e dei punti 2-6 (Linea 2), considerati ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%). L'appalto non è suddiviso in lotti al fine di non pregiudicarne la corretta esecuzione.

10. CONTENUTO DELLA BUSTA "B" OFFERTA TECNICA

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

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

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

L'offerta tecnica sarà sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

11.CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'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' 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***
1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi	**15**
1.1 Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	10
1.2 Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	5
2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	**30**
2.1 Esperienza nello svolgimento di indagini CATI-CAWI	4
2.2 Esperienza nello svolgimento di interviste in profondità, focus group e studi di caso	4

2.3 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	2
2.4 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati (da valutare in particolare: N. di operatori addetti al Numero Verde e alla casella di posta dedicata)	8
2.5 Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema CATI-CAWI e delle caratteristiche tecniche del sistema CATI-CAWI)	3
2.6 Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	2
2.7 Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	4
2.8 Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	3
3. Qualità del gruppo di lavoro	**30**
3.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	4
3.2 Qualificazione del capo progetto	4
3.3 Qualificazione del responsabile informatico	3
3.4 Qualificazione degli esperti di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-CAWI	3
3.5 Qualificazione del Responsabile operativo del field	3
3.6 Qualificazione del sistemista	2
3.7 Qualificazione dell'esperto informatico analista/programmatore	2
3.8 Qualificazione dell'Esperto senior in analisi econometriche	3
3.9 Qualificazione del Responsabile operativo del field qualitativo	3
3.10 Completezza del gruppo di lavoro in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	3
4. Qualità del servizio offerto in termini di privacy	**5**
4.1 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
4.2 Qualità e caratteristiche del modello organizzativo privacy adottato dal fornitore	2
4.3 Eventuali certificazioni in materia di privacy e/o sicurezza delle informazioni e/o nell'ambito della cybersecurity	1
4. Qualità delle eventuali proposte migliorative	**10**

Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;

- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

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

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10 punti):
C)

- 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 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 sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 97 e ss. del D.Lgs. 50/2016.

12. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dall'Organismo aggiudicatario, 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 dall'Organismo aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

SAL	%
Anticipo alla stipula	30%
1° SAL a 3 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti iniziali INDACO- Imprese e INDACO-Adulti	30%
2° SAL a 7 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti intermedi Linea 1 e Linea 2	21%
Saldo a 10 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti finali Linea 1 e Linea 2	19%

13. PENALI

Tabella delle Penalità

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 soggette a raddoppio di penale*	*Massimo di inadempienze consentite*
Ritardo nella consegna del Rapporto finale INDACO-IMPRESE	EURO 100,00 al giorno	Superiore a 30 giorni di ritardo	Fino a 40 giorni
Ritardo nella consegna del Rapporto finale INDACO-ADULTI	EURO 100,00 al giorno	Superiore a 30 giorni di ritardo	Fino a 40 giorni
Ritardo nella consegna del Rapporto finale Indagine qualitativa	EURO 100,00 al giorno	Superiore a 30 giorni di ritardo	Fino a 40 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.

14. 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 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.