

CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO: "APPALTO PER LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE: "INAPP-PLUS 2024 E 2026- REALIZZAZIONE DELLA FASE DI CAMPO DELLA TORNATA 2024 E 2026 DELL'INDAGINE INAPP"

Stazione Appaltante	INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma – Codice NUTS: ITE43 – Sito: https://Inapp.gov.it – Telefono: 06.854471 – PEC: protocolloinapp@pec.it
Ufficio di competenza	Settore Gare e Contratti – Telefono: 06.85447430 – Email: ufficio.gareappalti@inapp.gov.it
Durata del contratto	1/7/2024 – 31/12/2026
Base d'asta	Euro 1.475.409,84 (un milione quattrocentosettantacinquemilaquattrocentonove/84) IVA esclusa

INDICE

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE.....	2
2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE	2
3. DURATA DEL CONTRATTO	2
4. OBIETTIVI E METODOLOGIA.....	2
5. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	13
6. REFERENTI TECNICI DELL'INAPP.....	14
7. RESPONSABILE DELL'OPERATORE ECONOMICO AGGIUDICATARIO	14
8. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ	14
9. MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE E REVISIONE DEI PREZZI	15
10. IDONEITA' PROFESSIONALE.....	16



11. CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE - CONTRATTI ANALOGHI	16
12. CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA.....	16
13. OFFERTA TECNICA.....	16
14. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA.....	17
15. MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	20
16. PENALI	21
17. TRATTAMENTO DATI E PRIVACY	22

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.gov.it , sito internet: www.inapp.gov.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di rilevazione ed acquisizione dati per lo svolgimento di due tornate dell'indagine campionaria nazionale INAPP PLUS (Participation Labour Unemployment Survey): la prima nel 2024 e la seconda nel 2026. La numerosità campionaria per ciascuna tornata dell'indagine PLUS è pari a 45.000 interviste valide, comprensive di una quota panel pari al 50% degli individui già intervistati e condotte con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

I criteri di eleggibilità delle persone da intervistare, il disegno di campionamento (che prevede un'allocatione campionaria non proporzionale rispetto a sottocampioni riferiti a specifici target di popolazione) e il questionario saranno definiti e forniti dall'INAPP, così come la lista dei nominativi che dovranno essere contattati nella prima tornata dell'indagine e che afferiranno alla quota panel.

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

3. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di 30 mesi a decorrere dalla data di stipula, e comunque l'attività dovrà concludersi entro e non oltre il 31.12.2026.

4. OBIETTIVI E METODOLOGIA

L'indagine PLUS è una rilevazione campionaria nazionale ricorrente nata nel 2005 e presente nel Programma Statistico Nazionale dal 2006. Per le nuove edizioni dell'indagine è stato previsto l'inserimento nel PSN dell'obbligo di risposta da parte delle persone coinvolte, tuttavia, questa modifica è stata inserita nel PSN 2023-2025, aggiornamento 2024-2025 e potrà essere considerata applicabile solo a seguito dell'approvazione del suddetto PSN. La ricchezza della fonte dati prodotta tramite l'indagine risiede principalmente nell'integrazione di ambiti spesso analizzati in maniera disgiunta in altre rilevazioni o fonti. La principale finalità dell'indagine è di raccogliere dati che consentano di contestualizzare il mondo del lavoro alla luce delle situazioni personali e familiari, al fine di comprendere legami e relazioni invisibili ad indagini con un unico obiettivo conoscitivo. Nel questionario sono infatti presenti sezioni dedicate alle diverse fattispecie contrattuali che ne consentono la lettura in rapporto ad altre variabili come ad esempio il reddito, il livello d'istruzione e il background familiare.



4.1 METODOLOGIA

La rilevazione si caratterizza per l'assenza di rispondenti proxy, la completa copertura della popolazione e una struttura longitudinale che consente la realizzazione di analisi di flusso tra le diverse condizioni occupazionali.

La numerosità campionaria per ciascuna tornata della rilevazione PLUS è pari a 45.000 interviste valide. La raccolta dati avviene tramite tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) su un campione di individui dai 18 ai 74 anni. Nell'indagine è presente una rilevante quota panel pari a circa il 50% degli individui intervistati nell'edizione precedente: per l'indagine 2024 si farà riferimento alla tornata svolta nel 2022 e per l'indagine 2026 alla tornata del 2024.

Il disegno dell'indagine prevede come target di riferimento: i giovani tra i 18 e i 29 anni (occupati e in cerca) e tra i 18 e i 39 anni studenti, le donne tra i 18 e 39 anni (attive e inattive), la popolazione in età compresa tra 50 e 74 (attivi e pensionati da lavoro), tutte le persone in cerca di occupazione, gli occupati e gli inattivi tra i 18 e i 74 anni.

Il piano di campionamento per quote è disegnato da Inapp considerando le numerosità e le caratteristiche della popolazione di riferimento stimate dalla Rilevazione Istat sulle Forze di Lavoro. Si precisa che la sottopopolazione relativa ai disoccupati/inoccupati è comprensiva delle forze di lavoro potenziali, vale a dire individui che si dichiarano in cerca di occupazione, ma non soddisfano tutti i requisiti richiesti dalla definizione adottata a livello Europeo per definire la condizione oggettiva di disoccupazione.

Il questionario è composto da circa 200 quesiti e si compone di diversi moduli: alcuni sono fissi e ricorsivi e anche dedicati in modo specifico ai target sopra definiti, altri sono inseriti ex novo o rimodulati in ragione di nuovi ambiti da indagare o di esigenze conoscitive (per consultare i questionari delle tornate precedenti si veda <https://www.inapp.gov.it/rilevazioni/rilevazioni-periodiche/participation-labour-unemployment-survey-plus>)

4.2 SPECIFICHE TECNICHE

4.2.1 Attività preparatorie, servizi richiesti e indagine pilota

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione della rete di rilevazione, il gruppo di ricerca e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione.

Per ciascuna tornata dell'indagine, le attività riferite ai punti indicati di seguito saranno realizzate dall'Operatore economico aggiudicatario nella fase preparatoria precedente la fase di campo.

a) Il questionario

Il questionario elettronico da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dall'Operatore economico aggiudicatario sulla base del questionario fornito dall'INAPP.

Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate da INAPP anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti, il routing, i filtri e le regole di compatibilità.

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'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla



versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'INAPP all'Operatore economico aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività, vale a dire a seguito della stipula del contratto.

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà inoltre tradurre in lingua tedesca il questionario e il materiale informativo sulla rilevazione, nonché garantire la presenza di intervistatori bilingue (italiano-tedesco) per poter svolgere le interviste nella Provincia Autonoma di Bolzano.

b) Il sistema CATI

Predisposizione di un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'INAPP. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori, sia per la componente sezionale, sia per quella longitudinale che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste complete e di quelle interrotte, nonché dei tempi di compilazione relativi alle singole sezioni e ai moduli principali dell'intervista.

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso il pacchetto software CATI utilizzato. Tale pacchetto dovrà essere specifico per la realizzazione delle interviste CATI e dovrà essere ampiamente utilizzato dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati nell'offerta tecnica.

Il pacchetto software CATI dovrà corrispondere a quanto dichiarato dall'Operatore economico aggiudicatario nell'offerta e dovrà avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

1. permettere la registrazione di tutti contatti effettuati, degli esiti di contatto e delle informazioni utili a descrivere il contatto;
2. avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
3. l'ambiente di cui al punto 2 del presente paragrafo deve essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. È essenziale che 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;
4. avere automatismi per l'inserimento di campi fissi (elenchi) che prevedano anche un completamento automatico del testo digitato e/o funzionalità avanzate per la ricerca testuale e la codifica interattiva.
5. gestire interviste modulari e interviste panel e dovrà rispettare il campione teorico fornito (ovvero rispetto delle quote di campionamento).
6. rispettare il campione teorico fornito (ovvero rispetto delle quote di campionamento) e i criteri di bilanciamento e di riduzione della autoselezione dei rispondenti panel definiti dall'INAPP.
7. permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire dizionari di grandi dimensioni (ad es. voci elementari della classificazione delle professioni ISTAT, della classificazione del settore di attività economica, oppure database di referenziazione geografica); predisporre la possibilità di completare la



codifica a fine intervista.

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

Il sistema CATI, inoltre, dovrà garantire quanto di seguito indicato.

- a) La selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori.
- b) La composizione automatica del numero telefonico.
- c) La gestione e la tracciabilità, tramite un'apposita scheda contatti, dei tentativi e dei contatti effettuati 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).
- d) 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;
 - dell'interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
 - dei motivi di rifiuto.
- e) La comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa.
- f) La gestione delle attività di supervisione.
- g) La produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- h) L'allineamento delle versioni del questionario.
- i) La capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS.
- j) La capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- k) La gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.
- l) Meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

Il CATI dovrà permettere la predisposizione di file giornalieri sull'attività degli intervistatori. Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'Operatore economico aggiudicatario dovrà provvedere settimanalmente (il giorno e l'ora saranno concordati a seguito della stipula del contratto), ad inviare all'INAPP il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione in 2 file: uno sull'andamento della rilevazione e uno sulle caratteristiche degli intervistatori. Il file sull'andamento della rilevazione dovrà essere comprensivo di: 1) tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo); 2) numero telefonico (con prefisso); 3) codice Istat di comune, provincia e regione di appartenenza; 4) progressivo del tentativo; 5) data e ora del tentativo; 6) esito del tentativo; 7) durata della telefonata; 8) codice indicativo dell'elenco di appartenenza (elenco panel o non panel); 9) eventuali risposte al modulo di preselezione sull'eleggibilità; 10) l'identificativo intervistatore. Il file sulle caratteristiche degli intervistatori dovrà contenere i dati dei contatti definitivi ovvero: 1) contatti, 2) cadute, 3) rifiuti, 4) interviste complete, 5) interviste interrotte, 6) orario di inizio e fine turno. Inoltre, l'Operatore economico aggiudicatario dovrà consentire la consultazione on line dei principali indicatori utili a valutare l'andamento dell'indagine.

I file e gli indicatori definitivi dovranno essere forniti secondo le specifiche stabilite



dall'INAPP ed essere predisposti al momento dell'avvio dell'indagine Pilota. L'esportazione e l'invio dei dati riferiti alle interviste valide realizzate dovranno essere effettuati ogni qual volta l'Inapp ne faccia richiesta, fino al raggiungimento delle 45.000 interviste finali. L'attività di ricodifica di quesiti a risposta aperta (ad es. professione e altro specificare), nonché l'attività di adattamento del file dei nominativi panel al formato richiesto per essere integrato nel sistema CATI sono a carico dell'Operatore economico aggiudicatario.

c) Selezione e formazione degli intervistatori

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà selezionare e formare tutti gli intervistatori. Le strategie di selezione e di formazione dovranno essere uniformi per tutti gli intervistatori e dovranno essere adeguatamente illustrate all'interno della proposta. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, l'INAPP si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione degli intervistatori che si dimostrino inadeguati per la buona riuscita dell'indagine. La formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Operatore economico aggiudicatario o in modalità remota (se richiesto da Inapp). Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing teorici e tecnici per la formazione degli intervistatori. Il briefing teorico sarà condotto in collaborazione con INAPP all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Operatore economico aggiudicatario (o da remoto se necessario) e in presenza del responsabile di progetto ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'INAPP.

Il briefing tecnico di gestione del sistema CATI sarà condotto dall'Operatore economico aggiudicatario alla presenza di ricercatori INAPP e del capo progetto, ed avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste.

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Operatore economico 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'Operatore economico aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'INAPP.

In corso d'opera, al termine dell'indagine pilota o dell'indagine estensiva, 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 e l'Operatore economico aggiudicatario dovrà farsi carico della sua organizzazione secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi; dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing (qualora la riunione non fosse svolta da remoto) e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

d) L'indagine pilota

Al fine di verificare il corretto funzionamento di tutti gli strumenti, la società aggiudicataria dovrà condurre un'indagine pilota almeno su 200 individui al fine di testare il questionario, il funzionamento del sistema CATI e il sistema di monitoraggio



delle interviste. Le interviste realizzate nella fase pilota non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate.

L'indagine pilota è finalizzata all'individuazione di eventuali problematiche nella gestione di alcune domande del questionario o di altre specifiche fasi del flusso dell'intervista che non sono state individuate e risolte nelle fasi precedenti come, ad esempio, durante la formazione degli intervistatori.

A conclusione dell'indagine pilota dovrà essere prodotto un report (cfr. 4.2.3) che rappresenti in modo dettagliato le diverse criticità emerse e le possibili soluzioni o le opzioni migliorative.

e) Piano di comunicazione e numero verde

Al fine di dare informazioni sull'importanza dell'indagine e dei suoi obiettivi, nonché minimizzare i rifiuti all'intervista, dovranno essere realizzate le attività di seguito indicate.

- 1) Predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli intervistati volto a informare gli individui su tutti gli aspetti che caratterizzano la rilevazione. Il piano deve illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di svolgimento dell'indagine e comprendere anche l'informazione circa la tecnica di rilevazione utilizzata e gli strumenti di fidelizzazione e garanzia (numero verde, normativa sul trattamento dati personali, richiamate programmate, ecc.).
- 2) Progettare e realizzare sul sito internet dell'Operatore economico aggiudicatario una sezione che presenti l'indagine INAPP PLUS e garantisca la consultazione on-line di tutta la documentazione relativa ad essa, compresa una versione "conoscitiva" e semplificata del questionario.
- 3) Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00 (esclusi i festivi), a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per chiedere informazioni e chiarimenti.

4.2.2 Il campione e la gestione dei contatti

La popolazione di riferimento dell'Indagine PLUS è composta dagli individui residenti in Italia di età compresa tra 18 e 74 anni.

Per ciascuna tornata dell'indagine il disegno di campionamento prevede una numerosità campionaria effettiva pari a 45.000 interviste condotte.

La strategia campionaria si basa su un disegno di campionamento per quote stratificato con definizione di domini di studio parzialmente sovrapposti.

Il campione è suddiviso in dieci target fondamentali (o domini) costituiti da:

1. giovani occupati, in età compresa tra 18 e 29 anni;
2. giovani studenti, in età compresa tra 18 e 39 anni;
3. giovani in cerca di occupazione, in età compresa tra 18 e 29 anni;
4. donne attive, in età compresa tra 18 e 39 anni;
5. donne inattive, in età compresa tra 18 e 39 anni;
6. adulti e anziani attivi, in età compresa tra 50 e 74 anni;



7. adulti e anziani pensionati da lavoro, in età compresa tra 50 e 74 anni;
8. in cerca di occupazione 18-74 anni (definizione estesa);
9. occupati 18-74 anni;
10. altri inattivi (non studenti/non pensionati da lavoro) 18-74 anni.

Allo scopo di poter fornire stime attendibili anche per sottopopolazioni di questi 10 domini (ad esempio, limitatamente a ciascuna delle 20 regioni italiane) gli strati campionari sono definiti dall'incrocio delle variabili riportate nella tabella seguente.

Variabili	Modalità
Regione	Piemonte e Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino A.A., Veneto, Friuli V.G., Liguria, Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna
Tipo di comune	Comune metropolitano, Comune non metropolitano
Genere	Uomini, Donne
Età in classi	18-24, 25-29, 30-39, 40-49, 50-64, 65-74
Condizione occupazionale	Occupato, In cerca di occupazione, Studente, Pensionato da lavoro, Altro inattivo (casalinga/o)

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà realizzare le attività di seguito indicate.

- a) Implementare il disegno campionario per quote, sia relativamente alla dimensione sezionale che longitudinale, secondo le modalità e le specifiche definite dall'INAPP;
- b) Seguire le direttive tecniche contenute nel piano di campionamento fornito dall'INAPP, procedendo all'estrazione dei nominativi da intervistare dagli elenchi telefonici nazionali più recenti disponibili (la cui acquisizione è a carico dell'Operatore economico aggiudicatario). Per la quota panel, dovrà essere utilizzato l'elenco dei nominativi derivanti dalle precedenti indagini PLUS che, nel caso della tornata 2024 sarà fornito da INAPP (per la tornata 2024 i nominativi faranno riferimento all'edizione del 2022 e per la tornata 2026 a quella del 2024).
- c) Verificare e aggiornare i recapiti telefonici forniti dall'INAPP per quanto riguarda la componente panel della rilevazione PLUS, ove presenti e cercarli nell'ipotesi in cui risultino mancanti;
- d) Predisporre una procedura di "contatto" degli individui per i quali non è possibile effettuare l'intervista tramite telefono fisso, ma sono disponibili altri strumenti di comunicazione (cellulare, e-mail, social media). Le modalità di "inseguimento" saranno concordate con l'INAPP e riguarderanno anche i soggetti trasferiti all'estero.
- e) Fornire ad INAPP, l'elenco di tutti i nominativi del campione teorico ed effettivo, comprensivo delle informazioni anagrafiche degli individui e dei relativi numeri di telefono.



4.2.3 La fase di campo

Per ciascuna tornata dell'Indagine, a seguito della predisposizione di tutta la strumentazione tecnica, della realizzazione delle attività formative per gli intervistatori, della conduzione dell'indagine pilota e della implementazione del piano di comunicazione, si potrà darà avvio alla fase estensiva in cui sarà fondamentale il monitoraggio continuo di tutto il processo e, in particolare dell'andamento della raccolta dati.

Al fine della corretta realizzazione della fase di campo dell'Indagine, l'Operatore economico aggiudicatario dovrà realizzare le attività di seguito elencate.

1. Segnalare tempestivamente a Inapp le difficoltà registrate nella fase di rilevazione, in particolar modo l'esigenza di sostituire uno o più intervistatori (cfr. 4.2.1 c).
2. Inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente dell'INAPP, il monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità già proposti e concordati con INAPP), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi non andati a buon fine, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'INAPP lo ritenesse opportuno, al di fuori dei tempi concordati, potrà richiedere l'invio del materiale aggiornato e di file dati intermedi. Il personale INAPP dovrà poter condurre attività di supervisione in presenza o da remoto sull'attività di rilevazione.
3. Realizzare 45.000 interviste valide (ovvero interviste che abbiano risposte per l'80% dei quesiti), di cui non meno del 50% a nominativi panel seguendo le specifiche del disegno campionario fornite dall'INAPP.
4. Se richiesto da INAPP, somministrare a circa 10.000 (valore complessivo per entrambe le tornate 2024 e 2026) individui del campione (il cui numero e le caratteristiche saranno definiti da INAPP) uno specifico modulo aggiuntivo del questionario contestuale all'intervista. In tal caso l'Operatore economico aggiudicatario dovrà predisporre un sistema di incentivi economici, rivolto agli intervistati, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà prevedere incentivi non monetari (es. buoni spesa, buoni carburante, etc.) per il completamento dell'intervista di valore nominale non inferiore a 20 euro per intervistato. Il sistema di incentivi dovrà premiare i rispondenti che completano l'intervista. La natura degli incentivi e i criteri della loro assegnazione dovranno essere concordati con INAPP prima dell'avvio della fase di campo. L'Inapp rimborserà all'Operatore economico aggiudicatario il valore degli incentivi assegnati agli intervistati per un importo massimo di 20 euro a intervistato, dietro presentazione di rendiconto che attesti l'avvenuta erogazione del buono.
5. Sviluppare procedure di controllo e correzione dei dati longitudinali e sezionali, secondo le indicazioni fornite da INAPP.



6. Imputare variabili secondo le specifiche e le metodologie fornite da INAPP, qualora siano presenti dati mancanti parziali, anche avvalendosi delle risposte delle precedenti rilevazioni.

A. Report

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà produrre per ciascuna tornata dell'Indagine tre report (per un totale di 6 report):

1. Il primo report intermedio alla conclusione dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio continuo delle interviste, nonché i risultati dell'indagine pilota, le criticità riscontrate e le proposte di soluzione anche a valle del de-briefing con gli intervistatori.
2. Il secondo report intermedio al raggiungimento delle 20.000 interviste valide contenente gli incroci tra le principali variabili semplici e le variabili di dominio (con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili) i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico, al fine di monitorare l'avanzamento dei lavori e di predisporre eventuali correzioni o integrazioni al disegno di indagine.
3. Il report finale al raggiungimento delle 45.000 interviste valide contenente gli incroci tra le principali variabili semplici e le variabili di dominio (con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili) i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico.

B. File dati

L'Operatore economico aggiudicatario si impegna a realizzare e consegnare, per ciascuna tornata dell'indagine, i file dati di seguito elencati:

1. un data set contenente le risposte delle prime 20.000 interviste, distinguendo le interviste sezionali da quelle longitudinali;
2. un data set contenente le risposte delle 45.000 interviste, secondo le specifiche fornite dall'INAPP;
3. un data set contenente le risposte delle interviste panel complete di identificativi diretti;
4. un data set contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), contenente tutte le informazioni sugli individui contattati, tra cui le anagrafiche e i numeri di telefono, secondo le specifiche fornite dall'INAPP;
5. i micro file per la ricerca (MFR) sezionali e longitudinale, secondo le procedure e le indicazioni fornite da Inapp.

La società aggiudicataria si impegna a fornire ad Inapp, in qualunque momento siano richiesti, data set parziali contenenti i contatti effettuati e/o le interviste valide realizzate. Inoltre, dovrà essere possibile, ogni qualvolta venga ritenuto necessario da INAPP, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale



presso i call center.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'INAPP. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti i risultati delle interviste a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

4.2.4 Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione

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

Per quanto riguarda le risorse umane:

- a) L'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire per ciascuna tornata dell'Indagine: 1) che alla data di inizio della rilevazione ci siano almeno 200 intervistatori attivi da dedicare alla rilevazione; 2) che tutti gli intervistatori siano stati egualmente formati e istruiti sul CATI; 3) che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori; 4) che gli eventuali intervistatori sostituiti vengano formati prima di iniziare l'attività di rilevazione.
- b) L'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire almeno 440 ore-intervistatore in media al giorno nella fascia oraria tra le 10.00 e le 22.00 (per ore-intervistatore al giorno si intende l'ammontare medio delle ore giornaliere dedicate alla rilevazione PLUS, considerando un periodo di riferimento di dieci giorni lavorativi utili).

Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche l'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire, per l'intero periodo di esecuzione dei lavori, una dotazione pari o superiore, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta.

In particolare, l'Operatore economico aggiudicatario dovrà disporre, per ciascuna tornata dell'Indagine, di:

- c) un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 80 postazioni CATI, microfonate, di cui il 75% dovrà essere ubicato nella stessa sede, anche in caso di raggruppamento di imprese e il 60% dovrà essere attivo tra le 10.00 e le 22.00;
- d) una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI presenti e dei Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

4.2.5 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

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

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

Responsabile scientifico del progetto. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico- economico a livello universitario e una comprovata esperienza di almeno 15 anni in attività di indagini statistiche di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Capo progetto. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà individuare un capo progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie CATI (anche longitudinali). Tali esperienze dovranno essere



opportunamente documentate.

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

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

Responsabile operativo del field (Field manager) per ciascun call center attivato, con un'esperienza almeno quinquennale nel coordinamento, organizzazione e supervisione delle rilevazioni (anche longitudinali) CATI.

Supervisor. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire la presenza di un supervisore almeno ogni 20 intervistatori. I supervisor, che dovranno operare in prossimità geografica degli intervistatori, dovranno avere un'esperienza minima triennale nella supervisione di indagini statistiche, comprendenti interviste con modalità CATI. I supervisor sono responsabili della realizzazione delle procedure di validazione del lavoro svolto da ogni intervistatore da loro supervisionato nonché della gestione delle strategie di recupero delle mancate risposte e dei rifiuti da parte dei possibili intervistati. Ai supervisor sarà richiesto di operare in stretto rapporto con il proprio Responsabile operativo del field (Field Manager), con il Responsabile e coordinatore del progetto e con il personale INAPP.

2 Esperti statistici, con comprovata esperienza di almeno 5 anni nel trattamento di dati elementari, anche relativamente a indagini longitudinali, che si interfaccino in modo sistematico con l'INAPP, al fine di:

- implementare il disegno campionario stratificato per quote secondo le specifiche INAPP, sia relativamente alla dimensione sezionale che longitudinale, sotto la supervisione INAPP;
- imputare variabili qualora siano presenti mancate risposte parziali e sviluppare procedure di controllo e correzione di dati, secondo le specifiche fornite da Inapp.

Responsabile del controllo di qualità (Quality Control Manager) con almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie complesse con tecnica CATI, con documentata esperienza nel coordinamento delle attività di monitoraggio e validazione delle interviste e di tutte le attività che garantiscono la qualità dei dati e del processo di lavoro.

Intervistatori. L'Operatore economico aggiudicatario dovrà selezionare almeno 200 intervistatori, di cui almeno 3 bilingue italiano/tedesco da impiegare per l'effettuazione delle interviste nella Provincia autonoma di Bolzano, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Operatore economico aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI nel medesimo Operatore economico aggiudicatario o in altre organizzazioni specializzate in indagini socio-economiche o in ricerche 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 ci si potrà trovare ad operare e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario.

Gli intervistatori dovranno essere madrelingua italiani o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o



superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente). Per la provincia autonoma di Bolzano dovrà essere garantita la presenza di intervistatori bilingue.

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori saranno a carico dell'Operatore economico aggiudicatario; l'INAPP si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

L'Operatore economico 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. Se necessario l'INAPP potrà richiedere di visionare tale documentazione.

Per la rilevazione, l'Operatore economico aggiudicatario dovrà assegnare al singolo rilevatore un codice identificativo univoco, che dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. L'elenco dei codici assegnati dovrà essere fornito all'INAPP 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'INAPP si riserva di ricusare eventuali risorse dell'Operatore economico aggiudicatario ritenute non idonee; in questo caso, l'Operatore economico aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg lavorativi.

La retribuzione degli intervistatori dovrà essere adeguata ai prezzi di mercato anche in relazione alla complessità e alla durata dell'intervista stessa.

4.3 I TEMPI DI RILEVAZIONE

Quanto di seguito specificato è valido per ciascuna delle tornate di indagine.

L'indagine pilota dovrà essere completata almeno 20 giorni prima dell'inizio della rilevazione estensiva.

La verifica definitiva del questionario e del sistema CATI dovranno esser completati almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione estensiva.

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei giorni immediatamente precedenti l'avvio delle interviste, il calendario dovrà essere concordato con Inapp.

La fase di campo della prima tornata dell'indagine, ovvero la fase di raccolta dati dell'indagine estensiva relativa al 2024 dovrà essere realizzata orientativamente nel periodo tra ottobre e dicembre 2024. La fase di campo della seconda tornata di indagine dovrà essere svolta nel 2026 in un periodo formalmente concordato con INAPP a seguito della stipula del contratto. Le interviste dovranno essere dal lunedì al sabato escludendo eventuali festività.

Il calendario esecutivo verrà definito a seguito della stipula del contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari. La consegna dei file dati e del report finale (cfr. 4.2.3) dovranno, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo.

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra INAPP e l'Operatore economico aggiudicatario sia tra l'Operatore economico aggiudicatario e INAPP dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le procedure e gli standard vigenti nell'Istituto.

4.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

I report intermedi (il primo a conclusione della fase pilota e il secondo in corrispondenza del raggiungimento delle 20.000 interviste) e finale, di cui al paragrafo 4.2.3 A, dovranno essere consegnati via PEC.



I file dati, di cui al paragrafo 4.2.3 B dovranno essere consegnate seguendo le procedure attivate dall'INAPP per la trasmissione di dati elementari, che l'INAPP comunicherà all'Operatore economico aggiudicatario, in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di data set comunque concordato con l'INAPP.

5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

6 REFERENTI TECNICI DELL'INAPP

Referenti per INAPP sono: Valentina Cardinali, Referente Operazione 1 e Responsabile struttura mercato del lavoro, e-mail v.cardinali@inapp.gov.it, Referente Tecnico Indagine Plus: Francesca Bergamante, e-mail f.bergamante@inapp.gov.it.

7 RESPONSABILE DELL'OPERATORE ECONOMICO AGGIUDICATARIO

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà nominare e comunicare all'INAPP un responsabile delle attività, che sarà il referente primario verso l'Istituto per l'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato.

8 IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ

L'importo complessivo per la prestazione da realizzare, oggetto della presente procedura di affidamento, è pari ad € 1.475.409,84 (un milione quattrocentosettantacinquemilaquattrocentonove/84) oltre IVA e comprende l'importo a base di gara (comprensivo dei costi della manodopera) e l'importo degli oneri della sicurezza da interferenze.

L'importo dei costi della sicurezza non soggetto a ribasso, è pari a € 0,00 oltre IVA in considerazione della natura della prestazione.

Nella tabella seguente i dettagli dell'importo complessivo della prestazione, anche in relazione alla tipologia della prestazione medesima (principale e secondaria):

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)
1	Predisposizione questionario elettronico 2024 e 2026		P
2	Predisposizione sistema Cati 2024 e 2026		P
3	Selezione e formazione degli intervistatori		S
4	Indagine pilota 2024 e 2025		P
5	Predisposizione del piano di comunicazione con gli intervistati		S
6	Realizzazione sito web e attivazione numero verde		P
7	Implementazione disegno campionario campione sezionale e longitudinale		P
10	Realizzazione fase di campo indagine 2024 e 2026 con 45mila intervista per ciascuna edizione		P



11	Fornitura report intermedi e finali indagini 2024 e 2026		P
12	Fornitura data 1.403.485,20 set indagine 2024 e 2026		P
13	Invio con cadenza settimanale del monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione		S
14	Sviluppare procedure di controllo e correzione dei dati longitudinali e sezionali, secondo le indicazioni fornite da INAPP		S
15	Imputare variabili secondo le specifiche e le metodologie fornite da INAPP		S
A) Importo a base di gara (comprensivo dell'importo relativo ai costi della manodopera non soggetto a ribasso): € 1.475.409,84 oltre IVA.			
B) Importo dei costi per la sicurezza: € 0,00			
A) + B) Importo complessivo: € 1.475.409,84 oltre IVA			

Il valore globale dell'appalto è stimato in € 1.475.409,84 oltre IVA.

Nel valore globale dell'appalto non rientrano gli eventuali rimborsi riconosciuti all'Operatore economico aggiudicatario ai sensi di quanto previsto al punto 4 dell'articolo 4.2.3.

9 MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE E REVISIONE DEI PREZZI

Il contratto di appalto potrà essere modificato ai sensi dell'art. 120 del Codice, rubricato "Modifica dei contratti in corso di esecuzione".

Revisione dei prezzi: qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della prestazione superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici sintetici elaborati da ISTAT.

Clausola di rinegoziazione: il contratto è modificabile ai sensi dell'articolo 9 del Codice e nel rispetto delle clausole di rinegoziazione contenute nel contratto, la stazione appaltante può prevedere clausole di rinegoziazione, specie quando il contratto risulta particolarmente esposto per la sua durata, per il contesto economico di riferimento o per altre circostanze, al rischio delle interferenze da sopravvenienze]

Proroga tecnica: il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato, in casi eccezionali, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.



10 IDONEITA' PROFESSIONALE

L'operatore economico, ai fini della dimostrazione del possesso del requisito dell'idoneità professionale, dovrà esser iscritto nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato ed agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto.

11 CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE - CONTRATTI ANALOGHI

L'operatore economico, ai fini della dimostrazione del possesso della capacità tecnica e professionale, dovrà dichiarare di aver eseguito nel precedente triennio dalla data di indizione della procedura di gara almeno tre contratti analoghi a quello in affidamento anche a favore di soggetti privati.

Nella descrizione di ciascun contratto analogo occorre indicare: i clienti, l'importo, la durata del contratto, la descrizione dettagliata delle attività, la durata della fase di campo dell'indagine, le unità di rilevazione, la numerosità delle interviste valide realizzate, la numerosità dei nominativi utilizzati per raggiungere le interviste valide realizzate e ogni ulteriore informazione utile a caratterizzare l'attività svolta.

Per contratto analogo si intende la realizzazione di indagini statistiche campionarie, con numerosità effettiva (interviste complete) non inferiore a 20.000 unità, condotte nel territorio italiano con tecnica CATI su famiglie o individui aventi ad oggetto fenomeni socioeconomici. In particolare, si richiede di avere realizzato almeno un'esperienza di rilevazione con una consistente quota panel (superiore a 10.000 interviste)

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.

12 CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA

L'operatore economico, ai fini della dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà comprovare un fatturato globale non inferiore ad € 1.000.000,00 oltre IVA, maturato nel triennio precedente a quello di indizione della procedura.

Nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE, il requisito relativo al fatturato globale degli ultimi tre esercizi finanziari deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

13 OFFERTA TECNICA

L'Offerta tecnica deve essere presentata in un documento PDF di massimo 50 cartelle (una cartella è un foglio di 1.800 battute, suddivise in 30 righe da 60 battute ognuna, dove per battute s'intendono tutti i caratteri digitati, spazi inclusi), strutturato rispettando le voci presenti nel paragrafo 14, lettera A, "Criteri e parametri di valutazione".

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

Le offerte saranno valutate in base ai seguenti criteri di valutazione, riportati anche nella tabella di cui al successivo paragrafo 14.

1. Caratteristiche dell'Operatore economico e dell'infrastruttura destinata alla realizzazione del servizio;



2. Qualità e completezza della proposta di realizzazione del servizio;
3. Prodotti;
4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto richiesto dal Capitolato tecnico;
5. Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs 196/2003 e s.m. e i., sicurezza dell'informazione e privacy.

L'offerta tecnica dovrà essere firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

14 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'aggiudicazione della presente procedura avverrà secondo il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. 36/2023. La selezione della migliore offerta 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), che sarà valutata 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.Caratteristiche dell'Operatore economico e dell'infrastruttura destinata alla realizzazione del servizio	22
1.1 Esperienza nella realizzazione di indagini dirette di grandi dimensioni nell'ambito delle scienze sociali e in particolare indagini con tecnica CATI	6
1.2 Caratteristiche del gruppo di lavoro dedicato all'attività (con accurata descrizione delle caratteristiche e del ruolo di ciascun componente)	8
1.3 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di supervisori e di intervistatori dedicati all'indagine	8
2. Qualità e completezza della proposta di realizzazione del servizio	44
2.1 Pianificazione delle modalità e dei tempi di realizzazione dell'intero servizio	5
2.2 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati, con dettagli sulla componente panel del campione	4
2.3 Caratteristiche del sistema CATI e delle risorse tecniche ed elaborative messe a disposizione per la realizzazione del servizio	4
2.4 Metodologia e strategia di selezione degli intervistatori	2



2.5 Metodologie, processo di lavoro, tecnologie e supporto logistico proposti per la formazione degli intervistatori	4
2.6 Caratteristiche dell'indagine pilota	3
2.7 Metodologia di implementazione del disegno campionario (con dettagli sul sampling frame, sull'estrazione dei nominativi, sulle procedure di verifica e aggiornamento dei contatti telefonici per la componente panel, sulle strategie per evitare le cadute dei nominativi panel)	7
2.8 Caratteristiche del sistema di monitoraggio per la verifica dell'andamento della fase di campo dell'indagine (andamento dei casi, performance degli intervistatori, qualità dei dati raccolti)	7
2.9 Strategie volte a garantire un adeguato tasso di risposta e a ridurre il numero delle mancate risposte totali (con specifici dettagli sulla componente panel)	5
2.10 Strategie per il contenimento del turnover degli intervistatori	3
3.Prodotti	16
3.1 Tecniche adottate per garantire la qualità dei dati raccolti tramite intervista e limitare il numero delle mancate risposte parziali	4
3.2 Attività di controllo e correzione dei dati e procedure di imputazione in caso di mancate risposte parziali	6
3.3 Descrizione dettagliata delle caratteristiche dei prodotti da consegnare	6
4.Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto richiesto dal Capitolato tecnico	5
5.Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs n. 196/2003 e s.m.e i., sicurezza dell'informazione e privacy	3
5.1 Adeguatezza del servizio offerto in termini di privacy by design e by default (presentazione di un documento illustrativo della progettazione ed implementazione delle misure tecniche ed organizzative necessarie all'erogazione del servizio)	1
5.2 Adeguatezza del modello organizzativo privacy (c.d. "MOP") adottato e prodotto in sede di gara dal fornitore	1
5.3 Eventuali certificazioni in materia di privacy e/o sicurezza delle informazioni e/o nell'ambito cybersecurity	1

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

L'INAPP ha la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, quindi, 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'INAPP si riserva, inoltre, la facoltà di aggiudicare la gara anche nel caso in cui risulti una sola offerta valida.

Nel caso in cui la Commissione sia chiamata a valutare l'unica offerta pervenuta e/o valida, la metodologia sopra descritta, volta ad un puntuale confronto concorrenziale, non verrà applicata. In tale unico caso, la Commissione procederà 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 sopra richiamati. Successivamente la Commissione, adeguatamente motivando, dovrà esprimere un giudizio di idoneità o non idoneità



dell'offerta in relazione all'oggetto del contratto.

All'offerta idonea verrà attribuito il punteggio massimo applicabile alla valutazione tecnica (max 90/100 punti).

All'offerta non idonea non verrà attribuito alcun punteggio e la Commissione proporrà la non aggiudicazione della procedura.

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10/100 punti):

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

dove:

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

P_{min} = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

P_{off} = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 36/2023

15 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo avverrà secondo le modalità di seguito indicate:

- a. prima tranche pari al 20% alla consegna del primo report intermedio, relativo alla tornata 2024 dell'Indagine, così come definito al punto 4.2.3, lettera A punto 1 del presente capitolato, da corrispondere entro tre mesi dalla stipula del contratto;
- b. seconda tranche pari al 10% alla consegna del secondo report intermedio e del data set con le prime 20.000 interviste, relativi alla tornata 2024 dell'Indagine, così come definiti ai punti 4.2.3 lettera A punto 2 e lettera B punto 1 del presente capitolato da corrispondere entro cinque mesi dalla stipula del contratto;
- c. terza tranche pari al 20% alla consegna dei data set e del report finale della tornata 2024 dell'indagine, così come definiti ai punti 4.2.3 lettera A punto 3 e lettera B punti da 2 a 5 del presente capitolato, da corrispondere entro sette mesi dalla stipula del contratto;
- d. quarta tranche pari al 10% alla consegna del primo report intermedio, relativo alla tornata 2026 dell'Indagine, così come definito al punto 4.2.3, lettera A punto 1 del presente capitolato, da corrispondere entro ventiquattro mesi dalla stipula del contratto;
- e. quinta tranche pari al 10% alla consegna del secondo report intermedio e del data set con le prime 20.000 interviste, relativi alla tornata 2026 dell'Indagine, così come definiti ai punti 4.2.3 lettera A punto 2 e lettera B punto 1 del presente capitolato, da corrispondere entro ventisette mesi dalla stipula del contratto;
- f. saldo pari al 30% a chiusura del servizio e previa consegna dei data set e del report finale della tornata 2026 dell'indagine, così come definiti ai punti 4.2.3 lettera A punto 3 e lettera B punti da 2 a 5 del presente capitolato, da corrispondere entro trenta mesi dalla stipula del contratto.



I pagamenti saranno effettuati a seguito della presentazione delle fatture elettroniche, nel rispetto dei principi sanciti dal D. Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231, previo assolvimento dell'imposta di bollo, dovuta ai sensi del D.P.R. n. 642/72 e s.m.i. ed in conformità ai valori indicati nell'Allegato I.4 del Codice, così come richiamato all'art. 18, co. 10 del D.Lgs. 36/2023, nonché in presenza di DURC in corso di validità.

La fattura sarà emessa successivamente all'esito della procedura diretta ad accertare la conformità della prestazione alle previsioni contrattuali.

I pagamenti saranno effettuati dall'Istituto, in mancanza di ragioni ostantive imputabili al contraente, entro trenta giorni consecutivi dalla data di ricezione delle relative fatture, tramite il Sistema di Interscambio (SDI) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati dal prestatore di servizi.

Le fatture elettroniche dovranno riportare i seguenti dati:

CODICE UNIVOCO UFFICIO	OGGETTO DEL CONTRATTO	C.I.G.	C.U.P.	NUMERO E DATA DETERMINA DI AGGIUDICAZIONE
UFDNKT				

L'INAPP, preliminarmente al pagamento di somme di importo superiore ad € 5.000,00, sottoporrà il Prestatore di servizi alle verifiche di cui alla Legge 205/2017.

L'INAPP, è soggetto al meccanismo dello split payment ai sensi di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 27 giugno 2017 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 151 del 30 giugno 2017) che fissa le modalità di attuazione dell'art. 1 del D.L. 24 aprile 2017 n. 50, convertito con modificazioni dalla L. 21 giugno 2017 n. 96.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 11, co. 6 del D.Lgs. n. 36/2023 sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge n.136/2010, e successive modificazioni ed integrazioni, in materia di normativa antimafia, ai fini della tracciabilità dei pagamenti il Prestatore di servizi dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Resta inteso che il rapporto contrattuale tra l'INAPP ed il Prestatore di servizi sarà risolto di diritto nel caso in cui le transazioni a quest'ultimo riconducibili vengano effettuate senza adempiere agli obblighi di tracciabilità sopra richiamati.

16 PENALI

Le penali che ai sensi di quanto previsto dall'art. 126 del D.Lgs. n. 36/2023 saranno applicate per ritardo nella esecuzione delle prestazioni contrattuali sono riportate nella tabella che segue, in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente.

Tabella delle Penalità



<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</i>
Ritardo nella consegna della banca dati della tornata 2024 con le prime 20.000 interviste e del secondo rapporto intermedio secondo il timing previsto	0,5 per 1000 dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo
Ritardo nella consegna delle banca dati della tornata 2024 con le 45.000 interviste e del report finale secondo il timing previsto	1 per 1000 dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo
Ritardo nella consegna della banca dati della tornata 2026 con le prime 20.000 interviste e del secondo rapporto intermedio secondo il timing previsto	0,5 per 1000 dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo
Ritardo nella consegna delle banca dati della tornata 2026 con le 45.000 interviste e del report finale secondo il timing previsto	1 per 1000 dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo

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

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

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'INAPP avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

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

17 TRATTAMENTO DATI E PRIVACY

I trattamenti dei dati personali strettamente necessari allo svolgimento della procedura e a dare esecuzione alla prestazione, avverrà esclusivamente per le finalità ad essa correlate, nel rispetto della normativa europea e nazionale contenuta nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - "GDPR") e nel D.Lgs. n.196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 di adeguamento ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). In tal senso, l'operatore economico prende atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 allegata al presente capitolato tecnico.



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'Operatore economico 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.