

INAPP – ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

CAPITOLATO TECNICO PER SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ANALISI DELLE POLITICHE DI APPRENDIMENTO PERMANENTE REALIZZATE IN TEMA DI ACTIVE AGEING E DEI MODELLI INNOVATIVI DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO ATTRAVERSO LA REALIZZAZIONE DI INDAGINE DI CAMPO SU CAMPIONE RAPPRESENTATIVO DI IMPRESE E SOMMINISTRAZIONE DI INTERVISTE CATI CAWI, FOCUS GROUP E STUDI DI CASO - RIF. .../... CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): ...

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d'Italia 33, Roma, 00198-Referenti Tecnici dott.ssa Anna D'Arcangelo, dott. Roberto Angotti e, per la Linea 2, dott.ssa Anna Vaiasicca, tel. 06.854471 e-mail a.darcangelo@inapp.org, r.angotti@inapp.org.

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: ufficio.gareappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di supporto per la realizzazione di due linee di attività di ricerca:

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

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

1. L'attività di ricerca “**Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing**” prevede la realizzazione di indagini di campo su campioni rappresentativi di imprese, attraverso la somministrazione di interviste CATI-CAWI e la conduzione di n. 2 focus-group e di n. 5 studi di caso. La rilevazione statistica dovrà essere condotta presso un campione di 20.000 imprese operanti in tutti i settori economici - ad esclusione del settore agricolo - su tutto il territorio nazionale.

2. L'attività di ricerca su “**Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane**” avrà come oggetto la realizzazione di una indagine qualitativa finalizzata a ricostruire, a livello nazionale, la configurazione organizzativa e i modelli di intervento dei Competence Center (CC) e dei Digital Innovation Hub (DIH), previsti dal piano Industria 4.0, attraverso n. 16 interviste e n. 4 focus-group a referenti/responsabili dei CC, n. 20 interviste a referenti/responsabili dei DIH e n. 30 interviste a referenti/responsabili di imprese innovative che hanno fruito dei servizi di consulenza forniti da tali organismi.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

Questa attività di ricerca prevede la realizzazione di una rilevazione campionaria finalizzata a ricostruire il quadro della diffusione delle attività di formazione e di apprendimento intergenerazionale 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, gli investimenti in asset intangibili diversi dalla formazione.

L'indagine sarà effettuata con metodo CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), con invio preventivo del questionario di rilevazione per PEC o per posta. L'indagine utilizza metodologie, classificazioni e definizioni armonizzate a livello europeo. L'elenco delle imprese da intervistare e il questionario di rilevazione sono forniti da INAPP, così come gli elenchi suppletivi e le modalità di ricorso alla sostituzione delle risposte mancanti totali.

Nell'indagine vengono applicati rigorosi criteri di qualità, descritti nel presente capitolato tecnico, che dovranno essere garantiti dall'Organismo aggiudicatario. Per garantire la qualità della rilevazione, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

Si prevede inoltre la realizzazione di uno studio qualitativo, finalizzato ad approfondire le tematiche dell'active ageing e dell'apprendimento intergenerazionale, attraverso la realizzazione di n. 2 focus-group e di n. 5 studi di caso presso aziende in cui è emersa la presenza di rilevanti best practises, attraverso la realizzazione di almeno n. 2 interviste per azienda. Si prevede infine la realizzazione di uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute e degli effetti prodotti a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato dell'impresa. Sarà inoltre necessario sviluppare degli applicativi mobile per sistemi Android e IOS finalizzati all'acquisizione di dati tramite questionario autocompilato (Mobile Research Survey tramite App) compatibile con dispositivi mobile (smartphone e tablet).

Tutte le fasi della ricerca e la definizione degli strumenti ad essa connessi saranno concordati con il gruppo di lavoro predisposto da INAPP per la supervisione dei lavori.

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

Questa attività di ricerca prevede un'indagine qualitativa presso i Competence Center (CC) e i Digital Innovation Hub (DIH), con interviste ai referenti/responsabili delle strutture. I CC presentano una struttura complessa in quanto si tratta di partnership pubblico-privato e consistono in reti composte da poli universitari, centri di ricerca pubblici e/o privati, imprese. L'Organismo aggiudicatario dovrà intervistare n. 2 rappresentanti per ciascuno degli 8 Competence Center (per un totale di n. 16 interviste) individuati dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) a seguito della procedura di selezione espletata con apposito bando (Decreto direttoriale del 29 gennaio 2018 - Centri di competenza alta specializzazione <www.mise.gov.it>). Il numero dei Competence Center da rilevare può essere soggetto a revisione in relazione ad eventuali decisioni del MISE. I DIH sono di emanazione delle associazioni imprenditoriali e sono diffusi sul territorio nazionale. L'Organismo aggiudicatario dovrà intervistare un rappresentante per ciascuno dei 20 DIH che saranno individuati da INAPP.

L'indagine prevede un'analisi organizzativa di tali organismi volta ad approfondire le modalità di erogazione dei servizi alle imprese, l'organizzazione degli stessi e gli strumenti utilizzati. Le informazioni acquisite dovranno fornire indicazioni circa l'impatto dell'azione di questi organismi sul tessuto imprenditoriale del territorio. La lista degli organismi su cui condurre l'indagine sarà individuata da INAPP.

Si richiede inoltre di effettuare una rilevazione presso n. 30 imprese che hanno fruito dei servizi di consulenza da parte degli organismi intervistati; i nominativi di tali imprese saranno individuati nel corso dell'attività di ricerca.

Completa il quadro dei servizi richiesti la realizzazione di: n. 4 focus-group, da effettuarsi presso i CC indicati da INAPP a seguito di una prima analisi dei risultati delle interviste; elaborazioni statistiche dei testi relativi alle interviste agli organismi e alle imprese; analisi dei network a sostegno delle attività dei DIH e dei CC.

Pertanto la rilevazione riguarderà la realizzazione di un totale di n. 66 interviste in profondità, ognuna con registrazione audio, e di n. 4 focus-group, anch'essi con registrazione audio (e, ove possibile, con registrazione video).

I principali obiettivi dello studio sono:

- a) Individuare i fattori di qualificazione delle strutture in relazione all'organizzazione interna, per i quali si ritiene di interesse specificare: la rete dei soggetti aderenti agli statuti (tipologia, ruoli e funzioni) ed eventuali attori esterni che partecipano al funzionamento/erogazione dei servizi della singola struttura; i piani di intervento concordati tra le parti e gli obiettivi; la tipologia dei servizi erogati; gli strumenti utilizzati per orientare la consulenza; la dotazione del personale impegnato e delle risorse finanziarie.
- b) Analizzare i modelli operativi sviluppati dai CC e dai DIH con l'identificazione delle modalità di promozione dei servizi presso le imprese; profilazione delle richieste di consulenza; valutazione dei bisogni gestionali, tecnologici e formativi utilizzati per qualificare la domanda di intervento; integrazione/raccordo con i centri di ricerca; declinazione delle competenze individuate per i percorsi formativi declinati per tipologia professionale; individuazione di best-practice realizzate in relazione alla gestione delle risorse umane.

Ai fini dell'indagine, si considerano n. 20 DIH distribuiti tra le regioni. La lista dei CC e dei DIH da intervistare sarà comunicata dall'Amministrazione appaltante. L'elenco indicato non potrà essere cambiato se non in caso di effettiva necessità valutata dall'Amministrazione appaltante.

Attraverso l'indagine si dovrà ottenere un quadro di riferimento sui modelli di intervento sviluppati dai CC e dai DIH, articolati per tipologia di organismo, con indicazioni su efficacia degli interventi e ricadute sul piano organizzativo e sulla gestione delle risorse umane.

A tal fine gli organismi intervistati dovranno indicare almeno n. 2 casi aziendali, che rappresentino buone pratiche in relazione alle innovazioni tecnologiche introdotte, alla riorganizzazione della produzione, all'individuazione delle nuove competenze incluse quelle digitali e alle ricadute sulla gestione delle risorse umane. Tali casi che saranno oggetto di studio. L'INAPP si riserva di valutare, in raccordo con l'Organismo aggiudicatario, la effettiva rispondenza dei casi individuati in relazione agli obiettivi della ricerca.

Tutti gli strumenti di rilevazione da utilizzare per i DIH, i CC, le imprese e la traccia per la conduzione dei focus-group saranno concordati da INAPP con l'Organismo aggiudicatario.

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

Al fine di realizzare l'indagine oggetto della Linea 1 del presente bando l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) relativamente agli elenchi delle imprese da intervistare forniti dall'INAPP, verificare i recapiti, anche telefonici e di posta certificata (PEC) dove presenti e ricercare i recapiti dove non presenti;
- 2) tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue utilizzate nelle province autonome a statuto speciale;
- 3) predisporre e attuare un piano di comunicazione con le imprese del campione, volto a sensibilizzare le stesse e minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;
- 4) predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui gli individui e le imprese da intervistate possono telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
- 5) inviare per posta certificata (PEC) e/o per posta ordinaria il questionario di rilevazione e la lettera di presentazione dell'indagine, forniti dall'INAPP, alle imprese del campione e, nella misura necessaria, alle imprese sostitutive;
- 6) predisporre un sistema CATI-CAWI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso; 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 presso le singole imprese, da utilizzare in caso di eventuale recall a imprese registrate 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 di rilevazione CATI (vedi oltre) per consentire, se richiesto dall'impresa, 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.

- 7) 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 fornito dall'INAPP;
- 8) rispettare il disegno campionario fornito dall'INAPP, sulla base degli elenchi base e suppletivo costituito dai nominativi delle imprese estratte;
- 9) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario;
- 10) realizzare un'indagine pilota (sotto la supervisione dell'INAPP) su almeno 80 imprese per verificare il questionario, il funzionamento del sistema CATI-CAWI, la tecnica di comunicazione adottata dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste; le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;
- 11) 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;
- 12) predisporre un sistema di solleciti ripetuti per le imprese non rispondenti, attraverso solleciti 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.

Al termine della rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la banca dati costruita sulla base degli esiti della rilevazione;

- 13) 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 per l'80% dei quesiti e comunque comprensive dei dati quantitativi sugli addetti dell'impresa intervistata). Il questionario dovrà essere somministrato preferibilmente al responsabile della formazione (ove presente) o al responsabile del personale o all'amministratore di ciascuna impresa o ad persona indicata dall'impresa come competente nei temi trattati dall'indagine. Le interviste dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 9:00-11:00; 11:00-13:00; 14:30-16:30; 16:30-19:00. Le regole per la definizione degli esiti di contatto e gli esiti individuali definitivi saranno fornite dall'INAPP a seguito della stipula del contratto;
- 14) inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente dell'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 l'INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;

- 15) realizzare due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI-CAWI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi supplementivi, come di seguito articolati:
 - il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, alla verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota;
 - il secondo report intermedio al raggiungimento delle 5.000 interviste valide;
 - il report finale al raggiungimento delle interviste valide (di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" e al punto "3.1 Specifiche tecniche" n. 13 del presente Capitolato);
- 16) 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;
- 17) realizzare uno studio qualitativo, finalizzato ad approfondire le tematiche dell'active ageing e dell'apprendimento intergenerazionale, attraverso la realizzazione di n. 2 focus-group e di n. 5 studi di caso aziendali; questi ultimi saranno condotti attraverso almeno n. 2 interviste per azienda. I focus-group e le interviste dovranno essere audio registrate e trascritte;
- 18) realizzare un report contenente gli esiti di uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute e degli effetti prodotti a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato dell'impresa.

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

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

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'Organismo aggiudicatario in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

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

Pre-test

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

- realizzazione dell'interfaccia grafica per la compilazione del questionario (nelle due versioni, per utilizzo CATI o CAWI);
- 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, a fini di valutazione, per un periodo di almeno due settimane.

La rilevazione

Si prevede di contattare le imprese come segue:

- in primo luogo, le imprese dovranno ricevere la lettera iniziale dell'indagine (con questionario allegato). Nella lettera dovranno essere specificate le modalità di registrazione al sito per la rilevazione CAWI. In questa fase dovrà essere predisposto un Numero Verde, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, a cui le imprese interessate 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 di una persona dedicata;
- una strategia di solleciti basata su contatti e-mail, postali e telefonici dovrà assicurare un costante supporto al *data capturing* con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste valide previste (ovvero interviste che abbiano risposte per l'80% dei quesiti e comunque comprensive dei dati quantitativi sugli addetti dell'impresa intervistata).

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

Solleciti

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.

Nominativi del campione

Per la rilevazione CAWI l'Organismo aggiudicatario riceverà da INAPP i nominativi di tutte le imprese da contattare mediante un file, in formato da concordare, che conterrà i codici identificativi dell'impresa, nome dell'impresa, indirizzo dell'impresa e, se disponibile, indirizzo PEC e/o email e numero di telefono. L'Organismo aggiudicatario dovrà acquisire le PEC e i numeri di telefono mancanti. E' 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.

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

Il questionario elettronico, da utilizzare nella rilevazione, sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario cartaceo fornito dall'INAPP (comprensivi di rimandi, filtri e piani di compatibilità). Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'INAPP anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento di inizio delle attività.

L'INAPP si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno

essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'Organismo 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 direttamente all'Organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

Caratteristiche del sistema CATI-CAWI

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 e CAWI 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 le indagini CATI e CAWI

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 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

La formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli intervistatori. Questi saranno articolati in briefing 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 di gestione del CATI 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 definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

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

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

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

I compiti dell'Organismo aggiudicatario includono le seguenti attività:

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, 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, che sarà effettuata presso un Competence Center attraverso n. 2 interviste a diversi referenti, presso un DIH attraverso n. 1 intervista e presso un'impresa attraverso n. 1 intervista;
4. costruire la lista dei nominativi dei CC, dei DIH e delle imprese da intervistare, complete di tutte le informazioni anagrafiche utili (indirizzo postale, indirizzo PEC e/o email, numero di telefono, nome dei referenti da intervistare, ecc.);
5. aggiornare l'Amministrazione appaltante sullo stato di avanzamento delle interviste;
6. monitorare la rilevazione assicurandosi che le informazioni e i materiali richiesti siano completi;
7. assicurare e verificare la corretta registrazione delle interviste da trasmettere all'Amministrazione appaltante;
8. predisporre l'organizzazione di n. 4 focus-group con audio-registrazione (e, ove possibile, videoregistrazione) da realizzare presso i CC, previa condivisione con l'Amministrazione appaltante del calendario e della composizione dei gruppi, comunicando in tempo utile gli incontri affinché sia possibile per la medesima presenziare;
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.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'Amministrazione appaltante. 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 indicate nelle offerte 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.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'Organismo aggiudicatario in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

La gestione dei contatti

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire che gli organismi da intervistare siano numericamente quelli richiesti e condivisi con l'Amministrazione appaltante, assicurando la distribuzione dei casi sul territorio nazionale.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione di una lettera 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'Amministrazione appaltante. L'intervista deve essere svolta nella sua interezza in un unico incontro. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente, in tutto o in parte.

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'Amministrazione appaltante, 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'Amministrazione appaltante, a selezionare un sostituto e a garantirne la formazione adeguata.

L'Amministrazione appaltante 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 un incaricato esperto nella conduzione di focus-group con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

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 10 anni di esperienza comprovata nella direzione di indagini di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Capo progetto

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e almeno 10 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-CAWI.

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

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 e nello sviluppo di applicativi mobile per sistemi Android e IOS. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Esperto 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.

Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-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.

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.

Intervistatori

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 50 intervistatori da impegnare nella rilevazione in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. E' necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI-CAWI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi 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 con le indicazioni di: Nome e Cognome, Comune di residenza, Codice identificativo, Genere, Età, Titolo di studio, Professione, Esperienza lavorativa nel settore. Il codice identificativo 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 50, dedicati esclusivamente alla presente indagine, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati alla presente indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'INAPP;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP;
- che, le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato 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 previste: per poter comprendere l'onere da soddisfare si comunica che il questionario sarà strutturato 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.

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

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.

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

Responsabile operativo del field con 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.

Esperto in elaborazione statistica di testi, con esperienza comprovata in elaborazioni con software testuali. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

Esperto in analisi dei network, con esperienza comprovata in elaborazioni con software di analisi di reti sociali. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

Intervistatori: L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori. E' 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 5 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'Amministrazione appaltante si riserva, laddove necessario, di richiedere eventuali sostituzioni.

3.3 PRODOTTI DA CONSEGNARE

L'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare un Progetto di dettaglio per le due linee di attività.

Dovrà inoltre consegnare i seguenti prodotti, per ciascuna Linea di attività; come di seguito specificato.

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

Due report intermedi e un report finale che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI-CAWI con la nomenclatura variabili e informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi, come di seguito articolati:

- a) il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota;
- b) il secondo report intermedio al raggiungimento delle 5.000 interviste valide;
- c) il report finale al raggiungimento di tutte le interviste valide previste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre consegnare i seguenti prodotti:

- d) 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.
- e) Un report contenente gli esiti dello studio qualitativo, finalizzato ad approfondire le tematiche dell'active ageing e dell'apprendimento intergenerazionale, attraverso la realizzazione di n. 2 focus-group e di n. 5 studi di caso aziendali; il report dovrà essere corredato dai seguenti allegati: i files contenenti le registrazioni audio dei focus-group e delle interviste; i files contenenti le trascrizioni complete dei focus-group e delle interviste; eventuale altra documentazione acquisita nel corso dello studio.
- f) Una sintesi in lingua inglese dei report, pari complessivamente a circa 200 cartelle (1500 caratteri spazi inclusi/cartella). I contenuti e l'articolazione di tale prodotto dovranno essere concordati in corso d'opera con l'Amministrazione appaltante.

L'Organismo aggiudicatario dovrà infine consegnare i seguenti prodotti, che saranno sviluppati a seguito di una stretta collaborazione fra gli esperti dell'Amministrazione appaltante e quelli dell'Organismo aggiudicatario:

- g) Un report contenente gli esiti di uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute e degli effetti prodotti a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato dell'impresa.

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

La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'Amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

- h) Una relazione tecnica alla conclusione dell'indagine pilota, finalizzata in particolare al testing degli strumenti d'indagine.
- i) Un report intermedio al raggiungimento della metà del numero di organismi e delle relative imprese selezionate e completate, contenente tutte gli elaborati degli intervistatori sui singoli organismi (le relazioni sulle interviste e le schede di osservazioni), gli elaborati descrittivi dei casi aziendali, e una relazione del progetto sullo stato di avanzamento della rilevazione e dei casi da portare a buon fine;
- j) Un report finale che dovrà contenere: l'analisi dei 4 focus-group; una relazione sull'analisi trasversale degli organismi intervistati, suddivisa per tipologia di organismo; una relazione sui 30 casi di imprese innovative, con allegato l'elenco dei referenti intervistati con i relativi dati di contatto; le elaborazioni statistiche dei testi relativi alle interviste agli organismi e delle interviste alle imprese, così come definite nella fase di progettazione di dettaglio; l'analisi dei network a sostegno delle attività dei DIH e dei CC in relazione alle dimensioni relazionali, strutturali, e sulle ulteriori dimensioni/caratteristiche definite nella fase di progettazione di dettaglio.
- k) Dovrà inoltre essere consegnata 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 relativo agli strumenti in uso nelle strutture per i servizi di orientamento alle imprese.

I report dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e dove specificato con supporto digitale presso la sede dell'Amministrazione appaltante.

La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'Amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

3.4 TEMPI DI REALIZZAZIONE

Linea 1. “Analisi delle politiche di apprendimento permanente realizzate in tema di active ageing”

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

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

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

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

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata pari a 11 mesi dalla stipula.

La consegna definitiva dei data base finali, descritti nel successivo paragrafo, dovrà avvenire entro 15 giorni dalla conclusione della fase di campo estensiva dell'indagine.

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”.

Linea 2. “Competence center e Digital Innovation Hub: innovazione nelle imprese e formazione delle risorse umane”

Tutti gli strumenti per la conduzione dell'indagine dovranno essere pronti almeno 2 settimane prima dell'avvio della rilevazione estensiva.

L'indagine pilota dovrà essere programmata e svolta entro tre mesi dalla stipula del contratto in modo da poter utilizzare i risultati per definire, prima dell'inizio delle interviste, le tracce per la conduzione dell'indagine.

La fase d'indagine deve avere inizio entro 20 giorni dal termine della indagine pilota e deve terminare entro e non oltre quattro mesi.

La formazione degli intervistatori dovrà essere svolta la settimana antecedente all'avvio delle interviste e il calendario dovrà essere concordato con l'Amministrazione appaltante.

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

Responsabili e referenti per INAPP: dott.ssa Anna D'Arcangelo, dott. Roberto Angotti e, per la Linea 2, dott.ssa Anna Vaiasicca, tel. 06.854471 e-mail a.darcangelo@inapp.org, 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 € 267.025,00 Iva esclusa. Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

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

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

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta 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 attestato un volume di affari (fatturato) globale riportato dalla società o dal raggruppamento di soggetti proponenti negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi ed approvati alla data di pubblicazione del bando nel periodo 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2017: tale volume, a pena di esclusione, non dovrà essere complessivamente inferiore, per il detto triennio, a Euro 500.000,00 Iva esclusa.

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

8. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto, le numerosità delle interviste effettuate ed i singoli importi.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche su fenomeni socio-economici condotte sul territorio italiano su vasta scala (almeno 10.000 interviste) 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. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

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

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

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

CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio</i>
	<i>massimo</i>
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	35
2.1 Esperienza nello svolgimento di indagini CATI-CAWI	4
2.2 Esperienza nello svolgimento di interviste in profondità	2
2.3 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	3
2.4 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	3
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)	6
2.6 Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	2
2.7 Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo proposto	6
2.8 Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	6
2.9 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	5
3.2 Qualificazione del capo progetto	5
3.3 Qualificazione del responsabile informatico	3
3.4 Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-CAWI	3
3.5 Qualificazione dell'esperto in analisi econometriche	3
3.6 Qualificazione del sistemista	2
3.7 Qualificazione dell'esperto informatico analista/programmatore	3
3.8 Qualificazione del responsabile operativo del field	3
3.9 Qualificazione dell'esperto in analisi testuali	1
3.10 Qualificazione dell'esperto in analisi dei network	2
4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare	10

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

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

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

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

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

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

Eccellente	1
------------	---

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10 punti):

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

dove:

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

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

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

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

10. 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:

Data	%
Anticipo alla stipula	20%
1° SAL a 4 mesi dalla stipula	30%
2° SAL a 8 mesi dalla stipula	20%
Saldo a 11 mesi dalla stipula	30%

11. 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.

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggette a raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo nella consegna del primo report intermedio (Linea 1) (a conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota).	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del secondo report intermedio (Linea 1) (dopo il raggiungimento di 5.000 interviste valide). La consegna del secondo report dovrà avvenire entro 60 giorni dalla data di consegna del primo report.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni

Ritardo nella consegna del report finale (Linea 1) e delle banche dati con tutte le interviste valide. La consegna del report finale e delle banche dati dovrà avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report intermedio (Linea 2). La consegna del report intermedio e del materiale su supporto digitale dovrà avvenire entro 30 giorni dal raggiungimento della metà delle rilevazioni effettuate.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale (Linea 2). La consegna del report finale, del materiale digitale e delle banche dati dovrà avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto.	EURO 20.000,00 a evento	0	1

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

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

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

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