

**ISFOL - ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI  
LAVORATORI**

**CAPITOLATO TECNICO DEL BANDO DI GARA CON PROCEDURA APERTA  
CONCERNENTE L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE, LA GESTIONE E  
IL MONITORAGGIO DELLA “QUARTA INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL LAVORO IN  
ITALIA” – RILEVAZIONE ANNO 2014 -**

**RIF: 134/STAT. - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.):5589048450**

**1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

L'ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori , Corso d’Italia n. 33, 00198 ROMA – Referenti per la Struttura: Marco Centra Tel. +39 06 85447447, E-mail: [m.centra@isfol.it](mailto:m.centra@isfol.it) ; Referente per la parte procedurale: Dott. Fabio Romito dell’Ufficio Gare e Appalti, Tel. 06.85447626, Fax 06.85447335, E-mail: [f.romito@isfol.it](mailto:f.romito@isfol.it), [ufficio.gareappalti@isfol.it](mailto:ufficio.gareappalti@isfol.it), sito internet: [www.isfol.it](http://www.isfol.it).

**2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

Oggetto del presente incarico è l’affidamento di servizi per la conduzione, la gestione e il monitoraggio della “Quarta indagine sulla qualità del lavoro in Italia” da svolgersi con tecnica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) secondo le modalità di seguito specificate.

**3. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

Il servizio da svolgere si sostanzia nella realizzazione di un’indagine statistica sulla qualità del lavoro su un campione di 15.000 individui occupati e di 5.000 imprese su tutto il territorio nazionale. L’indagine sarà effettuata con metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

Al fine di pervenire agli obiettivi conosciuti fissati è stata progettata una strategia di campionamento complessa che prevede da un lato un campione congiunto di imprese e lavoratori e dall’altro un campione di soli lavoratori. Le interviste per i lavoratori saranno conseguentemente suddivise in due campioni: il primo campione sarà composto ed estratto dall’insieme dei lavoratori che operano presso le imprese selezionate e avrà una consistenza di circa 10.000 individui; il secondo campione, costituito dai rimanenti 5.000 individui, avrà invece come popolazione di riferimento gli occupati italiani con più di 17 anni.

Tramite la rilevazione saranno analizzate le seguenti macro-variabili:

**Lavoratori**

- Le caratteristiche del lavoro e del posto di lavoro (contenuti del lavoro, compiti svolti, luogo di lavoro, rapporto di lavoro, forme contrattuali, ecc.)

- Gli orari e i ritmi di lavoro (durata degli orari di lavoro, flessibilità oraria, intensità della prestazione lavorativa, ecc.)
- Le caratteristiche dell'ambiente fisico di lavoro (fattori di rischio o danno per la salute, infortuni o insorgenza di malattie contratte sul lavoro, percezione di eventuali rischi derivanti dal lavoro stesso, ecc.)
- La complessità del lavoro e la possibilità di apprendimento (opportunità di sviluppo e apprendimento, capacità delle organizzazioni produttive di valorizzare individui e gruppi al lavoro, ecc.)
- Le caratteristiche relazionali e il clima sociale sul lavoro (rapporti con i colleghi e superiori, clima delle relazioni, presenza di comportamenti molesti, vessatori, discriminatori, ecc.)
- La conciliabilità tra lavoro e vita
- La soddisfazione per il lavoro
- L'autonomia, il controllo e la partecipazione dei lavoratori
- Il reddito da lavoro e sicurezza economica

#### Imprese

- Demografia e caratteristiche di profilo dell'impresa
- Informazioni sociodemografiche sull'imprenditore
- Profilo e struttura organizzativa
- Procedure di reclutamento del personale
- Valorizzazione delle risorse umane (formazione e accrescimento del capitale umano)
- Strategia aziendale, posizionamento sul mercato, internazionalizzazione, relazioni interaziendali, accordi di cooperazione
- Strategie di innovazione
- Relazioni industriali e rappresentanza dei lavoratori
- Tipologia di investimenti, performance economica, dati di bilancio

Il disegno di campionamento e il questionario di rilevazione saranno forniti dall'ISFOL.

### **3.1. SPECIFICHE TECNICHE**

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

- 1) predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli individui e le imprese da intervistare volto a minimizzare i rifiuti all'intervista. Il piano deve illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di rilevazione dell'indagine;
- 2) in base alle indicazioni fornite dall'Isfol (piano di campionamento e procedura allocativa) predisporre l'elenco delle imprese e degli individui da intervistare;
- 3) progettazione e realizzazione di un sito internet che presenti l'indagine e garantisca la consultazione on-line di tutta la documentazione relativa ad essa compresa una versione "conoscitiva" del questionario;
- 4) predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 21.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui gli individui e le imprese da intervistare possono telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
- 5) inviare per posta e, ove possibile, per posta elettronica una lettera di presentazione dell'indagine, fornita dall'ISFOL, agli individui e alle imprese da intervistare;

- 6) tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale;
- 7) predisporre un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine sulla base delle schede contatti e dei questionari forniti dall'ISFOL, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta, quindi, una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea sia delle interviste complete che di quelle interrotte;
- 8) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'ISFOL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario;
- 9) realizzare un'indagine pilota sotto la supervisione dell'ISFOL;
- 10) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali e il fenomeno di auto-selezione del campione;
- 11) realizzare le interviste rispettando la numerosità effettiva di 15.000 interviste valide sugli individui occupati e di 5.000 interviste valide sulle imprese (laddove si intendono valide le interviste che abbiano almeno l'80% di risposte ai quesiti) e rispettando, salvo diverse disposizioni da parte dell'Isfol, i vincoli allocativi del campione definiti e forniti dall'Isfol;
- 12) inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente dell'ISFOL, materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto per strato, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'ISFOL. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'ISFOL lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;
- 13) realizzare due report intermedi e un report finale come di seguito articolati:
  - il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte);
  - il secondo report intermedio al raggiungimento di 7.500 circa interviste valide per gli occupati e di 2.500 circa interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi);
  - il report finale al raggiungimento delle 15.000 interviste valide per gli occupati e delle 5.000 interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi);
- 14) realizzare 5 database, strutturati secondo i tracciati record forniti dall'ISFOL, su supporto informatico contenenti rispettivamente:
  - le risposte raccolte nell'indagine pilota;
  - le risposte alle prime 7.500 interviste valide per gli occupati;
  - le risposte alle prime 2.500 interviste valide per le imprese;
  - le risposte a tutte le 15.000 interviste valide per gli occupati;
  - le risposte a tutte le 5.000 interviste valide per le imprese;

Le banche dati dovranno essere consegnate su supporto magnetico/ottico (CD-Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database comunque concordato con l'ISFOL.

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

- 15) realizzare, a conclusione della rilevazione, un database su supporto informatico contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), secondo le specifiche fornite dall'ISFOL.

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

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

### **3.1.1 L'indagine pilota**

L'Organismo aggiudicatario dovrà realizzare, sotto la supervisione dell'ISFOL, almeno 150 interviste (di cui 100 agli occupati e 50 alle imprese) per testare il questionario, il funzionamento del sistema CATI e il sistema di monitoraggio delle interviste.

Le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare.

### **3.1.2 La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)**

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 direttamente dall'ISFOL 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'ISFOL.

Il briefing tecnico di gestione del CATI sarà condotto dall'Organismo aggiudicatario alla presenza di ricercatori ISFOL 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 i rilevatori attraverso la simulazione delle interviste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'ISFOL 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'ISFOL.

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'ISFOL 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'ISFOL in presenza del responsabile di progetto.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'ISFOL 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.

### **3.1.3 La rilevazione**

#### *Il questionario*

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

L'ISFOL si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'Organismo dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'ISFOL direttamente all'Organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

#### *Caratteristiche del sistema CATI*

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

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

- a. avere 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. del presente sotto paragrafo deve essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni

acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. E' 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;

- c. 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;
- d. permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- e. garantire la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- f. garantire la composizione automatica del numero telefonico;
- g. permettere la gestione e la tracciabilità dei tentativi di contatto e dei contatti con gli individui in base alle regole definite dall'ISFOL (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
- h. 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;
- i. garantire la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- j. permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- k. garantire l'allineamento delle versioni del questionario;
- l. 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;
- a. assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;

#### Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione

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

In particolare, l'organismo aggiudicatario dovrà disporre di:

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

Dovrà essere possibile per l'ISFOL, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale presso i call center.

L'ISFOL si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso gli individui/imprese intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione delle interviste in tutte le sue parti.

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

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

### **3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

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

Responsabile scientifico del progetto. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-socio-economico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata in attività di indagini statistiche di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

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

Responsabile informatico. L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile informatico. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CATI.

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

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

Intervistatori. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 100 intervistatori da impegnare nella rilevazione in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. E' necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con

esperienza di interviste CATI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga qualità. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'ISFOL si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'ISFOL potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'ISFOL (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 inoltre garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 100, dedicati esclusivamente all'indagine sulla qualità del lavoro in Italia, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati all'indagine sulla qualità del lavoro in Italia siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'ISFOL;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione ISFOL;
- che, le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato e di sera nei giorni feriali al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 20.000 interviste valide.

L'ISFOL si riserva di ricusare eventuali risorse dell'Organismo aggiudicatario ritenute non idonee; in questo caso, l'Organismo si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi. L'Organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.



### **3.3 PRODOTTI DA CONSEGNARE**

Due report intermedi come di seguito articolati:

- il primo report intermedio alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività e dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte);
- il secondo report intermedio al raggiungimento di 7.500 interviste valide per gli occupati e di 2.500 interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi);

Un report finale al raggiungimento delle 15.000 interviste valide per gli occupati e delle 5.000 interviste valide per le imprese (contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di dominio, con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili e le informazioni dettagliate sul ricorso agli elenchi suppletivi).

5 database, strutturati secondo i tracciati record forniti dall'ISFOL, su supporto informatico contenenti rispettivamente:

- le risposte raccolte nell'indagine pilota;
- le risposte alle prime 7.500 interviste valide per gli occupati;
- le risposte alle prime 2.500 interviste valide per le imprese;
- le risposte a tutte le 15.000 interviste valide per gli occupati;
- le risposte a tutte le 5.000 interviste valide per le imprese;

### **3.4 TEMPI DI REALIZZAZIONE**

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

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

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

Le 20.000 interviste dovranno essere realizzate in 90 giorni lavorativi (comprendendo anche i sabati) dall'inizio della rilevazione e comunque entro e non oltre il 31 dicembre 2014.

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

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

### **4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'ISFOL di cui al punto 1 del presente capitolato.

## **5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'ISFOL**

Il referente tecnico dell'ISFOL è Marco Centra (m.centra@isfol.it)

## **6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO**

L'organismo aggiudicatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'ISFOL una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, i cui requisiti professionali sono specificati al punto 3.2 - "*Gruppo di lavoro minimo*".

## **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 **Euro 246.000,00 (duecentoquarantaseimila/00) oltre IVA.**

Tale importo si intende comprensivo del costo relativo alla sicurezza ex art. 86, comma 3-bis, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., 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.

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata pari a 9 mesi

## **8.SERVIZI ANALOGHI**

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi a quello oggetto del presente bando nel periodo nel periodo 1° gennaio 2011 – 31 dicembre 2013 e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto ed i singoli importi.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche su fenomeni socio-economici condotte su vasta scala (almeno 10.000 interviste) e con tecnica CATI.

In caso di offerta presentata da PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, A PENA DI ESCLUSIONE (in quanto elemento essenziale ai sensi dell'art.46 c.1 bis del D.Lgs 163/2006) 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. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA**

Tutte le attività elencate nel paragrafo 3.1 sono da intendersi come attività principale ad eccezione della realizzazione delle interviste tramite call-center, che è da intendersi come secondaria.

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all'art. 37, comma 2 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., si sottolinea che le **ATTIVITÀ PRINCIPALI** dovranno essere realizzate dalla società capogruppo per una quota non inferiore al 60%, mentre le **ATTIVITÀ SECONDARIE** dovranno essere realizzate dalla/e società mandante/i per una quota non inferiore al 20%

### **10. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – Offerta tecnica”**

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

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

- *Modalità di organizzazione e realizzazione dei servizi*
- *Qualità, ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti*
- *Dimensione e caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività*
- *Organizzazione del gruppo di lavoro*
- *Descrizione della conformità al progetto di base anche per l'eventuale nuovo affidamento tramite procedura negoziata senza pubblicazione di bando di gara (c.d. “rinnovo programmato”).*

**L’esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato al punto n), deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella Busta B - Offerta tecnica.**

### **11. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

L’ISFOL ha facoltà di procedere alla aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l’ISFOL 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 disciplinare.

La procedura di aggiudicazione è quella stabilita dall'art. 3, comma 37 del D.Lgs. 163/06 con il criterio di aggiudicazione, ai sensi dell’art. 83, del D. Lgs 163/06 e s.m.i. e dell’art. 283 del D.P.R. 207/2010, a favore dell’offerta economicamente più vantaggiosa da determinarsi mediante l’applicazione dei criteri di valutazione ed attribuzione dei punteggi di seguito indicati. 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 80 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

<b>CRITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<b><i>Punteggio massimo</i></b>
<b>1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>20</b>
1.1. Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	6
1.2. Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	7
1.3. Coerenza e fattibilità della proposta;	7
<b>2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti</b>	<b>40</b>
2.1. Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	5
2.2. Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: la proposta di sito internet, le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema CATI e delle caratteristiche tecniche del sistema CATI)	10
2.3. Numero di postazioni CATI dedicati alla rilevazione (da valutare: il numero di postazioni CATI messe a disposizione dei rilevatori, considerano anche quelle necessarie a eventuali sostituzioni)	5
2.4. Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	10
2.5. Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	5
2.6. Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	5
<b>3. Risorse umane messe a disposizione</b>	<b>10</b>
3.1. Curriculum del responsabile scientifico del progetto	2
3.2. Curriculum del capo progetto	2
3.3. Curriculum del responsabile informatico	2
3.4. Curriculum dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e dei data base	2
3.5. Curriculum del sistemista	2
<b>4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare</b>	<b>10</b>
4.1. Proposte migliorative nella erogazione dei servizi	5
4.2. Proposte migliorative nei prodotti	5

**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:

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

**B) OFFERTA ECONOMICA** (max 20 punti):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 20 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:

$$P = 20 \times P_{\min}/P_{\text{off}}$$

dove:

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

Pmin = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;  
 Poff = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 86 e ss. del D.Lgs. 163/06 e s.m.i.

## 12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'ISFOL sulla base delle fatture emesse dal prestatore di servizi 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 dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dal prestatore di servizi aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

- prima tranche pari al 20% dopo la consegna del primo report intermedio, ovvero 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.
- seconda tranche pari al 30% dopo la consegna del secondo report intermedio, ovvero dopo il raggiungimento di 7.500 interviste valide per gli occupati e di 2.500 interviste valide per le imprese.
- saldo pari al 50% alla consegna del report finale e delle banche dati con le 15.000 interviste valide per gli occupati e le 5.000 interviste valide per le imprese (previa valutazione da parte dell'Isfol della qualità delle interviste valide).

## 13. PENALI

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

*Tabella delle Penalità*

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo nella consegna dei rapporti intermedi e finale secondo il timing previsto	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna delle banche dati con le 15.000 interviste valide per gli occupati e le 5.000 interviste valide per le imprese	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'ISFOL 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'ISFOL 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'ISFOL si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.