

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

CAPITOLATO TECNICO DEL BANDO DI GARA CON PROCEDURA APERTA IN AMBITO NAZIONALE CONCERNENTE SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO DELLA “RILEVAZIONE STATISTICA SUGLI INVESTIMENTI INTANGIBILI E IN CAPITALE UMANO (INTANGIBLE ASSETS SURVEY – INDACO / CVTS). ANNO 2012”.

RIF. 127/INDACO - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 45860933AA

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

L'ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori - Struttura Sistemi e Servizi Formativi, Corso d'Italia n. 33, 00198 ROMA – Referenti per la Struttura Sistemi e Servizi Formativi: Dott. Roberto Angotti, Tel. 06.85447585, Dott.ssa Vincenza Tersigni, Tel. 06.85447303, E-mail: indaco@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 , ufficio.gareappalti@isfol.it , sito internet: www.isfol.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'oggetto del presente affidamento è la conduzione di una rilevazione statistica sugli investimenti intangibili e in capitale umano, con tecniche CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) e CAWI (*Computer Assisted Web Interview*), nelle modalità di seguito specificate.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

L'indagine ha l'obiettivo di analizzare la spesa delle imprese in attività mirate allo sviluppo del proprio 'capitale immateriale', al fine di sviluppare nuove prospettive di analisi sulla formazione aziendale e di studiare la relazione esistente tra processi di innovazione e strategie dirette alla formazione del personale.

Tale approccio si basa sull'ipotesi che le attività innovative delle imprese siano fondate su strategie integrate di investimento in beni capitali e in beni immateriali. Tra questi ultimi, un ruolo centrale spetta all'investimento in risorse umane, con effetti diretti sulla competitività e quindi sui risultati economici dell'impresa. Obiettivo dell'indagine è quindi quello di indagare empiricamente tali effetti e il ruolo degli investimenti in formazione congiuntamente agli altri “asset” intangibili. A tal fine, sarà fondamentale il collegamento con le indagini Isfol-Indaco e Istat-CVTS, in particolare nel quadro delle attività relative al progetto INDACO/CVTS interno alla Convenzione Istat-Isfol.

La ricerca, rivolta alle imprese con almeno 100 addetti, avrà carattere censuario, dovrà essere condotta sull'intero territorio nazionale, tramite la somministrazione di un questionario contenente indicativamente 30 quesiti di natura qualitativa e quantitativa da somministrare attraverso tecnologia CAWI. Una funzionalità di gestione CATI dovrà essere comunque implementata. Il questionario, esito

di una rilevazione pilota svolta nel 2011 sulle attività di formazione e di ricerca delle imprese, in relazione ai risultati delle indagini INDACO/CVTS e R&S, sarà fornito da ISFOL.

L'indagine comprenderà quindi tutte le imprese italiane con almeno 100 addetti (circa 26.700) dei settori dell'industria e dei servizi (sezioni ATECO 2007 C, D, E, F, G, H, I, J, K, O).

Per realizzare l'indagine verrà fornito dall'ISFOL un elenco di imprese - estratto dalla versione più recente dell'Archivio Statistico delle Imprese Attive dell'ISTAT - comprensivo di indirizzo e, se disponibili, numero telefonico e e-mail dei referenti aziendali.

Attività da realizzare:

Attività 1: *Informatizzazione del questionario e testing del funzionamento del sistema CAWI/CATI*

- Informatizzazione del questionario di rilevazione, fornito da ISFOL, attraverso lo sviluppo di un sistema CAWI (Computer Assisted Web Interview). Tale sistema deve essere sviluppato tenendo conto dei controlli e dei filtri relativi al questionario ed implementando sia "hard checks" (con blocco della compilazione), che "soft checks", con la comparsa di specifici messaggi di errore. 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 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;
- testing del funzionamento del sistema CAWI/CATI ed eventuale revisione;
- redazione di una Nota tecnica sulla implementazione e sul test del questionario.

Attività 2: *Traduzione del questionario di rilevazione nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale ed utilizzo on-line dei questionari in lingua straniera.*

Attività 3: *Gestione del mailing*, comprendente:

- la stampa delle lettere con le quali verrà comunicata alle imprese la password di accesso al questionario (1 foglio per 28.000 copie);
- la stampa del fac-simile cartaceo del questionario da allegare alla lettera iniziale (circa 4 fogli per 28.000 copie);
- affrancatura degli invii postali, sia iniziale che di sollecito; tali invii dovranno essere effettuati per **posta prioritaria** eccetto per le comunicazioni alle imprese soggette a sanzione in caso di mancata risposta (circa 2000) che dovranno essere inviate mediante **raccomandata con ricevuta di ritorno**, nel caso in cui venga prevista la sanzionabilità dell'impresa non rispondente.

Attività 4: *Predisposizione di un sistema di solleciti ripetuti per le imprese non rispondenti.*

Il progetto di rilevazione prevede che, ai due solleciti postali, vengano aggiunti una serie di solleciti telefonici ed e-mail secondo lo schema seguente:

a) Imprese soggette a sanzione (circa 2.000 grandi imprese selezionate in base alla dimensione aziendale sulla base della normativa vigente potranno essere multate in caso di mancata risposta)

- Invio iniziale (con questionario) per posta raccomandata;
- ogni 15 giorni, le imprese “registrate” che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un “reminder” via e-mail;
- lettera di diffida a rispondere al questionario per posta raccomandata;
- fino a 5 solleciti telefonici per ciascuna impresa a partire da un mese dopo l’invio iniziale. Qualora non disponibile nel registro Istat delle imprese, 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 via fax (o allegato a un messaggio e-mail). L’eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell’operatore.

b) Imprese non soggette a sanzione >249 addetti

- Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria;
- ogni 15 giorni, le imprese “registrate” che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un “reminder” via e-mail;
- sollecito postale per posta prioritaria;
- fino a 5 solleciti telefonici per ciascuna impresa a partire da un mese dopo l’invio iniziale. Qualora non disponibile nel registro Istat delle imprese, 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 via fax (o allegato a un messaggio e-mail). L’eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell’operatore.

c) Imprese non soggette a sanzione <249 addetti

- Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria;
- ogni 15 giorni, le imprese “registrate” che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un “reminder” via e-mail;
- sollecito postale per posta prioritaria;
- un numero adeguato di solleciti per ciascuna impresa, sino al raggiungimento dell’obiettivo target pari al 60 per cento delle imprese <249 addetti;
- qualora non disponibile nel registro Istat delle imprese, 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 via fax (o allegato a un messaggio e-mail). L’eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell’operatore.

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

Attività 5: Monitoraggio

Redazione di rapporti settimanali di monitoraggio sull'andamento della rilevazione (numero di accessi al sito, numero di registrazioni, questionari compilati, ecc.) e sui reminders (esiti dei tentativi di contatto, rifiuti, ecc.) con una periodicità che sarà indicata da ISFOL.

Attività 6: Verifica, controllo e pulizia dei dati

Correzione e validazione dei datafile con i risultati della rilevazione. In particolare: verifica della coerenza delle risposte fornite dalle imprese in base a quanto previsto dal piano di incompatibilità allegato al questionario di rilevazione. L'organismo aggiudicatario dovrà fornire nel Rapporto intermedio e finale una Nota tecnica sulle operazioni di correzione intraprese.

Attività 7: Rilascio della banca dati normalizzata secondo le specifiche di post-codifica fornite dall'ISFOL e traduzione in italiano delle eventuali risposte fornite in altre lingue.

La banca dati dovrà comprendere le informazioni anagrafiche sull'impresa, il codice informativo dell'intervistatore, il numero di telefono effettivamente utilizzato ove diverso da quello fornito e tutte le informazioni acquisite attraverso l'intervista; il file di microdati relativi ai risultati ottenuti a seguito della rilevazione dovrà essere fornito in formato SPSS.

Attività 8: Redazione del Draft Final Report

Redazione di un rapporto (*Draft Final Report*) contenente la descrizione delle attività svolte e un preliminare commento dei dati raccolti (con l'aggiunta di un allegato statistico-metodologico, da concordare con ISFOL, ma comunque comprendente i risultati della rilevazione in termini di variabili rilevate e variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti e con i relativi metadati); il rapporto dovrà essere realizzato al termine delle attività di rilevazione, ovvero quando verrà concordata con l'ISFOL l'interruzione delle attività di sollecito. Il Rapporto dovrà contenere una Nota tecnica sulle operazioni di correzione intraprese e un Allegato statistico-metodologico sulle operazioni di rilevazione e sollecito.

Attività 9: Redazione del Final Report

Redazione, a seguito dell'approvazione del *Draft Final Report* da parte di ISFOL, del Rapporto finale (*Final Report*) che dovrà comprendere le dichiarazioni di validazione dei dati da parte dell'organismo aggiudicatario e dell'ISFOL. L'organismo aggiudicatario dovrà garantire la traduzione dalla lingua italiana alla lingua inglese di circa cento cartelle di testo che saranno fornite da ISFOL. Il Rapporto dovrà contenere una Nota tecnica sulle operazioni di correzione intraprese e un Allegato statistico-metodologico sulle operazioni di rilevazione e sollecito.

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Le attività dovranno essere impostate con le seguenti modalità e caratteristiche:

A) Pre-test

L'organismo aggiudicatario dovrà testare il sistema di rilevazione CAWI, sotto la supervisione dell'ISFOL, per verificare l'efficacia dello stesso in relazione a:

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

Il sistema di rilevazione dovrà essere disponibile per l'ISFOL, a fini di valutazione, per un periodo di almeno due settimane.

B) La rilevazione

L'indagine dovrà essere svolta principalmente mediante rilevazione CAWI (Computer Assisted Personal Interview). Si prevede, quindi, di contattare le imprese in due fasi (a cui si aggiungerà una terza fase operativa di trattamento e verifica dei dati raccolti):

- **Fase 1:** In primo luogo, le imprese dovranno ricevere, **per via postale**; 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 9.00 alle ore 18.00, 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.

- **Fase 2:** Una strategia di solleciti basata su contatti postali, via e-mail e telefonici dovrà assicurare un costante supporto al *data capturing* con l'obiettivo di raggiungere un tasso di risposta complessivo non inferiore al 60 per cento.
- **Fase 3:** I dati raccolti verranno verificati e corretti per poi essere raccolti in un database che rappresenterà anche la base per la redazione dell'allegato statistico al *Draft Final Report*.

C) Solleciti

- Le imprese che si sono registrate ma non hanno compilato il questionario CAWI (o non ne hanno completato la compilazione), saranno contattate tramite una e-mail di sollecito, da inviare a nome dell'ISFOL, ogni 15 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 un mese dopo l'invio delle lettere iniziali, da un'attività di sollecito telefonico basata su almeno 5 contatti per le imprese con 250 addetti ed oltre e almeno 2 contatti per le imprese con meno di 250 addetti.
- 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 dell'ISFOL, l'organismo aggiudicatario provvederà all'invio del sollecito postale (sotto forma di "diffida" per le imprese non rispondenti soggette a sanzione pecuniaria) con indicazione di una scadenza definitiva per l'invio dei questionari.

D) Nominativi del campione

Per la rilevazione CAWI l'organismo aggiudicatario riceverà dall'ISFOL 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 mail e numero di telefono. Per i numeri di telefono mancanti l'organismo aggiudicatario dovrà servirsi degli elenchi telefonici più recenti; ove detti numeri non siano reperibili, tramite gli elenchi telefonici dovrà rivolgersi ad un efficiente servizio di informazioni telefoniche. 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 dall'ISFOL, al termine della rilevazione. In ogni caso, non potrà fornirli a parti terze.

E) Il Software

L'organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso i pacchetti software CATI e CAWI utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI/CAWI e 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 aggiudicatario nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico

I pacchetti software CATI e CAWI dovranno:

- disporre di un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello. L'ambiente, di cui sopra, 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. 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;
- 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;
- permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Funzioni di gestione del sistema CATI e del sistema CAWI

Il sistema CATI dovrà garantire:

- a) la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- b) la composizione automatica del numero telefonico;
- c) la gestione e la tracciabilità, tramite un'apposita scheda contatti, dei tentativi e dei contatti effettuati con gli individui in base alle regole definite dall'ISFOL (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
- d) la registrazione automatica:
 - degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, individuo trasferito, individuo fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
 - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
 - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
 - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
 - dei motivi di rifiuto.
- e) la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- f) la gestione delle attività di supervisione;
- g) la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- h) l'allineamento delle versioni del questionario;
- i) la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;

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

Il sistema CAWI dovrà garantire:

- a) l'assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione;
- b) la compilazione del questionario CAWI accessibile tramite username e password;
- c) la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- d) l'allineamento delle versioni del questionario;
- e) la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- f) la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

Caratteristiche tecniche dei sistemi CATI e CAWI

I sistemi dovranno garantire:

- a) che i dati rilevati con le due tecniche siano memorizzati nello stesso file dati e seguendo lo stesso tracciato record;
- b) la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- c) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

F) Hardware

L'organismo aggiudicatario dovrà possedere:

- a) un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 100 postazioni CATI, microfunate, ubicate nella stessa sede;
- b) attrezzature informatiche con 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.

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.

L'ISFOL si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di eventuali risorse dell'organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, 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.

Formazione degli intervistatori

L'organismo aggiudicatario dovrà fornire all'ISFOL (prima dell'inizio dell'indagine) l'elenco con i nominativi degli intervistatori selezionati con i relativi curricula, per verificarne la congruità con quanto richiesto dal capitolato e offerto dal prestatore di servizi.

Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e 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.

Il prestatore di servizi aggiudicatario dovrà organizzare presso propri locali un corso strutturato di formazione per gli intervistatori, definendone il programma sulla base delle indicazioni dell'ISFOL.

Tale corso dovrà prevedere un'introduzione teorica sui temi dell'indagine, una descrizione dettagliata dei quesiti del questionario, un test di controllo sulla somministrazione del questionario, la realizzazione di un metodo di valutazione dell'apprendimento, anche utilizzando metodi come il role-playing, una fase di de-briefing, il monitoraggio del field work. Il corso avrà anche l'obiettivo quello di illustrare il funzionamento della versione del questionario elettronico e di far esercitare gli intervistatori sul questionario, con particolare attenzione ai quesiti che presentano maggiori difficoltà, anche attraverso la simulazione delle interviste.

Il corso dovrà essere condotto dal capo progetto e dai responsabili operativi del field, alla presenza di ricercatori dell'ISFOL e del capo progetto informatico. L'ISFOL si riserva la facoltà di verificare i livelli di apprendimento a seguito dell'intervento formativo.

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

Riunioni con gli intervistatori durante e dopo l'indagine

In corso d'opera e al termine dell'indagine, l'ISFOL potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con tutti gli intervistatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tali riunioni saranno condotte dall'ISFOL in presenza del responsabile di progetto e dei supervisor.

L'organismo aggiudicatario dovrà farsi carico della loro organizzazione secondo le modalità definite dall'ISFOL circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni.

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

L'organismo aggiudicatario dovrà garantire le seguenti figure professionali, che dovranno essere rese disponibili per l'intera durata del contratto e, a richiesta, collaborare direttamente con ISFOL.

La loro esperienza professionale dovrà essere opportunamente documentata.

Responsabile di progetto

Dovrà esercitare il coordinamento generale delle attività per conto dell'organismo aggiudicatario (anche nel caso di ATI, RTI o Consorzi), e sarà il responsabile dei rapporti con l' ISFOL, con diploma di laurea specialistica (o con diploma di laurea conseguito con il precedente ordinamento) in Scienze Statistiche (o diploma equipollente), con esperienza di almeno dieci anni nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI e/o CAWI su imprese.

Responsabile informatico

Capo progetto informatico con diploma di laurea specialistica (o con diploma di laurea conseguito con il precedente ordinamento) in Informatica o Ingegneria (o diplomi equipollenti), con esperienza di almeno cinque anni nell'analisi, sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI e CAWI completi, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dati, di produzione di reportistica per indagini statistiche CATI e CAWI, di conoscenza delle tecniche per l'applicazione della sicurezza informatica per la trasmissione dei dati.

Ricercatore economista

Economista con diploma di laurea specialistica (o con diploma di laurea conseguito con il precedente ordinamento) in Economia (o diploma equipollente), con esperienza di almeno dieci anni in studi e analisi econometriche.

Ricercatore statistico

Statistico, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito con il precedente ordinamento in Scienze Statistiche (o diploma equipollente), con comprovata esperienza di almeno dieci anni nel trattamento dei microdati e nell'analisi dei dati.

Sistemista, responsabile informatico per il data collection

Responsabile informatico per il data collection (questionario + server), con diploma di laurea specialistica (o con diploma di laurea conseguito con il precedente ordinamento) in Informatica o Ingegneria (o diplomi equipollenti), con esperienza di almeno tre anni nella gestione, progettazione e realizzazione di sistemi CAWI/CATI, di rete e di sicurezza informatica.

Analisti programmatori

2 analisti programmatori, di cui uno con esperienza di almeno otto anni nella progettazione, sviluppo, manutenzione e messa in opera di sistemi gestionali web e uno con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo, manutenzione e messa in opera di sistemi CATI e CAWI completi nonché dei software specifici che saranno utilizzati dall'organismo aggiudicatario per la messa in esercizio del questionario elettronico.

Responsabile di field

Responsabile di field per i solleciti telefonici, con esperienza di almeno cinque anni nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e delle attività CATI.

Intervistatori

25 intervistatori, formati sui contenuti e i metodi della rilevazione; l'organismo aggiudicatario dovrà garantire che tutti gli intervistatori:

- siano egualmente formati sui temi dell'indagine e sul funzionamento del CAWI e del CATI sotto la supervisione dell'ISFOL; sia ridotto al minimo il turnover e, gli eventuali sostituti, vengano formati, sempre sotto la supervisione dell'ISFOL;
- siano adeguatamente qualificati sul piano tecnico-professionale con esperienza pregressa in almeno cinque indagini dirette alle imprese su tematiche socio-economiche.

3.3 TEMPI DI RILEVAZIONE E FORNITURA DEI DATI

La verifica definitiva del questionario e dei sistemi CATI e CAWI dovranno essere completati almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire almeno 10 giorni prima dell'avvio delle interviste.

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

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

I Rapporti intermedi e finale dovranno essere consegnati in triplice copia cartacea e in formato digitale presso la sede dell'ISFOL.

I Rapporti dovranno contenere una Nota tecnica sulle operazioni di correzione intraprese e un Allegato statistico-metodologico sulle operazioni di rilevazione e sollecito.

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

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

3.5 TEMPI DI REALIZZAZIONE

La durata dell'affidamento è di 10 mesi. Il termine ultimo delle attività e la consegna dei prodotti non potrà comunque superare il 31 dicembre 2013.

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

I referenti tecnici dell' ISFOL sono il Dott. Roberto Angotti, Tel. 06.85447585 e la Dott.ssa Vincenza Tersigni, Tel. 06.85447303, E-mail: indaco@isfol.it , della Struttura Sistemi e Servizi Formativi.

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

L'organismo aggiudicatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all' ISFOL il nominativo del Responsabile del Progetto, i cui requisiti professionali sono specificati al punto 3.2 - *“Gruppo di lavoro richiesto”*.

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 179.300,00 (centosettantanovemilatrecento/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 di **10 (dieci) mesi**. Il termine ultimo delle attività e la consegna dei prodotti non potrà comunque superare il 31 dicembre 2013.

8. SERVIZI ANALOGHI

Per **SERVIZI ANALOGHI** si intendono rilevazioni statistiche dirette alle imprese, con metodologia CATI.

Il prestatore di servizi dovrà dimostrare di aver realizzato almeno tre servizi analoghi nell' ambito sopraindicato, nel periodo 1° gennaio 2009 – 30 giugno 2012, con una numerosità campionaria complessiva non inferiore alle 10.000 unità.

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. PRESTAZIONE PRINCIPALE E SECONDARIA

Per **ATTIVITA' PRINCIPALI** deve intendersi la realizzazione della rilevazione sulle imprese con metodologia CATI e CAWI, di cui all' art. 3 – *Obiettivi e metodologia*, punti da 1 a 6, pagg. 2, 3 e 4 del presente Capitolato Tecnico; mentre può essere considerata **ATTIVITÀ SECONDARIA** le attività di elaborazione e analisi, richiamate ai punti 7, 8 e 9 dell' art. 3 – *Obiettivi e metodologia*, pag. 4 del presente Capitolato Tecnico.

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, mentre le **ATTIVITÀ SECONDARIE** dovranno essere realizzate dalla/e società mandante/i.

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 agli artt. 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*

L’esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato al punto 3.2 – “Gruppo di lavoro richiesto” del presente Capitolato Tecnico, ad eccezione degli intervistatori, 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 nel presente Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di gara.

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:

CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio massimo</i>
1. Qualità e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	20
1.1 Qualità e dimensionamento delle risorse tecniche ed elaborative del sistema CATI/CAWI	12
1.2 Criteri di selezione degli intervistatori e strategie per il contenimento del turnover	5
1.3 Qualità e idoneità degli ambienti di lavoro e degli strumenti in dotazione degli intervistatori	3
2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	30
2.1 Metodologie e strumenti adottati per garantire la realizzazione e la qualità delle interviste e la riduzione del numero delle mancate risposte	15
2.2 Attività di monitoraggio della rilevazione	7
2.3 Eventuali proposte migliorative con riferimento all'organizzazione della rilevazione e ai prodotti	8
3. Qualità, dimensione e caratteristiche del team di lavoro destinato allo svolgimento delle attività	30
3.1 Qualità ed attinenza del CV del responsabile di ricerca	6
3.2 Qualità ed attinenza dei CV del responsabile informatico, del sistemista e degli analisti programmatori	6
3.3 Qualità ed attinenza dei CV del ricercatore economista e del ricercatore statistico	6
3.4 Qualità ed attinenza del CV del responsabile del field	4
3.5 Adeguatezza e coerenza del gruppo di lavoro nel suo complesso e delle modalità organizzative proposte	8

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

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

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

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

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

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

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

B) OFFERTA ECONOMICA (max 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;
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. 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 (tre 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 30% dell'importo aggiudicato alla conclusione delle Attività 1 e 2 di cui all' art. 3 del presente Capitolato Tecnico (entro due mesi dalla stipula del contratto);
- seconda tranche pari al 30% dell'importo aggiudicato alla conclusione delle Attività 3, 4 e 5 di cui all' art. 3 del presente Capitolato Tecnico e alla consegna della banca dati costituita sulla base degli esiti della rilevazione (entro otto mesi dalla stipula del contratto);
- saldo pari al 40% dell'importo aggiudicato alla conclusione delle Attività 6, 7, 8 e 9 di cui all' art. 3 del presente Capitolato tecnico e alla consegna dei relativi prodotti (entro 10 mesi dalla stipula del contratto).

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 500,00 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	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.