

**BANDO DI GARA CON PROCEDURA APERTA CONCERNENTE “RILEVAZIONE STATISTICA SUGLI INVESTIMENTI INTANGIBILI E IN CAPITALE UMANO (INTANGIBLE ASSETS SURVEY – INDACO / CVTS). ANNO 2012. RIF. 127/INDACO” - C.I.G. (CODICE IDENTIFICATIVO GARA): 45860933AA**

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS**

- 1) Relativamente all’elenco delle aziende che ISFOL invierà al fornitore, il database contiene almeno 28.000 nominativi? Per quante di queste aziende verranno forniti il numero di telefono e l’e-mail dei referenti aziendali?**

Nel capitolato tecnico a pag. 2, si riporta che: “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”.

L’Archivio Statistico delle Imprese Attive contiene i nominativi di tutte le imprese dell’universo statistico di riferimento ed è gestito dall’Istat. Si prevede di estrarre una popolazione, da interessare all’indagine, che non eccederà le 28.000 unità citate nel capitolato.

La titolarità dell’Archivio è di Istat, quindi possiamo rispondere solo in modo approssimativo a questo quesito. Per quanto è a nostra conoscenza, l’archivio contiene in media una percentuale pari a più del 50% dei nominativi comprensivi di numero di telefono, percentuale che sarà certamente più alta fra le imprese target, in considerazione delle caratteristiche dell’universo di riferimento, che non contempla le imprese di piccola dimensione. Non si può garantire, però, che il numero di telefono disponibile sia quello più utile per l’individuazione di un contatto utile alla rilevazione.

Attraverso l’interrogazione degli archivi, sarà possibile ottenere l’e-mail per un numero consistente di nominativi. Vale in ogni caso quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 e successive modificazioni, in relazione all’utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) e relativo possibile accesso all’anagrafe PEC prevista dall’Agenda Digitale.,

- 2) Quale sarà l’effettiva popolazione di riferimento della rilevazione? Le imprese con almeno 100 addetti sono meno di quelle indicate.**

In effetti, le imprese con almeno 100 addetti in Italia sono circa 12.000. La rilevazione, che interesserà circa 28.000 imprese, dovrà quindi considerare anche imprese con meno di 100 addetti.

Il capitolato (Pag. 1, ultimo capoverso) deve essere quindi interpretato nel seguente modo:

“La ricerca, prevalentemente rivolta alle imprese con almeno 100 addetti, avrà carattere censuario, (...)”.

- 3) Quante imprese saranno effettivamente interessate dalla rilevazione? In che senso sarà “censuaria”?**

Il capitolato (Pag. 2, primo capoverso), deve essere interpretato nel seguente modo:

“L’indagine comprenderà quindi prevalentemente tutte le imprese italiane con almeno 100 addetti (all’interno di un universo di imprese pari a circa 26.700) dei settori dell’industria e dei servizi (...)”.

In sintesi, si prevede di individuare una popolazione non superiore a 28.000 imprese che comprenda tutte le imprese italiane al di sopra di una determinata dimensione. Tale popolazione sarà oggetto di rilevazione su base censuaria (ovvero, non sarà estratto un campione ma saranno considerate tutte le imprese attive con determinate caratteristiche di dimensione e appartenenza settoriale – industria o servizi).

**4) Il capitolato si riferisce a due gruppi di imprese, a seconda che siano soggette a sanzione se non rispondenti o meno. Come saranno trattate le imprese NON soggette a sanzione? Devono ricevere obbligatoriamente un questionario e un sollecito “cartaceo”?**

Si precisa, con riferimento al capitolato, che la seguente frase, riportata a pag. 3 (capoverso 8 e capoverso 14):

- “Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria”  
deve intendersi nel seguente modo:
- “Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge)”.

Ugualmente, sempre a pag. 3 (capoverso 10 e capoverso 16), la seguente frase:

- “sollecito postale per posta prioritaria;”  
deve intendersi nel seguente modo:
- “sollecito postale per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge)”.

Non sono quindi da considerarsi vincolanti gli invii postali cartacei. Tale interpretazione è determinata anche dalla necessità di verificare l’impatto sulla rilevazione che potranno avere le norme che regolamentano i rapporti tra le amministrazioni pubbliche e le imprese.

**5) Il capitolato si riferisce a due gruppi di imprese, a seconda che siano soggette a sanzione se non rispondenti o meno. Come saranno trattate le imprese NON soggette a sanzione? Cosa si intende quando viene detto che si dovrà raggiungere un tasso di risposta del 60%?**

Il riferimento del capitolato è il seguente, (pag. 3):

« c) *Imprese non soggette a sanzione <249 addetti*

- (...)
- un numero adeguato di solleciti per ciascuna impresa, sino al raggiungimento dell’obiettivo target pari al 60 per cento delle imprese <249 addetti; (...) »

La seguente frase, riportata a pag. 3 (capoverso 17):

- “un numero adeguato di solleciti per ciascuna impresa, sino al raggiungimento dell’obiettivo target pari al 60 per cento delle imprese <249 addetti”  
deve intendersi nel seguente modo:
- “un numero adeguato di solleciti per ciascuna impresa, sino al raggiungimento dell’obiettivo target pari al 60 per cento delle imprese <249 addetti. Tale obiettivo è da intendersi come

obiettivo minimo da raggiungere in condizioni normali ovvero in assenza di fenomeni di forza maggiore che ne rendano impossibile il raggiungimento, e comunque dopo che la società o RTI aggiudicatrice abbia svolto tutte le necessarie attività previste dal capitolato per il recupero delle imprese non rispondenti”.

Di fronte ad eventi o condizioni di contesto che rendano impossibile raggiungere il target del 60% di imprese rispondenti, la prestazione della società aggiudicataria sarà oggetto di valutazione e verifica circa il diligente svolgimento delle attività di rilevazione previste dal capitolato.

#### **6) Cosa viene richiesto di fare alla società aggiudicataria per raggiungere l'obiettivo target del 60% di imprese rispondenti?**

Come specificato dal capitolato (pag. 5), si tratta di mettere in pratica:

« 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. »

Si ribadisce che tale obiettivo è da intendersi come obiettivo minimo da raggiungere in condizioni normali, ovvero in assenza di fenomeni di forza maggiore che ne rendano impossibile il raggiungimento, e comunque dopo che la società o RTI aggiudicatrice abbia svolto tutte le necessarie attività previste dal capitolato per il recupero delle imprese non rispondenti.

Al fine di raggiungere gli obiettivi previsti, si sottolinea l'importanza di alcuni fattori: la qualità del software per il data capturing, l'efficacia del numero verde e delle attività di sollecito, la tempestività nell'implementazione delle diverse attività di raccolta dati.

#### **7) Il capitolato distingue tre gruppi di imprese per l'invio dei questionari. Come si distinguono questi gruppi?**

Il capitolato specifica (pag. 3) che saranno distinti tre gruppi di imprese:

*« 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) (...)
- lettera di diffida a rispondere al questionario (...)

*b) Imprese non soggette a sanzione >249 addetti*

- Invio iniziale (con questionario) (...)
- sollecito postale (...)

*c) Imprese non soggette a sanzione <249 addetti*

- Invio iniziale (con questionario) (...)
- sollecito postale (...) »

Si sottolinea la peculiarità del trattamento delle imprese con oltre 500 addetti che “potrebbero” essere sanzionate in caso di mancata risposta (ma la conferma dovrà essere fornita dalla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Programma Statistico Nazionale 2013) e che, in questo caso, dovrebbero ricevere: questionario, sollecito e “lettera di diffida”.

Per le altre imprese è essenziale che vengano spediti questionario e sollecito. Non è però necessariamente obbligatorio adottare una modalità di invio postale per la trasmissione di tale documentazione, coerentemente con le recenti norme che regolamentano i rapporti tra le amministrazioni pubbliche e le imprese.

Pertanto, il periodo sopra riportato può intendersi nel seguente modo:

- « 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 (o prioritaria o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); (...)
  - lettera di diffida a rispondere al questionario per posta raccomandata (o prioritaria o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); (...)
- b) *Imprese non soggette a sanzione >249 addetti*
- Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); (...)
  - sollecito postale per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); (...)
- c) *Imprese non soggette a sanzione <249 addetti*
- Invio iniziale (con questionario) per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); (...)
  - sollecito postale per posta prioritaria (o altre tipologie di spedizione previste dalla legge); »

**8) Il costo del numero verde è a carico della stazione appaltante o della ditta aggiudicataria? Nel caso fosse a carico della ditta aggiudicataria ci sono trend storici di campagne precedenti sulla base dei quali è possibile ipotizzare una previsione di traffico?**

Il costo del numero verde è a carico dell'aggiudicatario.

Non abbiamo elementi solidi per valutare il traffico, ma riteniamo che il traffico "entrante" sia assai limitato. Dovrebbe bastare, quindi, un operatore.

Il Numero Verde non dovrà essere realizzato tramite una segreteria telefonica ma si deve assicurare la risposta di una persona dedicata a questa attività.

**9) In riferimento al “Gruppo di lavoro richiesto” può essere previsto che una persona con elevate professionalità ed esperienza consolidata trentennale possa ricoprire due figure contemporaneamente (ad esempio Responsabile informatico e sistemista informatico)?**

Premesso che la previsione letterale del capitolato tecnico è la seguente:

« 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. »

Si ritiene che la previsione del capitolato e del disciplinare di gara debba interpretarsi secondo i normali canoni letterali, per cui le figure professionali coincidono necessariamente con le risorse umane destinate alla composizione del gruppo di lavoro minimo.

Si ritiene quindi che la complessità della gestione delle diverse attività necessiti di un gruppo di lavoro minimo, composto da figure professionali che dovranno ricoprire ruoli diversi tra loro ma, al contempo, organizzate in modo sinergico al fine di garantire i diversi adempimenti contrattuali. Per quanto sopra, nonostante ogni prestatore di servizi concorrente possa presentare la propria offerta nei termini che ritiene opportuni, si ritiene che non coincida con le aspettative della Stazione appaltante, così come descritte negli atti di gara, che una persona fisica, coincidente con una delle figure professionali richieste, nonostante dimostri di possedere elevate professionalità ed esperienza consolidata, possa ricoprire contemporaneamente due figure professionali richieste.

**10) Come deve intendersi la relazione fra i requisiti riportati nel capitolato tecnico del bando in oggetto a punto 3.1 lettera F in cui si richiede come requisito il possesso di un centralino telefonico a 100 linee ed almeno 100 postazioni CATI, ed il successivo punto 3.2 alla voce intervistatori in cui si richiede la formazione di solo 25 operatori?**

Si tratta della definizione di requisiti tecnici di ammissibilità. Occorre comunque avere la disponibilità di 100 postazioni, anche se per la rilevazione ne saranno occupate 25, al fine di garantire all'Amministrazione l'implementazione delle attività ove necessario.

**11) Per quanto riguarda i SERVIZI ANALOGHI il requisito sulla numerosità campionaria complessiva non inferiore alle 10.000 unità è concomitante ai 3 servizi analoghi (in media indagini circa da 3.300 interviste) o disgiunto, e possiamo quindi considerare anche più di 3 indagini per arrivare alle 10.000 richieste? Inoltre, in caso di RTI composto da tre soggetti, il possesso pro quota dei suddetti servizi analoghi è da considerarsi solo sui 3 servizi o anche sulla numerosità campionaria? In questo ultimo caso come si deve ripartire tra mandataria e mandanti ?**

Si evidenzia che il disciplinare di gara testualmente recita:

e) che il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi a quello oggetto del presente bando nel periodo 1° gennaio 2009 – 30 giugno 2012 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 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.**

Conseguente i tre servizi analoghi richiesti devono avere una numerosità campionaria non inferiore a 10.000 interviste

Potranno essere indicati anche più dei 3 servizi analoghi minimi richiesti, ma dovrà sempre essere rispettato il requisito che tre prevedano complessivamente almeno 10.000 interviste.

Qualora il requisito delle 10.000 interviste sia soddisfatto con più di 3 servizi analoghi, l'istanza non potrà essere considerata conforme a quanto previsto dal disciplinare di gara.

Con riferimento al possesso pro quota, si ribadisce che **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.**

Relativamente al criterio della “**numerosità campionaria complessiva non inferiore alle 10.000 unità**”, questa Stazione Appaltante considererà soddisfatto il criterio nel rispetto delle quote del raggruppamento.