

CAPITOLATO TECNICO

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

**CAPITOLATO TECNICO PER SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO
SVOLGIMENTO DELL'OTTAVA EDIZIONE DELL'INDAGINE CAMPIONARIA "ISFOL PLUS -
PARTICIPATION LABOUR UNEMPLOYMENT SURVEY"- RIF.142/PLUS
CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 687174682F**

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

L'ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori – Struttura Lavoro e Professioni, Corso d'Italia n. 33, 00198 ROMA – Referenti tecnici per la Struttura Lavoro e Professioni: Dott. Emiliano Mandrone, tel. 0685447608, e-mail e.mandrone@isfol.it, Responsabile del Progetto Analisi del Mercato del Lavoro e Dott. Debora Radicchia, tel. 0685447101, e-mail d.radicchia@isfol.it, Responsabile dell'Attività Indagine Plus.

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, Tel. 06/85447331 - E-mail: ufficio.gareappalti@isfol.it, sito internet: www.isfol.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi per la realizzazione e il trattamento dei dati della rilevazione campionaria nazionale Isfol PLUS – Participation Labour Unemployment Survey. L'indagine sarà effettuata con metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e coinvolgerà 45.000 individui in età compresa fra i 18 e i 75 anni, comprensivi di una quota panel degli individui intervistati nella precedente rilevazione e di una quota di intervistati (massimo 5.000) che saranno coinvolte in metodologie sperimentali (interviste familiari, con tecnica CAWI ed elenchi anagrafici). I criteri di eleggibilità delle persone da intervistare, il questionario e le tecniche d'intervista sperimentali saranno definiti e forniti dall'ISFOL, così come i nominativi delle interviste panel e altre eventuali liste di nominativi. Il disegno dell'indagine prevede una serie di sottopopolazioni sulle quali indagare, in relazione ad aspetti specifici del mercato del lavoro, dall'ingresso al lavoro dei giovani al prolungamento della vita attiva della popolazione nelle classi di età più anziane, dalla partecipazione della componente femminile della forza lavoro ai canali utilizzati nella ricerca dell'occupazione. Ampio dettaglio delle caratteristiche della rilevazione sono ricavabili sul sito www.isfol.it

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

L'indagine Isfol PLUS (Participation, Labour, Unemployment, Survey) è una rilevazione campionaria nazionale ricorrente alla sua ottava annualità, presente nel Piano Statistico Nazionale dal 2006. La numerosità campionaria complessiva della rilevazione PLUS è di 45.000 interviste. La ricchezza della fonte dati risiede principalmente nell'integrazione di ambiti spesso analizzati in maniera disgiunta. Qui l'intento di contestualizzare i problemi del mondo del lavoro con la realtà personale e familiare, al fine di comprendere legami e relazioni invisibili ad indagini monotematiche.

CAPITOLATO TECNICO

Il disegno dell'indagine prevede come target di riferimento: i giovani tra i 18 e i 29 anni (occupati, in cerca, studenti e inattivi), le donne tra i 18 e 39 anni (attive e inattive), la popolazione in età compresa tra 50 e 75 (attivi e inattivi), tutti gli in cerca e gli occupati tra i 18 e i 75 anni. Nell'indagine è presente una rilevante quota panel (circa il 50% della precedente rilevazione), ovvero individui intervistati nella precedente rilevazione, per i quali sarà fornito il nominativo e il numero di telefono fisso ultimo disponibile.

Il piano di campionamento sarà costruito considerando le numerosità della popolazione di riferimento stimate dalla Rilevazione Istat sulle forze di lavoro, media annuale. Va precisato che la sottopopolazione relativa ai disoccupati/inoccupati è comprensiva delle forze di lavoro potenziali, vale a dire individui che si dichiarano in cerca di occupazione, ma non soddisfano tutti i requisiti richiesti dalla definizione ILO.

I target definiti come sottogruppi della popolazione di riferimento sono parzialmente sovrapposti, tale elemento determina una maggiore efficienza dell'indagine rispetto ad una strategia che preveda una singola survey per ogni sottopopolazione. Ciascuna unità campionaria fa parte contemporaneamente di più di un target e contribuisce in tal modo a ridurre la numerosità campionaria totale. La sovrapposizione parziale delle sottopopolazioni aumenta quindi l'efficienza dell'indagine rispetto ai costi, una volta fissato il livello di attendibilità delle stime.

Per ciascuno dei target verranno definite una serie d'informazioni che l'indagine ha voluto rilevare, necessarie al conseguimento degli obiettivi del progetto, tradotte poi in moduli del questionario, quali:

Giovani. Le criticità relative al mercato del lavoro nelle classi giovanili sono numerose: l'indagine dovrà dare conto dei profili di transizione scuola-lavoro, dei rischi di segmentazione dell'offerta e delle determinanti del fenomeno dell'abbandono scolastico e dell'over-education. L'intento è l'analisi della composizione dei percorsi formativi (istruzione e formazione) e occupazionali, alla luce sia del contesto che della famiglia.

Donne. Alla componente femminile della popolazione, sia attiva che inattiva, è dedicato un ampio modulo del questionario. La formazione dell'offerta di lavoro femminile è determinata sia da fattori di natura economica che da aspetti socio-culturali. Sono analizzate perciò sia le caratteristiche legate alla struttura familiare, al reddito di riserva e ai redditi di sostituzione, sia aspetti relativi ai modelli extraeconomici familiari e territoriali. Particolare attenzione è rivolta ai pattern di transizione nell'inattività e di rientro nell'occupazione in occasione dei periodi di maternità. L'indagine rileva infine una misura, seppure solo percepita, dell'offerta di servizi alle famiglie, in particolare quelli di child-care e d'assistenza agli anziani. L'intento è quello di porre in luce le scelte di partecipazione dovute a pressioni o condizioni familiari, nel senso di capire come la famiglia, l'humus culturale, i servizi sociali e il contesto economico abbiano posto le condizioni favorevoli o, invece, vincoli non superabili alla partecipazione. L'estensione alle donne inattive over 40 consentirà di coprire l'intera popolazione femminile e quindi di approfondire le cause della non partecipazione lavorativa.

Over 50 (esteso fino a 75 anni). La componente della popolazione in età superiore a 50 anni suscita interesse non soltanto per le sue caratteristiche peculiari ma anche nell'ottica del prolungamento della vita attiva. L'indagine rileva le determinanti delle scelte previdenziali e i modelli di uscita dal mercato. Il modulo messo a punto per la popolazione over 50 contiene quesiti sulle motivazioni che spingono o hanno spinto gli intervistati all'uscita dal mercato o alla permanenza, con particolare attenzione agli aspetti sia finanziari sia familiari ma anche alle pressioni e alle tensioni provenienti dal posto di lavoro. Per la componente over 64 si

CAPITOLATO TECNICO

farà particolare attenzione agli aspetti sanitari e previdenziali.

Disoccupati/inoccupati. Per quanto attiene alla popolazione in cerca di prima o di nuova occupazione, l'indagine approfondisce la conoscenza relativa all'intensità e alle modalità di ricerca di un lavoro: sono rilevati i canali utilizzati nella ricerca di un impiego e quali hanno permesso di trovare un'occupazione, guardando così sia all'efficacia dei diversi tipi di match tra domanda e offerta, sia alla qualità del match in termini di caratteristiche dell'occupazione. Una serie di quesiti sono infine dedicati al rapporto con i Centri per l'impiego e alla percezione ottenuta dei cittadini circa i servizi ricevuti.

Occupati. La sezione relativa agli occupati, accanto agli usuali parametri descrittivi dell'occupazione (settore d'attività economica, qualifica, professione) è stata affiancata da una rilevazione dettagliata delle forme contrattuali, analizzata sia rispetto alle modalità di prestazione del lavoro, sia agli aspetti di sicurezza e di prospettive dell'occupazione. L'indagine rileva, inoltre, gli elementi che tradizionalmente caratterizzano un rapporto di subordinazione rispetto ad uno autonomo (orari, presenza presso la sede di lavoro, periodicità delle retribuzioni, diritti e tutele sul lavoro); le caratteristiche peculiari delle forme di lavoro non tradizionali (part-time, lavoro interinale, lavoro parasubordinato, contratti a termine), la qualità percepita e le caratteristiche più oggettive dell'occupazione svolta. Tra le informazioni di particolare importanza è stato inserito il reddito da lavoro e la ricostruzione dell'anzianità di servizio e lavorativa.

Particolare attenzione sarà, inoltre, data alla ricostruzione del network familiare dell'individuo, allo scopo di individuare i legami di tipo extraeconomico e le scelte indotte non tanto dal mercato quanto dalla struttura e dai rapporti familiari. Un maggiore livello d'informazione che l'indagine vorrà rilevare è relativo alle scelte individuali in relazione alle priorità o caratteristiche della coppia, considerando le scelte lavorative una complessa sintesi delle istanze presenti in famiglia. Infine ci saranno quesiti sulle percezioni individuali (servizi locali, scuola, occupazione) sulle scelte-opzioni (economiche e sociali) e su usi e costumi innovativi (sharing economy, e-commerce, ecc), e vita sociale (attivismo, volontariato, indici biomedici).

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

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

- 1) predisporre un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'ISFOL. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste complete e di quelle interrotte; dei tempi delle sezioni/moduli principali dell'intervista.
- 2) implementare il disegno campionario per quote, sia relativamente alla dimensione sezionale che longitudinale, secondo le modalità definite dall'ISFOL ;
- 3) seguire le direttive tecniche contenute nel piano di campionamento fornito dall'ISFOL, procedendo all'estrazione dei nominativi dagli elenchi telefonici nazionali più recenti disponibile (la cui acquisizione è a carico dell'organismo aggiudicatario). Per la parte panel, dovrà essere utilizzato l'elenco dei nominativi desunti dalle precedenti indagini PLUS. Per le liste anagrafiche specifiche fornite dall' ISFOL, sarà necessario abbinare al nominativo il numero telefonico di utenza. Tutti gli elenchi dovranno essere implementati secondo le specifiche fornite dall'ISFOL.
- 4) verificare i recapiti telefonici forniti dall'Isfol per quanto riguarda la componente Panel della rilevazione PLUS;

CAPITOLATO TECNICO

- 5) prevedere l'identificazione del luogo di risposta dell'intervistato attraverso una procedura automatica di referenziazione spaziale. In caso d'incerta identificazione (secondo un algoritmo di abbinamento che richiami l'ambiguità del riferimento geografico) prevedere un controllo a fine intervista sulla corretta e univoca identificazione geografica dell'intervista. Quest'attività deve essere contestuale alla somministrazione dell'intervista per rendere possibile in itinere una correzione o precisazione.
- 6) abbinare, per le liste o elenchi disponibili, al nominativo anagrafico il relativo numero telefonico. Queste liste non supereranno il 10 % del campionamento;
- 7) predisporre una procedura di "contatto" degli individui dei quali non è possibile ottenere un numero telefonico fisso ma sono disponibili altri strumenti di comunicazione (cellulare, e-mail, social media). Le modalità di "inseguimento" saranno concordate con l'ISFOL e riguarderanno anche soggetti trasferiti all'estero;
- 8) predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli intervistati, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e di strumenti di fidelizzazione e garanzia (numero verde, Legge privacy, richiamata programmata, ecc.). Il piano deve illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di rilevazione dell'indagine;
- 9) progettare e realizzare sul sito internet della società aggiudicataria una pagina che presenti l'indagine Isfol PLUS e garantisca la consultazione on-line di tutta la documentazione relativa ad essa compresa una versione "conoscitiva" del questionario;
- 10) attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per chiedere chiarimenti-
- 11) selezionare e formare tutti gli intervistatori (si veda **3.1.1**). Le strategie di selezione e di formazione dovranno essere uniformi per tutti gli intervistatori e dovranno essere adeguatamente illustrate in termini di proposta. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, l'ISFOL si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di individui che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine. La formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'ISFOL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario;
- 12) tradurre in lingua inglese il questionario di rilevazione, il materiale informativo sulla rilevazione e garantire la presenza di intervistatori bilingue (italiano-tedesco) per poter svolgere le interviste nella Provincia Autonoma di Bolzano;
- 13) prevedere la traduzione da madrelingua inglese di 1.000 pagine (6.000 caratteri spazi inclusi cadauno); prevedere la fornitura di 2 computer portatili (processore i7 o superiore, RAM 16 Giga), per i due statistici del gruppo di lavoro che lavoreranno a stretto contatto con l'ISFOL;
- 14) realizzare un'indagine pilota (sotto la supervisione dell'ISFOL) su 200 individui per testare il questionario (le interviste pilota non dovranno essere necessariamente continue e non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate), il funzionamento del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) implementato dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste;
- 15) inviare con cadenza settimanale, all'ufficio competente dell'ISFOL, il monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità forniti dall'ISFOL), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, 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 e il personale Isfol potrà liberamente condurre attività

CAPITOLATO TECNICO

- di supervisione in presenza o da remoto sull'attività della rilevazione. La rilevazione verrà affiancata a momenti di feedback periodici che consentano il monitoraggio costante dell'andamento e del tasso di risposta;
- 16) realizzare 45.000 interviste valide (ovvero interviste che abbiano risposte per il 75% dei quesiti), di cui almeno il 50% panel, al netto dei nuovi target e nuovi nominativi; le rimanenti interviste non panel dovranno essere realizzate secondo le specifiche campionarie fornite dall'ISFOL al fine di colmare eventuali distorsioni panel;
 - 17) le interviste verranno allocate come segue: 40.000 interviste sulla rilevazione ricorrente Isfol Plus, 5.000 per eseguire dei test di fattibilità di future evoluzioni o implementazioni dell'indagine, in particolare somministrando a 1.500 membri di circa 500 famiglie un sottoinsieme dei quesiti Plus per valutare la rilevanza e distorsione del fenomeno delle "risposte proxy"; 1.500 interviste CAWI, reperendo i soggetti tramite punti di contatto sui social media o elenchi specifici forniti dall'Isfol; 2.000 interviste Plus con tecnica cati da abbinare a elenchi forniti dall'Isfol. Si consideri pure la possibilità di contattare alcuni target (giovani) via telefono cellulare. Ciò comporta la spesa per la realizzazione di un massimo di 5000 interviste via cellulare e dei contatti (elenchi) relativi.
 - 18) realizzare tre report che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti e il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI con la nomenclatura variabili, di cui:
 - a. il primo report intermedio alla conclusione dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;
 - b. il secondo report intermedio al raggiungimento delle 20.000 interviste valide contenente gli incroci tra le principali variabili semplici e le variabili di dominio (con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili) i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico, al fine di monitorare l'avanzamento dei lavori e di predisporre eventuali correzioni o integrazioni al disegno di indagine;
 - c. il report finale al raggiungimento delle 45.000 interviste valide¹ contenente gli incroci tra le principali variabili semplici e le variabili di dominio (con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili) i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico;
 - 19) 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;
 - 20) costruire i pesi sezionali e longitudinali di riporto all'universo attraverso metodologie di calibrazione dei pesi campionari avvalendosi dei totali noti disponibili, sotto la supervisione dell' ISFOL;

¹ L'indagine prevede un disegno campionario per quote con domini sovrapposti e la dinamica di riempimento delle medesime potrebbe portare ad una numerosità finale di interviste valide lievemente inferiore a quelle indicate teoricamente nel capitolato tecnico, senza pregiudicarne la qualità della rilevazione. L'ISFOL, attraverso il monitoraggio giornaliero del riempimento quote potrà, pertanto, autorizzare modeste ed eventuali sottocoperture delle numerosità parziali e totali.

CAPITOLATO TECNICO

- 21) imputare variabili, qualora siano presenti dati missing parziali. Implementare le mancate risposte attraverso le risposte delle precedenti rilevazioni. Attivare le procedure di cleaning per informazione longitudinali e sezionali non coerenti, sotto la supervisione ISFOL;
- 22) definire l'attendibilità delle stime dell'indagine attraverso l'analisi della varianza complessiva e specifica. Stima della varianza per tutte le variabili e per ogni sottodominio sovrapposto e distinto, sotto la supervisione ISFOL;
- 23) realizzare un database su supporto informatico contenente le risposte delle 45.000 interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'ISFOL;
- 24) costruire il file standard relativo all'annualità in corso e implementare la rilevazione corrente con le annualità precedenti (generazione data base panel e file standard panel).

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 a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

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.

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.

3.1.1 La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing teorici e tecnici per la formazione degli intervistatori. 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 sistema 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 sul questionario, 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.

CAPITOLATO TECNICO

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.

3.1.2 La rilevazione

a) Il questionario

Il questionario elettronico da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dall'organismo aggiudicatario sulla base del questionario cartaceo fornito dall'ISFOL.

Il questionario elettronico 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 all'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.

b) Caratteristiche del sistema CATI

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

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

- 1) avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- 2) l'ambiente di cui al punto 1 del presente paragrafo deve essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. 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;

CAPITOLATO TECNICO

- 3) avere automatismi per l'inserimento di campi fissi (elenchi) che prevedano anche un completamento automatico del testo digitato e/o funzionalità avanzate per la ricerca testuale e la codifica interattiva
- 4) gestire interviste modulari e interviste panel e dovrà rispettare il campione teorico fornito (ovvero rispetto delle quote di campionamento) e i criteri di bilanciamento e di riduzione della autoselezione dei rispondenti panel definiti dall'ISFOL.
- 5) dovrà rispettare il campione teorico fornito (ovvero rispetto delle quote di campionamento) e i criteri di bilanciamento e di riduzione della autoselezione dei rispondenti panel definiti dall'ISFOL.
- 6) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire dizionari di grandi dimensioni (voci elementari professioni ISTAT oppure database di referenziazione geografica); predisporre la possibilità di completare la codifica a fine intervista;
- 7) permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- 8) poiché questa annualità concerne una serie di sperimentazioni metodologiche, è bene chiarire che il cati dovrà essere implementabile su piattaforma web, deve essere idoneo ad essere utilizzato (e reso disponibile per l'Isfol) anche come cawi ovvero in auto-somministrazione da remoto. L'ipotesi che andremo a valutare è la distorsione che un gruppo selezionato di persone tramite internet, linkati con siti (news, social, media), uffici (centri per l'impiego, scuole, corsi, ecc.) o liste (anagrafiche, professionali, amministrative) rispetto al campione tradizionale contattato per via telefonica e cati convenzionale. Si valuteranno anche strategie di fidelizzazione o incentivi alla corretta compilazione.

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;
- k. la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;

CAPITOLATO TECNICO

1. meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

Il CATI dovrà permettere la predisposizione di rapporti giornalieri sull'attività degli intervistatori. Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'organismo aggiudicatario dovrà provvedere quotidianamente (entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione), ad inviare all'ufficio competente dell'ISFOL il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione in 2 file: uno sull'andamento della rilevazione e uno sulle caratteristiche dei rilevatori. Il file sull'andamento della rilevazione dovrà essere comprensivo di: 1) tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo); 2) numero telefonico (con prefisso); 3) codice Istat di comune, provincia e regione di appartenenza; 4) progressivo del tentativo; 5) data e ora del tentativo; 6) esito del tentativo; 7) durata della telefonata; 8) codice indicativo dell'elenco di appartenenza (elenco panel o non panel); 9) eventuali risposte al modulo di preselezione sull'eleggibilità; 10) l'identificativo intervistatore. Il file sulle caratteristiche dei rilevatori dovrà contenere dati dei contatti definitivi ovvero 1) contatti, 2) cadute, 3) rifiuti, 4) interviste complete, 5) interviste interrotte, 6) orario di inizio e fine turno, 7) titolo di studio, 8) sesso, 9) età dell'intervistatore, 10) esperienza lavorativa svolta presso l'organismo aggiudicatario e, se presente, quella svolta presso altre Società o organismi di rilevazione, 11) data di assegnazione all'indagine.

I file e gli indicatori definitivi dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'ISFOL ed essere predisposti al momento dell'avvio dell'indagine Pilota.

L'esportazione e l'invio dei dati (intesi come interviste valide realizzate) dovrà essere effettuata giornalmente secondo le modalità definite dall'ISFOL, fino al raggiungimento delle 45.000 interviste finali.

Le variabili panel dovranno essere integrate con tutte le annualità passate. L'onere delle eventuali ricodifiche, messe a punto e delle implementazioni CATI per rendere il panel utilizzabile sono sempre a carico dell'organismo aggiudicatario.

Dovrà essere possibile, ogni qualvolta venga ritenuto necessario dal committente, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale presso i call center.

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

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'ISFOL e comunicate all'organismo aggiudicatario al momento dell'inizio dei lavori.

c) Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione

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

Per quanto riguarda le risorse umane:

- a. L'organismo aggiudicatario dovrà garantire: 1) che alla data di inizio della rilevazione ci siano almeno 110 intervistatori formati sulla rilevazione; 2) che tutti gli intervistatori dovranno essere egualmente formati e istruiti sul CATI sotto la supervisione ISFOL; 3) che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori; 4) che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione ISFOL.

CAPITOLATO TECNICO

- b. L'organismo aggiudicatario dovrà garantire almeno 440 ore-intervistatore al giorno nella fascia oraria tra le 10.00 e le 22.00 (per ore-intervistatore al giorno si intende l'ammontare medio delle ore giornaliere dedicate alla rilevazione PLUS, considerando un periodo di riferimento di dieci giorni lavorativi utili).

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

In particolare, l'organismo aggiudicatario dovrà disporre di:

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

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 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, con particolare riferimento alle tecniche di campionamento. 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 (anche longitudinali). 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.

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

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.

CAPITOLATO TECNICO

Esperto di sistemi informativi e accessibilità. Con esperienza di almeno 5 anni in analisi dei dati Geospaziale, Open data, Data Sharing, Linked Data, in grado di gestire e implementare le tecniche e le metodologie di referenziazione per l'identificazione dell'intervistato. L'esperienza in queste tematiche dovranno essere opportunamente documentate.

2 Esperti statistici, con comprovata esperienza di almeno 5 anni nel trattamento del micro dato, anche relativamente a indagini longitudinali, che si interfaccino in modo sistematico con l' ISFOL, presso la sede di Roma al fine di:

- implementare il disegno campionario stratificato per quote secondo le specifiche ISFOL, sia relativamente alla dimensione sezionale che longitudinale, sotto la supervisione ISFOL;
- costruire i pesi sezionali e longitudinali di riporto all' universo attraverso metodologie di calibrazione dei pesi campionari avvalendosi dei totali noti disponibili, sotto la supervisione ISFOL;
- imputare variabili qualora siano presenti dati missing parziali. Implementare le mancate risposte attraverso le risposte retrograde (da panel). Attivare le procedure di cleaning per informazione longitudinali e sezionali non coerenti, sotto la supervisione ISFOL; gestire la randomizzazione dei quesiti, costruire il peso proporzionale e fare la correzione relative.
- definire l'attendibilità delle stime dell'indagine attraverso l'analisi della varianza complessiva e specifica. Stima della varianza per tutte le variabili e per ogni sottodominio sovrapposto e distinto, sotto la supervisione ISFOL.

Intervistatori. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 110 intervistatori, di cui almeno 2 bilingue italiano/tedesco da impiegare per l'effettuazione delle interviste nella Provincia autonoma di Bolzano, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. 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. Dovranno essere madrelingua italiani o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente).

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.

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. Se necessario l'ISFOL potrà richiedere di visionare tale documentazione.

Per la rilevazione, l'organismo aggiudicatario dovrà assegnare al singolo rilevatore un codice identificativo univoco, che dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. L'elenco dei codici assegnati dovrà essere fornito all'Isfol 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'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.

CAPITOLATO TECNICO

3.3 I TEMPI DI RILEVAZIONE

L'indagine pilota deve essere completata almeno 15 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

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

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

Le interviste dovranno essere realizzate in 100 giorni lavorativi (dal lunedì al sabato) dall'inizio della rilevazione.

Il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari. La consegna dei dati e del report finale dovranno, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.

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

L'ISFOL si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 125 lettera f) del D.Lgs 50/2016, di ricorrere al termine del contratto originario, a una procedura negoziata senza previa indizione di gara "per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi"

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

I report intermedi e finale, di cui al paragrafo 3, dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e in formato digitale presso la sede dell'ISFOL.

Le banche dati, di cui al paragrafo 3, 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.

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

CAPITOLATO TECNICO

Referenti tecnici per la Struttura Lavoro e Professioni: Emiliano Mandrone, tel. 0685447608, e-mail e.mandrone@isfol.it, Responsabile del Progetto Analisi del Mercato del Lavoro e Debora Radicchia, tel. 0685447101, e-mail d.radicchia@isfol.it, Responsabile dell'Attività Indagine Plus.

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 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 610.000 (seicentodiecimila/00) esclusa IVA**. Tale importo s'intende comprensivo del costo relativo alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

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

Il prezzo offerto s'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.

La durata del contratto è di 12 mesi a decorrere dalla data di stipula.

8.SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GURI, 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 servizi di ricerca, acquisizione e gestione di dati mediante CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) nell'ambito esclusivo delle rilevazioni economico - sociali, con una numerosità campionaria per ciascuna indagine pari almeno a 20.000 interviste. In particolare si richiede di avere realizzato almeno un'esperienza di rilevazione con una consistente quota panel (superiore a 10.000 interviste).

In caso di offerta presentata da **PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI**, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, A PENA DI ESCLUSIONE il possesso pro quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

CAPITOLATO TECNICO

9. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all'art. 48 del D.Lgs. 50/2016, si sottolinea che le **ATTIVITÀ PRINCIPALI** da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3.1 - “*Specifiche tecniche*”, punti da 1 a 4 e da 6 a 19, del presente Capitolato; mentre può essere considerata **ATTIVITÀ SECONDARIA** (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate al punto 5 e da 20 a 24 dell' articolo 3 - “**Obiettivi e Metodologia**”, del presente Capitolato.

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.

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

- **Modalità di realizzazione dei servizi**
- **Dimensione e caratteristiche della Struttura destinata allo svolgimento delle attività**
- **Proposte sulla qualità dei prodotti**
- **Qualità del gruppo di lavoro**
- **Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare**

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

L’offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento. L’offerta tecnica sarà sottoscritta all’ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

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 Capitolato.

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

CAPITOLATO TECNICO

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	Punteggio massimo
1. Modalità di realizzazione dei servizi	28 di cui fino a:
1.1 Qualità delle risorse tecniche ed elaborative del CATI	10
1.2 Proposte per l'organizzazione e la pianificazione delle attività	4
1.3 Strategia di selezione e formazione degli intervistatori e organizzazione dei turni di rilevazione	4
1.4 Numero intervistatori formati dedicati all'indagine (alla società che indica il valore massimo si da 10 e alle altre un punteggio inversamente proporzionale secondo la seguente formula: $P=10 \times (N_interv_MAX/N_interv_Offerti)$	10
2. Dimensione e caratteristiche della Struttura destinata allo svolgimento delle attività	15 di cui fino a
2.1 Qualità in termini di esperienza e competenze professionali degli intervistatori (intervistatori strutturati, con esperienze analoghe)	4
2.2 Totale ore-intervistatore giornaliera dedicate in media all'indagine (alla società che indica il valore massimo si da 10 e alle altre un punteggio inversamente proporzionale secondo la seguente formula: $P=10 \times (N_ore_MAX/N_ore_Offerti)$	5
2.3 Qualità dell'ambiente (locali) e strumenti dedicati alla formazione	2
2.4 Qualità dell'ambiente (locali) e delle condizioni di lavoro degli intervistatori	4
3. Proposte sulla qualità dei prodotti	10 di cui fino a
3.1 Strategie per contrastare e migliorare la caduta fisiologica delle performance nelle fasi conclusive di riempimento delle quote	2
3.2 Strategie per il contenimento del turnover degli intervistatori	2
3.3 Metodologie adottate per garantire la qualità delle interviste, limitare il numero delle mancate risposte e garantire un'elevata qualità e affidabilità del database sezionale e longitudinale	2
3.4 Proposte di implementazione del peso campionario (sezionale e longitudinale), trattamento mancate risposte parziali e trattamento variabili economiche	4
4. Qualità del gruppo di lavoro	20 di cui

CAPITOLATO TECNICO

	fino a
4.1 Qualificazione del responsabile scientifico	2
4.2 Qualificazione del capo progetto	2
4.3 Qualificazione dei responsabili operativi dei call center	2
4.4 Qualificazione del capo progetto informatico di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e del data base	3
4.5 Qualificazione del sistemista	2
4.6 Qualificazione dell'esperto informatico in analisi dati geospaziale	3
4.7 Qualificazione del primo statistico (esperienza costruzione pesi, definizione campione teorico, implementazione quote, analisi della varianza, imputazione dati)	3
4.8 Qualificazione del secondo statistico (esperienza costruzione pesi, definizione campione teorico, implementazione quote, analisi della varianza, imputazione dati)	3
5. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare	7 di cui fino a
5.1 Ulteriori membri del gruppo di lavoro, struttura CATI e CAWI e loro interconnessione	2
5.2 Strategie di contatto per gli individui in quote difficili - giovani, stranieri, disoccupati -	2
5.3 Proposte nuove forme di contatto e intervista (diverse dall'estrazione dei numeri telefonici)	2
5.4 Altro	1

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

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

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

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

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

<i>GIUDIZIO</i>	<i>COEFFICIENTE</i>
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1

CAPITOLATO TECNICO

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

dove:

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

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

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

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

12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'ISFOL sulla base delle fatture elettroniche 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 30% alla consegna del primo report intermedio contenente le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;
- seconda tranche pari al 30% alla consegna del database e del report intermedio, previa valutazione delle prime 20.000 interviste valide;
- saldo pari al 40% alla consegna del database e del report finale, previa valutazione delle 45.000 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</i>	<i>Massimo di inadempienze</i>
--------------------------	---------------	------------------------------------	------------------------------------

CAPITOLATO TECNICO

		<i>raddoppio di penale</i>	<i>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 banca dati con le 45.000 interviste valide	EURO 1.000,00 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 50.000,00 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.

Roma 27/10/2016

**Il Responsabile del Progetto
Analisi del Mercato del Lavoro**

Emiliano Mandrone

“firma autografa sostituita da indicazioni a mezzo stampa ai sensi dell’art.3 comma 2 del D.lgs 39/93”