

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

**CAPITOLATO SPECIALE E DISCIPLINARE DEL BANDO DI GARA CON PROCEDURA
APERTA CONCERNENTE LA REALIZZAZIONE DELLA TERZA EDIZIONE DELLA
RILEVAZIONE “AUDIT DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI”
RIF: 136/2015. - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.):6401014BD8**

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 – Referente per la Struttura, Dott.ssa Maria Grazia Mereu, Responsabile del progetto Labour market intelligence, Tel. 06.85447461, E-mail mg.mereu@isfol.it. Referente per la parte procedurale Ufficio Gare e Appalti, Tel. 06.85447273, e-mail: ufficio.gareeappalti@isfol.it, sito internet: www.isfol.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto del presente incarico è l'affidamento di servizi per la conduzione, la gestione e il monitoraggio della rilevazione “Audit dei fabbisogni professionali” da svolgersi con tecnica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) secondo le modalità di seguito specificate. L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di rilevazione, presso le imprese, dei fabbisogni professionali, definiti in termini di conoscenze e competenze della forza lavoro occupata, i cui risultati alimentano il sistema informativo *Professioni, Occupazione, Fabbisogni*. Nello specifico, si tratta della terza edizione dell'indagine che viene condotta presso un campione di 35.000 imprese operanti in tutti i settori economici su tutto il territorio nazionale. Le imprese intervistate appariranno prevalentemente al settore privato. Sul versante pubblico verranno indagate le imprese del comparto Sanità. L'indagine presenta una quota longitudinale. L'elenco delle imprese da intervistare ed il questionario di rilevazione sono forniti dall'ISFOL, così come gli elenchi suppletivi e le modalità di ricorso alla sostituzione delle risposte mancanti totali.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

La rilevazione, denominata “Audit dei fabbisogni professionali”, effettuata con tecnica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview), dovrà produrre informazioni attraverso interviste ai responsabili delle risorse umane, o personale delegato a tali funzioni, di imprese collocate su tutto il territorio nazionale. Le informazioni rilevate si riferiscono al bisogno di potenziamento di conoscenze e skill delle figure professionali operanti in impresa. Nel dettaglio a ciascuna impresa sarà chiesto di

esprimersi sulle caratteristiche dei fabbisogni di conoscenze e competenze della propria forza lavoro fino ad un massimo di cinque profili professionali; di conseguenza la lunghezza dell'intervista varierà in funzione del numero di profili professionali indicati dal rispondente. Nel caso di organizzazioni complesse potrà rendersi necessario individuare più persone di riferimento cui somministrare il questionario. Tali figure dovranno essere ricondotte alle unità professionali di appartenenza e classificate all'interno della Classificazione delle Professioni Istat 2011 (CP 2011). L'organismo aggiudicatario dovrà garantire una rete di rilevazione costituita da un almeno 120 intervistatori con esperienze lavorative nel campo delle indagini socio-economiche, e la disponibilità di un gruppo di codificatori qualificati, non inferiore a 6 unità, necessari alla corretta collocazione delle voci professionali rilevate in impresa che andranno classificate al V° digit della CP 2011. Sia gli intervistatori che il personale addetto alla codifica dovranno essere di madre lingua italiana o con conoscenza certificata della lingua italiana assimilabile alla lingua madre.

Sarà cura dell'organismo aggiudicatario la predisposizione del questionario in formato elettronico sulla base del questionario fornito dall'ISFOL. L'organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione dei rilevatori e degli addetti alla codifica. L'organismo aggiudicatario dovrà provvedere all'invio per posta ordinaria o per posta certificata (PEC) della lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata dall'ISFOL, nonché alla lettera di ringraziamento alle imprese/soggetti che hanno partecipato all'indagine.

L'ISFOL si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso le imprese del campione (siano esse intervistate o meno), volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti o la correttezza dell'esito attribuito all'unità contattata. Gli intervistatori che i codificatori coinvolti nella rilevazione verranno formati dal personale dell'ISFOL con sessioni d'aula di due giornate. La fase di rilevazione sul campo, comprensiva delle giornate dedicate alla formazione, avrà la durata di 120 giorni lavorativi.

Al fine di realizzare l'indagine oggetto del presente bando l'Organismo aggiudicatario dovrà garantire i servizi seguenti:

1. relativamente agli elenchi delle imprese da intervistare forniti dall'ISFOL, verifica dei recapiti, anche telefonici, dove presenti e ricerca dei recapiti dove non presenti;
2. traduzione del questionario di rilevazione nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale;
3. predisposizione e attuazione di un piano di comunicazione con le imprese del campione, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista e comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;
4. predisposizione di un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 21.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui le imprese da intervistare possono telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
5. invio per posta ordinaria o per posta certificata (PEC) della lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata dall'ISFOL alle aziende facenti parte del campione (sia base che sostituto);
6. invio postale della lettera di ringraziamento ai rispondenti predisposta e firmata dall'ISFOL;
7. predisposizione di un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'ISFOL, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso e che consenta anche il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta, quindi,

una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea sia delle interviste complete che di quelle interrotte;

8. test di funzionamento del sistema CATI: verifiche di congruità delle risposte, possibilità per i rilevatori di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti, ecc..
9. conduzione di un'indagine pilota con almeno 100 interviste per testare il questionario, e il sistema di monitoraggio delle interviste. Tali interviste non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;
10. invio per posta ordinaria o e-mail certificata (PEC), del questionario di rilevazione a tutte le imprese facenti parte del campione base e sostitutivo;
11. predisposizione e compilazione delle schede contatto con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, il cui format sarà fornito dall'ISFOL;
12. rispetto del disegno campionario predisposto dall' ISFOL, sulla base degli elenchi base e suppletivi costituito da nominativi di società estratte;
13. selezione gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo a cura dell'ISFOL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario;
14. selezione dei classificatori la cui formazione avrà luogo a cura dell'ISFOL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario;
15. messa in atto di strumenti e metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, ridurre al minimo il turnover degli intervistatori (gli eventuali sostituti dovranno essere precedentemente formati sempre sotto la supervisione dell'ISFOL). realizzazione di 35.000 interviste valide. Per interviste valide si intendono interviste complete che contengono tutti i dati anagrafici dell'impresa ivi compreso codice delle attività economiche Ateco 2007 e codice delle unità professionali CP2011. I tracciati record saranno concordati con l'ISFOL così come le schede contatto. Per ogni intervista dovranno essere riconoscibili sia l'intervistatore che il codificatore, pertanto i tracciati dovranno contemplarne l'identificativo. Le interviste dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 9:00-11:00; 11:00-13:00; 14:30-16:30; 16:30-19:00. Il processo dei contatti telefonici sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni: rifiuto dell'intervista; contatto non reperibile quando non risponde nessuno o segreteria telefonica; dopo 5 tentativi di contatto in fasce orarie differenti della stessa giornata o nei giorni successivi. Il caso di occupato per 10 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (equivalente a "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" solo dopo aver effettuato la ripetizione della chiamata nella stessa fascia oraria dopo 15 minuti, 30 e 60 minuti e nelle fasce orarie successive). Qualora si verifichi un cambio nella numerazione telefonica tentare con il nuovo numero;
16. realizzazione di un report settimanale e un report intermedio al completamento di 20.000 interviste valide più un report a conclusione della rilevazione con 35.000 interviste valide. La struttura e i contenuti dei report saranno concordati con l'ISFOL;
17. predisposizione di un database su supporto informatico contenente le risposte delle 35.000 interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati secondo le specifiche fornite dall'ISFOL

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

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

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

L'organismo aggiudicatario dovrà possedere:

- 1.** esperienza almeno quinquennale nell'esecuzione di indagini statistiche con sistema CATI. L'esperienza dovrà essere documentata tramite un elenco dei principali servizi realizzati (indicare breve descrizione dell'oggetto, l'importo, la data, il destinatario) prestati negli ultimi 5 anni;
- 2.** un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 90 postazioni CATI attrezzate; una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI presenti e dei Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati; pacchetti software specifici per la realizzazione di interviste CATI;
- 3.** il Sistema CATI dovrà prevedere in maniera automatica verifiche di congruità delle risposte in base al questionario fornito, possibilità per i rilevatori di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore, rettificarne le risposte senza dover scorrere tutti i quesiti. Il sistema dovrà rispettare il campione teorico fornito, ovvero dovrà garantire il rispetto della numerosità degli strati del campione;
- 4.** relativamente alle caratteristiche del software CATI che si userà per la rilevazione, l'organismo aggiudicatario dovrà garantire che questo sia dotato delle seguenti specifiche tecniche: 1) selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori; 2) gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo i criteri definiti dall'ISFOL, sia prima del contatto con l'impresa sia dopo un eventuale appuntamento; 3) gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato"; 4) produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine; 5) gestione logica e fisica dei dati e dei filtri nei percorsi; 6) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- 5.** il sistema dovrà automaticamente provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nel sistema CATI in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file, riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e i file frutto di elaborazioni sulle imprese, sull'attività dei rilevatori e dei loro dati, gli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione ...). Il software dovrà permettere la predisposizione di rapporti settimanali sull'attività degli intervistatori.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'organismo aggiudicatario dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'ISFOL, settimanalmente, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

1. indicatori di qualità in conformità alle specifiche che l'ISFOL fornirà ad inizio attività. Gli indicatori dovranno essere forniti come dati settimanali e come dati cumulati secondo le specifiche che l'ISFOL fornirà;
2. file dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo) comprensivo di:
 - a. numero telefonico (con prefisso);
 - b. codice Istat di comune, provincia e regione di appartenenza;
 - c. progressivo del tentativo;
 - d. data e ora del tentativo;

- e. esito del tentativo;
 - f. durata della telefonata;
 - g. codice indicativo dell'elenco di appartenenza (elenco base o sostitutivi);
 - h. codice indicativo dell'intervistatore;
 - i. altre informazioni presenti nel tracciato record;
3. file dati dei contatti definitivi (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte) secondo il tracciato record concordato con il servizio dell'ISFOL competente ad inizio attività.

Per ciascuno dei suddetti file, l'organismo aggiudicatario dovrà, inoltre, consegnare all'ISFOL, per verifica, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISFOL potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che l'organismo aggiudicatario dovrà fornire.

I file e gli indicatori dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'ISFOL.

I programmi per la produzione dei file di cui al presente punto dovranno essere pronti entro 10 gg. lavorativi dalla data di inizio della rilevazione;

6. con cadenza settimanale, fino al raggiungimento delle 35.000 interviste finali, dovrà essere inviato un report, contenente le distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che l'ISFOL fornirà all'inizio dei lavori;

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

8. le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione del call center, la rete di rilevazione e 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;

9. 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 in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto - e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa - e comunicate all'organismo aggiudicatario al momento dell'inizio dei lavori.

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

Per quanto concerne le risorse umane, l'Organismo si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

L'organismo aggiudicatario dovrà poter disporre per l'esecuzione del presente appalto di almeno:

- n. 1 responsabile scientifico del progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-socio-economico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata in attività di indagini statistiche di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate

n. 1 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.

- n. 1 responsabile di field per la selezione, il reclutamento e il coordinamento delle attività dei supervisor di field e per il supporto al gruppo ISFOL nella formazione degli intervistatori, con esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini con tecnica CATI;
- n. 4 supervisor di field per il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori, la gestione delle attività operative sul campo, con esperienza almeno triennale nella gestione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini con tecnica CATI;
- n. 6 codificatori con esperienza almeno annuale nel campo delle professioni e dei relativi sistemi di codifica che opereranno, in diretto contatto e sotto la supervisione dell'ISFOL. A tal fine saranno organizzati incontri periodici, per tutta la durata della rilevazione, presso la sede ISFOL.

Il prestatore di servizi aggiudicatario dovrà fornire all'ISFOL (prima dell'avvio dell'indagine) l'elenco degli addetti alla codifica con le indicazioni di:

- codice identificativo;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- esperienza lavorativa nel settore.

Il codice identificativo deve essere assegnato univocamente all'inizio della rilevazione a ciascun addetto alla codifica e non deve essere modificato o attribuito nuovamente per tutta la durata delle attività;

- n. 1 analista programmatore per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche con esperienza almeno quinquennale nell'analisi, nello sviluppo e gestione di sistemi CATI;
- n. 1 sistemista di rete per la risoluzione delle problematiche relative alla gestione del sistema CATI, della rete e della trasmissione dati in sicurezza. Tale figura dovrà avere acquisito un'esperienza almeno quinquennale nella configurazione, installazione e gestione di sistemi CATI completi e della rete, nella risoluzione delle problematiche connesse, nella trasmissione dei dati, con particolare attenzione alla sicurezza informatica;
- n. 1 sviluppatore con esperienza almeno quinquennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi CATI;
- n. 120 intervistatori con i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni, diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, di madre lingua italiana o con conoscenze linguistiche certificate assimilabili alla lingua madre, conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica, esperienza almeno triennale nell'effettuazione di interviste con tecnica CATI. Il prestatore di servizi aggiudicatario dovrà fornire all'ISFOL (prima dell'avvio dell'indagine) l'elenco degli intervistatori selezionati con le indicazioni di:

- codice identificativo;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- esperienza lavorativa nel settore.

Il codice identificativo deve essere assegnato univocamente all'inizio della rilevazione a ciascun intervistatore e non deve essere modificato o attribuito nuovamente per tutta la durata delle attività. L'elenco degli intervistatori dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

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

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 120, dedicati esclusivamente all'indagine, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati all'indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'ISFOL;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione ISFOL;

L'organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 35.000 interviste valide: per poter comprendere l'onere da soddisfare si comunica che la durata media della somministrazione del questionario è di circa 20/25 minuti.

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

3.3 TEMPI DI REALIZZAZIONE

La messa a punto del questionario elettronico e del sistema CATI dovranno esser completati almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei 10 giorni precedenti l'avvio delle interviste, che dovrà essere concordato con il committente.

Le 35.000 interviste, dovranno essere realizzate in 120 giorni lavorativi, il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari. La consegna del report finale dovrà, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.

I report settimanali, intermedio e finale dovranno essere consegnati in formato cartaceo e digitale presso la sede dell'ISFOL.

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.

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

All'organismo aggiudicatario è richiesta la consegna dei seguenti prodotti che dovranno essere validati dall'ISFOL:

1. trasmissione settimanale dei file relativi alle interviste realizzate nel periodo di riferimento con

- tracciato record contenente le specifiche indicate dall'ISFOL;
2. report settimanale, fino alla conclusione delle 35.000 interviste contenente le distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che l'ISFOL fornirà all'atto della stipula del verbale inizio dei lavori;
 3. report intermedio alla realizzazione di 20.000 interviste valide, contenente le distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, incrociate con le variabili strutturali inserite nel questionario;
 4. report finale a conclusione di 35.000 interviste valide contenente le distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, incrociate con le variabili strutturali inserite nel questionario;
 5. database su supporto informatico delle 35.000 interviste complete, strutturati secondo il tracciato record 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

I referenti tecnici dell'ISFOL sono: la Dott.ssa Maria Grazia Mereu, Responsabile del progetto Labour market intelligence Tel. 06.85447461, E-mail mg.mereu@isfol.it e il Dott. Massimiliano Franceschetti, Tel. 06.85447129, E-mail m.franceschetti@isfol.it.

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

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

7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di **Euro 655.700,00 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.

8.SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi a quello oggetto del presente bando nel periodo nel periodo 1° gennaio 2012 – 31 dicembre 2014 e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto ed i singoli importi.

Per servizi analoghi si intendono indagini CATI svolte esclusivamente in ambito economico-sociale e preferibilmente con oggetto riconducibile alle professioni. L'esperienza in servizi analoghi deve essere di almeno due indagini CATI con una numerosità campionaria almeno pari a 10.000 interviste telefoniche

In caso di offerta presentata da PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, A PENA DI ESCLUSIONE (in quanto elemento essenziale ai sensi dell'art.46 c.1 bis del D.Lgs 163/2006) il possesso pro quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

9.PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA

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 da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 *Obiettivi e Metodologia* punto da 4 a 16- pag. 2 del presente Disciplinare; mentre può essere considerata ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate ai punti da 1 a 3 dell'articolo 3 *Obiettivi e Metodologia* del presente Disciplinare, pag. 2

10. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – Offerta tecnica”

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

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

- *Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi*
- *Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti*

- *Dimensione, caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività_Qualificazione del gruppo di lavoro*
- *Descrizione della conformità al progetto di base anche per l'eventuale nuovo affidamento tramite procedura negoziata senza pubblicazione di bando di gara (c.d. "rinnovo programmato")*.

L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato 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 disciplinare.

La procedura di aggiudicazione è quella stabilita dall'art. 3, comma 37 del D.Lgs. 163/06 con il criterio di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 83, del D. Lgs 163/06 e s.m.i. e dell'art. 283 del D.P.R. 207/2010, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa da determinarsi mediante l'applicazione dei criteri di valutazione ed attribuzione dei punteggi di seguito indicati. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA (massimo 80 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

CRITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio massimo</i>
1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	25
1.1. Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività, anche aggiuntive, in coerenza con quanto disposto dal capitolato	15
1.2. quantità delle risorse tecniche e umane (n° postazioni e n° rilevatori)	10
2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	25
2.1 attinenza dei servizi e prodotti proposti in funzione delle effettive esigenze dell'ISFOL	6
2.2 metodologie e strumenti adottati per garantire la realizzazione e la qualità delle interviste e la riduzione del numero delle mancate risposte	7
2.3 strategie per il contenimento del turnover degli intervistatori e dei codificatori	6

2.4 attività di monitoraggio dell'intero processo di indagine: rete dei rilevatori, gruppo di lavoro per la codifica delle professioni	6
3. Dimensione, caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività	10
3.1 criteri di selezione degli intervistatori e dei codificatori	4
3.2 organizzazione del lavoro e dei turni di intervista per fascia oraria	4
3.3 qualità e idoneità degli ambienti di lavoro e degli strumenti in dotazione	2
4. Qualificazione del gruppo di lavoro	20
4.1 caratteristiche professionali del responsabile di progetto	3
4.2 caratteristiche professionali del responsabile e dei supervisor di field	3
4.3 caratteristiche professionali del sistemista di rete	3
4.4 caratteristiche professionali dell'analista programmatore	3
4.5 caratteristiche professionali dello sviluppatore	3
4.6 caratteristiche professionali degli addetti alla codifica	5

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

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

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

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

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

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 (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dal prestatore di servizi aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

- prima tranche pari al 20% all'avvio della fase di campo previo espletamento delle seguenti attività: sviluppo del questionario elettronico; selezione degli intervistatori e dei codificatori; organizzazione logistica delle giornate di formazione
- seconda tranche pari al 30% alla consegna del database e del report intermedio previa

valutazione delle prime 20.000 interviste valide

- saldo pari al 50% alla consegna del database e del report finale, previa valutazione delle 35.000 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 raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo nella consegna del/i rapporto/i intermedio/i e finale secondo il timing previsto	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto	EURO 10.000,00 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.