

CAPITOLATO TECNICO CONCERNENTE L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO PER LA CONDUZIONE DI UN’INDAGINE FIELD, ORGANIZZAZIONE DELLA FASE PREPARATORIA ED ELABORAZIONE DELLA RELATIVA REPORTISTICA IN TEMA DI STRUMENTI E DISPOSITIVI PER L’ALTERNANZA. RIF. 161/FIELD - CODICE IDENTIFICATIVO GARA(C.I.G.): 7985270543 CUP: G55E1800000002

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

INAPP – Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d’Italia 33, Roma, 00198 - Referente Tecnico Dott.ssa Anna D’Arcangelo e-mail a.darcangelo@inapp.org.

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447331 – e-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto del presente incarico è l’affidamento di servizi di supporto per la realizzazione di una indagine conoscitiva sull’efficacia dell’apprendistato, articolata su due Linee di attività:

- **Linea 1: “La formazione work-based Learning nelle imprese”.**
- **Linea 2: “L’efficacia degli strumenti dell’alternanza ai fini dell’ingresso stabile nel mercato del lavoro”;**

L’attività di ricerca **“La formazione work-based Learning nelle imprese”** (Linea 1) prevede la realizzazione di una indagine di campo su un campione statistico rappresentativo delle imprese, volto a conoscere, attraverso la somministrazione di interviste CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), la percezione da parte delle imprese dei vantaggi e oneri tratti dalla organizzazione aziendale con l’utilizzo del contratto di apprendistato. La rilevazione dovrà essere condotta su un campione di 40.000 imprese rappresentativo dell’universo delle imprese private di industria e servizi con almeno 6 dipendenti.

L’attività di ricerca **“L’efficacia degli strumenti dell’alternanza ai fini dell’ingresso stabile nel mercato del lavoro”** (Linea 2) prevede la realizzazione di un approfondimento con interviste CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) somministrate a 500 apprendisti selezionati sulla platea indicata dalle imprese del campione della linea 1. Con gli apprendisti si intende indagare il grado di acquisizione di conoscenze, competenze ed abilità acquisite attraverso la formazione prevista nel contratto di apprendistato (esterna ed interna all’azienda), l’impatto della formazione nei processi produttivi in cui sono coinvolti gli apprendisti, e la sua valenza ai fini della crescita professionale e del miglioramento dell’attuale condizione lavorativa.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Obiettivo dell'indagine è analizzare l'istituto contrattuale dell'apprendistato, sia sul versante delle imprese che lo utilizzano, sia sul versante dei lavoratori, verificandone la valenza formativa e l'efficacia ai fini dell'inserimento stabile nel mondo del lavoro.

Linea 1. La formazione work-based Learning nelle imprese”.

Realizzazione di una indagine su un campione di 40.000 imprese statisticamente rappresentativo della popolazione delle imprese private italiane (con esclusione del settore agricolo) con almeno 6 dipendenti estratte dall'Archivio ISTAT ASIA 2016.

L'indagine condotta con tecnica CATI si rivolge agli imprenditori o responsabili delle risorse umane al fine di analizzare l'impatto, in termini di vantaggi ed oneri, derivante dall'utilizzo del contratto di apprendistato sulle organizzazioni aziendali. Tutte le 40.000 imprese appartenenti al campione devono essere contattate per acquisire la loro disponibilità all'intervista. Alle imprese che accettano l'intervista verrà somministrata la prima sezione del questionario (screening) volta alla verifica delle principali informazioni demografiche d'impresa (settore, indirizzo e dimensione d'impresa), e a individuare tra la forza lavoro occupata la presenza, al momento della rilevazione, di apprendisti già inseriti in formazione. Il resto del questionario deve essere somministrato esclusivamente alle imprese con apprendisti. La durata stimata prevista per la somministrazione del questionario completo è di circa 30 minuti. Dai dati in nostro possesso si stima che la quota di imprese che attualmente impiega apprendisti è circa il 30% del totale.

Se richiesto dall'azienda l'intervista sarà effettuata, con invio preventivo della lettera di presentazione dell'indagine. L'elenco delle imprese da intervistare e il questionario di rilevazione sono forniti da INAPP. Per garantire la qualità della rilevazione, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

Il disegno campionario dell'Indagine (Linea 1), realizzato dall'amministrazione appaltante, prevede l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità pari a 40.000 imprese. Le liste dei nominativi delle imprese da contattare saranno fornite alla società aggiudicataria dall'amministrazione appaltante a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

INAPP fornirà alla società aggiudicataria, a seguito della stipula del contratto, anche i questionari che saranno somministrati in modalità CATI alle aziende (Linea 1).

Dopo la chiusura dei contatti inerenti ciascuna azienda facente parte del campione, siano questi terminati con la realizzazione dell'intervista o con altro esito (rifiuto, non raggiungibile, non eleggibilità, ecc.), l'intervistatore dovrà completare un breve questionario, denominato "questionario per gli intervistatori", con informazioni relative all'intervista svolta o ai motivi che non hanno permesso la realizzazione dell'intervista.

Sia la “scheda contatti” che il “questionario per gli intervistatori” dovranno essere implementati dalla società aggiudicataria in modalità elettronica e accessibili online dagli intervistatori, seguendo le indicazioni concordate dall’amministrazione appaltante.

La società aggiudicataria si impegna a contattare le imprese presenti sulla lista campionaria fornita dall’amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine non inferiore a 5 prima di dichiarare il nominativo dell’impresa come “non raggiungibile”.

Linea 2. L’efficacia degli strumenti dell’alternanza ai fini dell’ingresso stabile nel mercato del lavoro

Approfondimento con interviste CAPI somministrate a 500 apprendisti, selezionati sulla platea indicata dalle imprese del campione della linea 1.

La selezione degli apprendisti da intervistare avverrà a partire dagli esiti dello screening sul campione di imprese fornito dall’INAPP. Le imprese saranno invitate ad indicare i nominativi e favorire interviste dirette con gli apprendisti in azienda. Qualora la presenza di apprendisti in azienda sia superiore all’unità, la scelta del soggetto da intervistare avverrà secondo il criterio di scelta definito da INAPP. L’INAPP predisporrà un questionario semistrutturato per indagare la formazione pregressa, l’esperienza formativa e professionale maturata in azienda, il grado di soddisfazione per l’esperienza vissuta e la valutazione da parte dei giovani apprendisti rispetto all’efficacia della formazione, finalizzata all’acquisizione di conoscenze e competenze necessarie sia allo svolgimento delle mansioni svolte nel periodo di apprendistato, sia alla loro attuale situazione occupazionale. La durata stimata prevista per la somministrazione del questionario completo è di circa 30 minuti.

Le interviste con i lavoratori sono realizzate con tecnica CAPI, che consente la registrazione automatica delle risposte nel corso della somministrazione direttamente su personal computer del singolo intervistatore, collegato al centro di raccolta dati.

INAPP fornirà alla società aggiudicataria, a seguito della stipula del contratto, i questionari che saranno somministrati in modalità CAPI ai lavoratori (Linea 2)

Per garantire la qualità della rilevazione, l’amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta con ogni mezzo e procedura, prevedendo strategie utili a contrastare rifiuti alle interviste. Tali strategie devono essere documentate nell’offerta tecnica di servizi in risposta al presente capitolato tecnico.

Tutte le fasi della ricerca e la definizione degli strumenti ad essa connessi saranno concordati con il gruppo di lavoro predisposto da INAPP per la supervisione dei lavori.

4. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA’ AGGIUDICATARIA

L'aggiudicatario per tutte le imprese del campione dovrà provvedere a:

1. Verificare gli indirizzi e reperire i recapiti telefonici, gli indirizzi di posta elettronica (ordinaria e PEC);
2. predisporre e attuare un piano di comunicazione con le imprese del campione, volto a sensibilizzare le stesse e minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;
3. predisporre un sistema CATI (Linea 1) per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso; il sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea delle interviste complete, di quelle interrotte e dei contatti effettuati. L'Organismo aggiudicatario dovrà quindi provvedere all'informatizzazione del questionario;
4. Predisporre un sistema CAPI (Linea 2) per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario di rilevazione. Tale sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero attraverso accesso on-line dell'attività degli intervistatori che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste completate e di quelle interrotte, dei tempi di somministrazione delle singole sezioni del questionario di rilevazione, dei questionari completati dagli intervistatori alla chiusura di ogni nominativo.
5. attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui le imprese e gli apprendisti da intervistare possono telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
6. attivare un servizio di call center (con relativo apparato CATI), attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00 per il contatto preliminare con le imprese per la verifica della disponibilità a partecipare all'indagine, per la realizzazione dell'intervista alle aziende, per la verifica della presenza nell'azienda di apprendisti, per l'acquisizione del nulla osta da parte del responsabile d'impresa interpellato alla conduzione dell'intervista sul luogo di lavoro, per la definizione della data per l'appuntamento con il lavoratore per l'intervista faccia-a-faccia, previo consenso fornito dal lavoratore e previa comunicazione e intesa con l'intervistatore che sarà incaricato di somministrare il questionario;
7. predisporre un'adeguata rete territoriale di un numero congruo di intervistatori professionali con esperienze lavorative con tecnica CAPI nel campo delle indagini socio-economiche in modo tale da garantire che ogni impresa indicata nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori;
8. possedere e dunque fornire a tutti gli intervistatori un numero congruo di PC portatili o altro device (per esempio tablet PC) per la somministrazione del questionario ai lavoratori con tecnica CAPI. La strumentazione informatica messa a disposizione per gli intervistatori dovrà possedere tutti i requisiti utili alla corretta realizzazione dell'indagine, tra cui anche i relativi dispositivi hardware e software per la trasmissione di tutti i dati rilevati con il sistema Capi;
9. predisporre la "scheda contatti" con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, e il "questionario per gli intervistatori", che raccoglie le informazioni relative all'intervista svolta o ai motivi che non hanno permesso la realizzazione dell'intervista, i cui format saranno concordati con INAPP;
10. rispettare il disegno campionario fornito dall'INAPP;

11. selezionare gli intervistatori esperti nelle tecniche di intervista CATI (Linea 1) e CAPI (Linea 2), predisporre i materiali didattici nonché mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione di tutti gli intervistatori coinvolti nella fase di indagine con le tecniche CATI e CAPI. La formazione sarà realizzata d'intesa e in collaborazione con INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dalla società aggiudicataria;
12. mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali. 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. In 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;
13. predisporre un sistema di solleciti ripetuti per le imprese non rispondenti, attraverso solleciti telefonici ed e-mail secondo lo schema seguente: - Invio iniziale (con questionario); - ogni 10 giorni, le imprese "registrate" che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un "reminder" via e-mail; - fino a 5 solleciti telefonici per ciascuna impresa a partire da 20 giorni dopo l'invio iniziale;
14. inviare con cadenza bisettimanale all'INAPP materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi gli indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto per strato, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'INAPP;
15. al fine di realizzare le attività previste nella Linea 2, l'Organismo aggiudicatario dovrà acquisire la disponibilità delle imprese a indicare i nominativi e favorire la realizzazione di interviste dirette a 500 apprendisti da somministrarsi presso i luoghi di lavoro ed acquisire la disponibilità degli apprendisti a essere intervistati;

Al termine della rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la banca dati contenente le interviste effettuate.

Dovrà inoltre realizzare due report intermedi e due report finali che presentino gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di stratificazione, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI con la nomenclatura variabili (Linea 1). In particolare:

- una relazione tecnica alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI-CAPI, della formazione degli intervistatori, alla verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio;
- report intermedio, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 1, contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI;

- report intermedio, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 2, contenente i primi risultati della indagine CAPI;
- il report finale, da realizzare al raggiungimento del totale delle interviste valide, per ciascuna Linea;
- database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, per entrambe le Linee;
- una sintesi complessiva in lingua inglese dei report (Linea 1 e Linea 2).

I contenuti e l'articolazione di tali prodotti dovranno essere concordati in corso d'opera con l'Amministrazione appaltante.

Durante le attività l'Organismo aggiudicatario, rappresentato dal Responsabile scientifico di progetto, è tenuto a partecipare agli incontri definiti da INAPP per condividere gli obiettivi, i risultati attesi dell'indagine e gli strumenti di rilevazione e le strategie da adottare per garantire la qualità della ricerca.

La società aggiudicataria dovrà garantire che gli intervistatori si attengano scrupolosamente alle istruzioni per la realizzazione delle interviste.

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

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate nelle offerte, 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'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.

Tutti i materiali prodotti per l'indagine saranno di proprietà dell'amministrazione appaltante. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere, a seguito della consegna, i file dati contenenti il risultato delle interviste al termine della rilevazione. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

4.1 Il campione e la gestione dei contatti

L'indagine si basa su un disegno di campionamento probabilistico stratificato, la cui popolazione di riferimento è composta da aziende nel territorio italiano. La numerosità complessiva del campione è di 40.000 imprese distribuite sul territorio nazionale. Il disegno di campionamento, comprensivo dell'allocazione all'interno degli strati, dell'elenco delle aziende da intervistare, corredato di indirizzo, Ragione sociale e Codice Fiscale, saranno forniti dall'amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

La società aggiudicataria dovrà garantire che la distribuzione delle interviste complete rispetti l'allocazione campionaria all'interno degli strati e dovrà garantire inoltre un numero di interviste complete non inferiore a 16.000 unità.

L'intervista è definita completa:

- per le imprese che non hanno apprendisti: con il completamento dello screening;
- per le imprese che hanno apprendisti: con il completamento dell'intero questionario.

La società aggiudicataria dovrà dichiarare un tasso di risposta minimo (comunque non inferiore al 45%), da applicare ai circa 40.000 nominativi presenti nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante, e dal quale desumere il numero atteso di interviste valide portate a buon fine, comunque non inferiore a 16.000 interviste, rispetto al quale è da intendersi il prezzo offerto per il servizio. Il tasso di risposta minimo indicato e il relativo numero di interviste, dovrà essere raggiunto rispettando il piano di campionamento e tutti i requisiti riportati nel presente capitolato.

Inoltre, stimando che le imprese con apprendisti siano circa un terzo del totale, la società aggiudicataria dovrà garantire la realizzazione di almeno 5.000 interviste ad aziende con apprendisti.

Ciascun nominativo riportato nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante, dovrà essere contattato presso l'indirizzo fornito nella lista di campionamento trasmessa dall'amministrazione appaltante durante la fase di campo, nelle modalità descritte di seguito.

4.2 Nominativi del campione e selezione degli apprendisti

Per la rilevazione CATI l'Organismo aggiudicatario riceverà da INAPP i nominativi di tutte le imprese da contattare mediante un file, in formato da concordare, che conterrà i dati anagrafici delle imprese (Codice fiscale/partita IVA, ragione sociale e indirizzo). L'Organismo aggiudicatario dovrà acquisire i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica. È richiesta la massima collaborazione da parte dell'Organismo aggiudicatario nella attività di ricerca delle informazioni anagrafiche mancanti.

Tutte le 40.000 imprese appartenenti al campione dovranno essere contattate telefonicamente secondo le seguenti modalità:

- reperire i contatti telefonici e gli indirizzi email del campione di aziende fornito dall'INAPP;
- accertare l'identità delle imprese e la correttezza dei dati di lista;
- contattare le imprese delle liste;
- individuare un referente aziendale a cui presentare l'indagine e inviare, se richiesto, la lettera ufficiale di presentazione dell'indagine;
- alle imprese che accettano l'intervista verrà somministrata la prima sezione del questionario (screening) volta alla verifica delle principali informazioni demografiche d'impresa (settore, indirizzo e dimensione d'impresa), e a individuare tra la forza lavoro occupata la presenza, al momento della rilevazione, di apprendisti già inseriti in formazione.
- in caso di disponibilità, proseguire con la somministrazione del questionario completo o concordare l'appuntamento per l'intervista;
- realizzare le interviste in base agli appuntamenti concordati.

La realizzazione delle attività previste nella Linea 1 seguirà le seguenti fasi:

Al termine dell'intervista, l'impresa sarà invitata ad indicare il nominativo di un apprendista. L'aggiudicatario dovrà provvedere all'acquisizione del suo consenso e a realizzare le interviste dirette con

gli apprendisti. 50Qualora la presenza di apprendisti in azienda sia superiore all'unità, la scelta del soggetto da intervistare avverrà secondo il criterio di scelta definito da INAPP.

Le interviste agli apprendisti sono realizzate dagli intervistatori presso il luogo di lavoro, secondo data e orario concordati e prestabiliti con il lavoratore. Gli intervistatori dovranno:

- contattare il lavoratore e concordare l'appuntamento per l'intervista;
- fornire tutte le informazioni relative agli obiettivi dell'indagine e alle modalità di tutela della privacy;
- somministrare con accuratezza il questionario al rispondente, registrando le risposte direttamente sul pc o altro device (per esempio tablet PC) fornito dalla società aggiudicataria;
- compilare, al termine dell'intervista, la scheda contatti e trasmettere il feedback finale al call center.

La selezione degli apprendisti da intervistare avverrà progressivamente alla realizzazione delle interviste complete sul campione di imprese fornito dall'INAPP e si concluderà al raggiungimento di almeno 500 interviste CAPI agli apprendisti. In ogni caso, il campione di apprendisti rispettare le seguenti quote minime:

Settore Economico	Quote minime
Manifatturiero	50 interviste
Costruzioni e altre industrie	50 interviste
Commercio e turismo	50 interviste
Altri servizi	50 interviste

Area geografica	Quote minime
Nord Ovest	40 interviste
Nord Est	40 interviste
Centro	40 interviste
Sud	40 interviste

Dimensione aziendale (n. dip.)	Quote minime
6-9	60 interviste
10-49	60 interviste
50-249	60 interviste
>250	20 interviste

L'intervista dovrà essere svolta nella sua interezza in modalità CAPI. In nessun caso l'intervista, nella sua interezza o anche in parte, potrà essere svolta telefonicamente o auto-compilata da parte dell'intervistato.

L'intervista deve essere svolta esclusivamente con il lavoratore il cui nominativo è stato individuato dagli addetti al call center secondo le modalità già indicate. In nessun caso, da parte dell'intervistatore, è permessa la sostituzione con altri lavoratori.

La società aggiudicataria dovrà garantire che gli intervistatori si attengano scrupolosamente alle istruzioni per la realizzazione delle interviste e che nella loro esecuzione si limitino a proporre agli intervistati il testo delle domande così come formulate nelle schermate che appariranno a video sul pc. Le modalità di somministrazione del questionario devono essere pertanto assolutamente standardizzate, senza alcuna possibilità di variazione nelle modalità di somministrazione tra le interviste, né tra gli intervistatori.

Al termine di ogni intervista, l'intervistatore dovrà documentare il contatto andato a buon esito nella scheda contatti. La mancata compilazione di questo documento comporterà il non computo dell'intervista e, in caso di reiterazione, la rimozione dell'intervistatore inadempiente.

L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i dati relativi ai nominativi ricevuti da INAPP, al termine della rilevazione. In ogni caso, non potrà fornirli a parti terze.

4.3 Il questionario

Il questionario elettronico, da utilizzare nella rilevazione, sarà predisposto dall'Organismo aggiudicatario sulla base del questionario cartaceo fornito dall'INAPP (comprensivi di rimandi, filtri e piani di compatibilità).

Il questionario è composto da una prima sezione del questionario volta alla verifica delle principali informazioni demografiche d'impresa (settore, indirizzo e dimensione d'impresa), e a individuare tra la forza lavoro occupata la presenza, al momento della rilevazione, di apprendisti già inseriti in formazione, ed una seconda sezione contenente una batteria di domande volte indagare il grado di acquisizione di conoscenze, competenze ed abilità acquisite attraverso la formazione prevista nel contratto di apprendistato (esterna ed interna all'azienda), l'impatto della formazione nei processi produttivi in cui sono coinvolti gli apprendisti, e la sua valenza ai fini della crescita professionale e del miglioramento dell'attuale condizione lavorativa.

L'INAPP 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 aggiudicatario 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'INAPP direttamente all'Organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

4.4 Caratteristiche del sistema CATI

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso il pacchetto software CATI utilizzato. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI e dovrà essere stato

ampiamente utilizzato dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

Il pacchetto software CATI dovrà corrispondere a quanto dichiarato dall'organismo 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 i questionari elettronici 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. È 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;
- 3) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca;
- 4) permettere l'implementazione di un *help* in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Il sistema CATI dovrà garantire:

- a. l'assegnazione automatica dei contatti agli intervistatori;
- b. la composizione automatica del numero telefonico;
 - 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'INAPP (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
 - 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;
- c. la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;

- d. la gestione delle attività di supervisione;
- e. la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- f. l'allineamento delle versioni del questionario;
- g. la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- h. la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.
- i. la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- j. meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

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 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:

- a. un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 15 linee telefoniche e almeno 15 postazioni CATI attrezzate;
- b. 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.

4.5 La selezione degli intervistatori

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della selezione degli intervistatori, garantendo le attività di seguito elencate:

- selezionare intervistatori esperti nelle tecniche di interviste in modalità CATI e CAPI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'offerta tecnica;
- selezionare intervistatori con pregressa esperienza in interviste di tipo CATI e CAPI, i curricula degli intervistatori dovranno essere messi a disposizione dell'amministrazione appaltante prima degli incontri di formazione;
- 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, esperienza pregressa in progetti simili, eventuali referenze;
- garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle

interviste richieste dal presente capitolato tecnico (Linea 1 e Linea 2), anche mediante una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale (Linea 2);

- garantire, rispetto al numero complessivo delle interviste previste dall'indagine, un'equa distribuzione del numero di interviste agli intervistatori coinvolti, secondo strategie che dovranno essere adeguatamente illustrate in sede di offerta tecnica e comunque secondo criteri di ragionevolezza e opportunità finalizzati alla completa realizzazione dell'indagine;
- selezionare intervistatori che devono rendersi disponibili per l'intero periodo della campagna di rilevazione e nelle settimane precedenti all'avvio della rilevazione sul campo per la partecipazione agli incontri di formazione. Gli intervistatori devono altresì essere disponibili a partecipare di persona agli incontri di formazione organizzati dalla società aggiudicataria.

L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento, anche chiedendo di visionare la documentazione relativa al profilo del singolo intervistatore. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.

4.6 La formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli intervistatori. Questi saranno articolati in briefing teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto 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'INAPP.

Il briefing tecnico di gestione del CATI-CAPI avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori attraverso la simulazione delle interviste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

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

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

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

4.6 Monitoraggio delle attività

L'Amministrazione appaltante condurrà un monitoraggio costante, secondo modalità ritenute consone ed efficaci, sull'attività per garantire la qualità del lavoro.

A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere cambiamenti in termini di scelte metodologiche e/o operative che si dimostrino inadeguate o dannose ai fini della buona riuscita dell'indagine. La società aggiudicataria si impegna a recepire queste indicazioni, per rispondere ai criteri di qualità descritti nel capitolato tecnico.

5. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

La società aggiudicataria si impegna a 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. Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nel presente Capitolato.

La società aggiudicataria dovrà individuare e garantire la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i requisiti richiesti:

Responsabile scientifico del progetto

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di ricerca cui affidare la direzione e la responsabilità di tutte le attività previste dal presente bando di gara. Il Responsabile è chiamato a coordinare le attività di entrambe le linee, garantendo l'organizzazione e la gestione delle diverse fasi nei modi e nei tempi previsti.

Il responsabile, nel rispetto delle direttive fornite dall'Inapp, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dell'indagine, dovrà seguire le attività per l'intera durata della fornitura e rappresenterà l'unico referente per l'Inapp.

Il responsabile dovrà avere una esperienza documentata di almeno 10 (dieci) anni nella direzione di indagini nel campo della ricerca sociale, con particolare riferimento a studi e ricerche sui sistemi e processi formativi e/o di transizione al lavoro, condotte tanto con tecniche quantitative che con tecniche di natura qualitativa e dovrà inoltre avere una esperienza almeno quinquennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI-CAPI su individui e/o famiglie ed imprese.

Ricercatore senior esperto nella gestione di indagini statistiche

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un ricercatore senior esperto nella gestione di indagini statistiche che coordini le diverse fasi di raccolta delle informazioni. Tale figura dovrà avere un'esperienza documentata di almeno 5 (cinque) anni nelle indagini CATI-CAPI.

L'esperto individuato dovrà di volta in volta interagire e coordinarsi con i ricercatori dell'Inapp, anche nelle fasi di de-briefing, per la restituzione dei primi risultati e/o per l'analisi delle problematiche eventualmente individuate.

Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-CAPI

Tale figura dovrà avere una formazione di livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI-CAPI e di banche dati.

Due ricercatori esperti in indagini quali-quantitative nei sistemi di apprendimento sul luogo di lavoro

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un ricercatore con formazione di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nei processi di apprendimento sul luogo di lavoro; un ricercatore con formazione di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata in analisi socio- economiche.

Sistemista

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CATI-CAPI, di rete e di sicurezza informatica.

Responsabile di field

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile di field con esperienza almeno biennale nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e delle attività relative alla fase di rilevazione sul campo per indagini statistiche CATI.

Intervistatori

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 50 intervistatori da impegnare nella rilevazione in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI- CAPI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI-CAPI. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'INAPP si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'INAPP potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'INAPP (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di: Nome e Cognome, Comune di residenza, Codice identificativo, Genere, Età, Titolo di studio, Professione, Esperienza lavorativa nel settore. Il codice identificativo del rilevatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, dedicati esclusivamente alla presente indagine;
- che tutti gli intervistatori dedicati alla presente indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI-CAPI sotto la supervisione dell'INAPP;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP.

L'Organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle risorse che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae. L'INAPP 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 5 gg. lavorativi.

6. PRODOTTI DA CONSEGNARE

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare i seguenti prodotti e servizi così definiti:

2019-2020:

Prodotti	Data di rilascio
Progetto di dettaglio per la Linea 1 e per la Linea 2	30 gg dalla stipula
Una relazione tecnica alla conclusione dello sviluppo del sistema CATI-CAPI, della formazione degli intervistatori, alla verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio	1 mese dalla stipula
Report intermedio, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 1, contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del CATI	3 mesi dalla stipula
Report intermedio, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 2, contenente i primi risultati della indagine CAPI	5 mesi dalla stipula
Un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP (Linea 1)	10 mesi dalla stipula
Un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP (Linea 2)	10 mesi dalla stipula
Report finale da realizzare al raggiungimento di almeno il 100% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 1, contenente gli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati	10 mesi dalla stipula
Report finale da realizzare al raggiungimento del 100% del totale delle interviste valide previste, per la Linea 2, contenente i risultati finali della indagine CAPI	10 mesi dalla stipula
Una sintesi complessiva in lingua inglese dei report (Linea 1 e Linea 2). I contenuti e l'articolazione di tali prodotti dovranno essere concordati in corso d'opera con l'Amministrazione appaltante.	11 mesi dalla stipula

Le relazioni e i prodotti dovranno essere consegnati in formato digitale, tramite posta certificata, all'amministrazione appaltante.

7. TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'attività avrà una durata massima di 12 mesi a partire dalla stipula del contratto e comunque dovrà concludersi entro e non oltre il 30/11/2020. Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

8. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede di INAPP.

9. RESPONSABILI E REFERENTI TECNICI DELL'INAPP

Referenti Tecnici:

Anna D'Arcangelo (a.darcangelo@inapp.org);

10. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

La società aggiudicataria, entro 5 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'amministrazione appaltante i riferimenti del Responsabile scientifico del progetto, al quale verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con la società aggiudicataria. I requisiti professionali del Responsabile scientifico del progetto sono specificati al punto 6 del presente capitolato.

11. 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 359.836,00** IVA esclusa. Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi 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 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.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere attestato un volume di affari (fatturato) globale riportato dalla società o dal raggruppamento di soggetti proponenti negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi ed approvati alla data di pubblicazione del bando nel periodo 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2018: tale volume, a pena di esclusione, non dovrà essere complessivamente

inferiore, per il detto triennio, a Euro 500.000,00 Iva esclusa.

La durata del contratto è di 12 mesi a decorrere dalla data di stipula e comunque entro e non oltre il 31/12/2020.

12. SERVIZI ANALOGHI

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità tecnica e professionale, dovrà attestarsi che il soggetto/raggruppamento proponente abbia seguito nei tre anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, almeno 3 servizi analoghi a quello oggetto del presente bando, specificando la descrizione delle attività, i destinatari, l'importo e la durata del singolo contratto.

Per servizi analoghi si intendono indagini CATI-CAPI svolte esclusivamente in ambito economico-sociale. L'esperienza in servizi analoghi deve essere di almeno tre indagini CATI con una numerosità campionaria almeno pari 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 due servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno un servizio analogo.

13. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'INAPP ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l'INAPP 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.95 del 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:

A) QUALITA' DELL'OFFERTA TECNICA (massimo 90 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	35
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	10
1.2 qualità e idoneità degli ambienti di lavoro e degli strumenti in dotazione e quantità delle risorse tecniche e umane a disposizione dell'indagine (n° postazioni e n° rilevatori)	5
1.3 Tasso di risposta minimo	10
1.4 Numero di contatti garantito per ogni impresa del campione	5

CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio massimo</i>
1.5 criteri di selezione degli intervistatori	5
2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	30
2.1 attinenza dei servizi e prodotti proposti in funzione delle effettive esigenze dell'INAPP	10
2.2 metodologie e strumenti adottati per garantire la realizzazione e la qualità delle interviste e la riduzione del numero delle mancate risposte	5
2.3 strategie per il contenimento del turnover degli intervistatori	5
2.4 attività di monitoraggio dell'intero processo di indagine	10
3. Qualità del gruppo di lavoro	20
3.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	4
3.2 Qualificazione Ricercatore senior esperto nella gestione di indagini statistiche	4
3.3 Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI-CAPI	3
3.4 Qualificazione dei due ricercatori esperti in indagini quali-quantitative sui sistemi di apprendimento sul luogo di lavoro	4
3.5 Qualificazione del sistemista	2
3.6 Qualificazione del responsabile di field	3
4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare	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 10 punti):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula: $P = 10 \times P_{min}/P_{off}$

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.

14. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dalla società aggiudicataria, 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 delle relazioni sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dalla società aggiudicataria secondo le modalità di seguito indicate:

Data	%
Anticipo alla stipula	30%
1° RSAA a 2 mesi dalla stipula	20%
2° RSAA a 5 mesi dalla stipula	15%
3° RSAA a 9 mesi dalla stipula	15%
Saldo a 12 mesi dalla stipula Comunque entro il 31/12/2020	20%

15. 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

Tipo inadempienza	Penale	Inadempienze soggette a raddoppio di penale	Massimo di inadempienze consentite
Ritardo nella consegna della relazione tecnica a conclusione dello sviluppo del sistema CATI-CAPI, della formazione degli intervistatori, della verifica del funzionamento del sistema di monitoraggio delle attività	200,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report intermedio per la Linea 1, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste.	200,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report intermedio per la Linea 2, da realizzare al raggiungimento di almeno il 30% del totale delle interviste valide previste.	200,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale per la Linea 1 e delle banche dati con tutte le interviste valide.	200,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna del report finale per la Linea 2 e delle banche dati con tutte le interviste valide.	200,00 euro per ogni giorno di ritardo	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.	20.00,00 euro a evento	0	1
Riduzione del tasso di risposta finale (TRF) rispetto al tasso di risposta minimo dichiarato in sede di presentazione dell'offerta tecnica (TRM)	Decurtazione del budget pari a un quoziente così definito ¹ :	0	1

¹ Esempio di calcolo del quoziente di decurtazione:

Dato tasso di risposta finale (TRF) = 0,55 e tasso di risposta minimo (TRM) = 0,60
 Quoziente = $(0,55 - 0,60) * (1 / 0,60) * (0,5 / 0,55) = -0,0758$

Tipo inadempienza	Penale	Inadempienze soggette a raddoppio di penale	Massimo di inadempienze consentite
	Quoziente = $[(TRF - TRM)/TRM]*K/TRF$ dove K=0,5		
Raggiungimento di un numero di interviste con somministrazione del questionario completo inferiore a 16.000.	Decurtazione del 45% del budget	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili alla società aggiudicataria.

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'INAPP 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'INAPP si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

Ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D. Lgs. n. 50 del 18/04/2016, l'INAPP si riserva la facoltà di ricorrere, al termine del contratto originario, a una procedura negoziata senza previa indizione di gara per l'affidamento di servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi.

Ciò a significare che il prezzo offerto per il servizio dalla società aggiudicataria e conseguentemente il costo per il servizio a carico dell'amministratrice appaltante sarà decurtato del 7,58%