

Oggetto: ACQUISIZIONE SERVIZIO DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA' FINALIZZATE ALLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION, ALLE INDAGINI CONOSCITIVE E AI SONDAGGI PER SOGEI – CIG 70559588BC

Richieste di chiarimento pervenuta prima della scadenza delle offerte.

Domanda 1

CAPITOLATO TECNICO, CAPITOLO 4.1.1 (RILEVAZIONI QUANTITATIVE):

Interviste telefoniche quantitative

1. Quali target in particolare saranno interessati dalle interviste telefoniche?
2. Quale durata media possiamo considerare per le interviste telefoniche?
3. Quanti nominativi prevedete di fornire per l'esecuzione delle 2.500 interviste?
4. Le 2.500 interviste saranno concentrate in una unica indagine o potranno essere distribuite in più indagini nel corso del contratto? In questo caso, orientativamente quante interviste telefoniche possiamo considerare per singola indagine?
5. E' possibile avere indicazioni sul tipo di quote previste?

Interviste face to face quantitative

6. Si assume che una giornata equivalga a un turno di 4-5 ore di un singolo intervistatore, è corretto questo assunto?
7. E' possibile avere indicazioni sul numero di uffici interessati dalle interviste face to face quantitative?

Servizio elaborazione / analisi dati / rapporti quantitativi

8. Sulla base di quanto indicato nel capitolato tecnico abbiamo inteso che l'elaborazione, l'analisi dati e la predisposizione del report delle indagini per le quali i dati siano rilevati dal fornitore (interviste telefoniche o interviste face to face) rientrano in questo servizio. E' corretta questa interpretazione?
9. Per le domande aperte, oltre alla fornitura delle verbalizzazioni, è richiesta attività di codifica?
10. Quante domande aperte possiamo prevedere per indagine?

Risposta 1

Interviste telefoniche quantitative

1. Potrebbero essere cittadini, professionisti o dipendenti dell'amministrazione, in funzione degli specifici servizi da indagare
2. Circa 10 minuti ciascuna
3. Il numero di nominativi dipende dal numero di consensi raccolti che mediamente ammontano a circa il doppio del numero delle interviste da effettuare
4. Al momento non è possibile stabilire come saranno distribuite le interviste durante la durata contrattuale. Il numero delle interviste telefoniche per singola indagine dipenderà dalla natura dei servizi indagati che al momento non è stabilita.
5. Al momento tale informazione non è disponibile

Interviste face to face quantitative

6. Sì
7. Non sono ancora definiti

Servizio elaborazione / analisi dati / rapporti quantitativi



8. Si conferma che il fornitore potrà svolgere sia la sola rilevazione, raccolta dei dati tramite interviste telefoniche o interviste face to face secondo le modalità indicate nel capitolato tecnico, sia il "Servizio elaborazione/analisi dati/rapporti quantitativi" su dati rilevati dal fornitore stesso o da Sogei Per le domande aperte, oltre alla fornitura delle verbalizzazioni non è richiesta attività di codifica.
9. Al momento non è possibile effettuare una stima.

Domanda 2

CAPITOLATO TECNICO, CAPITOLO 4.1.2 (RILEVAZIONI QUALITATIVE)

Mystery call

- a) E' possibile avere indicazioni sui prefissi da cui effettuare le mystery call e del numero di mystery call da realizzare per ciascun prefisso?
- b) E' possibile effettuare le mystery call da cellulare? Eventualmente da quanti numeri?

Risposta 2

- a) Sarà definito in fase contrattuale.
- b) Sì se il servizio su cui effettuare le indagini prevede chiamate da cellulari. Non è possibile al momento fare una stima numerica.

Domanda 3

- a) **Allegato 5** - Scheda anagrafica: deve essere restituito compilato e firmato?
- b) **Allegato 6** – Patto di integrità: deve essere restituito firmato?
- c) **Richiesta di offerta paragrafo 2.3.1. – documentazione amministrativa – punto 1)**

Il paragrafo riporta a pag. 10

“Per quanto riguarda le ipotesi (antimafia) previste al comma 2 dell’art. 80 è necessario indicare nell’apposito riquadro

del DGUE (Parte III, sez. D) il riferimento ai soggetti previsti dal decreto legislativo n. 159/2011”

Nello stesso paragrafo a pag. 11/12 si riporta:

“Si precisa infine che il motivo di esclusione di cui al comma 2, dell’art. 80 del d. lgs. n. 50/2016, e la relativa dichiarazione devono essere riferiti a tutti i soggetti che sono sottoposti alla verifica antimafia ai Nel DGUE parte III il concorrente dovrà rendere le dichiarazioni ivi indicate e riferite a tutti i soggetti indicati ai commi 2 e 3 dell’art. 80, come sopra individuati, senza prevedere l’indicazione del nominativo dei singoli soggetti”

In riferimento a quanto richiesto nella compilazione del modello DGUE nella parte III sezione B vanno indicati i dati di tutti i soggetti sottoposti a controllo antimafia? O è sufficiente indicare SI/NO nella prima domanda riportata nel modello?

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
--	------------------



I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] (¹)
---	---

Inoltre nella compilazione del modello DGUE nella parte II sezione B vanno indicati i dati anagrafici di tutti i soggetti muniti di poteri di rappresentanza?

Risposta 3

- Non è richiesta la compilazione e la firma in fase di presentazione dell'offerta
- Non deve essere restituito in fase presentazione dell'offerta.
- Nella parte III sez A del modello DGUE riportato nel quesito, si conferma che il concorrente dovrà barrare esclusivamente il SI/NO.
Come riportato al paragrafo 2.3.1 della Richiesta di offerta "Nel DGUE parte III il concorrente dovrà rendere le dichiarazioni ivi indicate e riferite a tutti i soggetti indicati ai commi 2 e 3 dell'art. 80, come sopra individuati, senza prevedere l'indicazione del nominativo dei singoli soggetti".

Domanda 4

Richiesta di offerta paragrafo 4.2 – punteggio economico

Nello schema di offerta tra varie voci è indicato

Descrizione	Quantità	Prezzo unitario base d'asta €
Giornate per interviste "face to face" presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti sul territorio nazionale	70	600,00

Il prezzo unitario indicato a base d'asta si riferisce al costo a giornata per interviste face to face **per 1 Intervistatore?**

Risposta 4

Si



Domanda 5

All'interno del portale on line la scheda tecnica oltre ai campi in cui si richiede di inserire, in sole cifre, i dati ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, richiede anche di inserire in appositi campi i prezzi unitari offerti, il costo sicurezza ecc.

Al riguardo chiediamo:

Conferma della corretta interpretazione ovvero se il documento di offerta economica verrà generato dal sistema sulla base dei dati inseriti nella scheda tecnica.

Chiediamo se l'offerta tecnica si compone solo dei dati indicati nella succitata scheda tecnica o se deve essere allegato anche un progetto specifico;

Risposta 5

Si il documento di offerta economica verrà generato dal sistema sulla base dei dati inseriti nella scheda tecnica

Non deve essere allegato alcun progetto specifico

Domanda 6

Chiediamo conferma che i profili e i nominativi del gruppo di lavoro verranno indicati dal concorrente solo in caso di aggiudicazione;

Risposta 6

Si conferma che in fase di formulazione dell'offerta non è richiesto di indicare alcun nominativo

Domanda 7

Chiediamo se, ai fini della sua attribuzione, il punteggio tecnico riferito alle specifiche figure professionali di cui alla scheda tecnica è riferito alla figura professionale intesa come singola (ad es. il punteggio riferito all'intervistatore professionale viene attribuito rispetto ad una sola figura di intervistatore o verranno richiesti più intervistatori in caso di aggiudicazione?);

Risposta 7

Il requisiti migliorativi oggetto di valutazione tecnica sono riferiti alla singola figura professionale a cui fanno riferimento. In caso di aggiudicazione qualora la società aggiudicataria dovesse impiegare più risorse per ciascuna figura professionale, ciascuna risorsa dovrà possedere i requisiti minimi e i requisiti migliorativi eventualmente offerti in gara

Domanda 8

Si legge che la base d'asta è pari ad Euro 165.700,00 +Iva che tuttavia costituirà anche l'importo contrattuale. Chiediamo conferma rispetto alla corretta interpretazione ovvero che il contratto prevederà un importo di Euro 165.700,00 da saturare a consuntivo qualora Sogei decidesse di attivare le specifiche ricerche.

Risposta 8

Si conferma quanto riportato nello schema contrattuale al paragrafo 11 Importo contrattuale:

Il corrispettivo contrattuale globale, calcolato sulla base dei corrispettivi unitari riportati nella dichiarazione d'offerta, omnicomprensivo fisso e invariabile per l'esecuzione dell'oggetto contrattuale è pari a complessivi € 165.700,00 = (centosessantacinquemilasettecento/00),



Domanda 9

Per quanto attiene ai luoghi di realizzazione delle attività di ricerca, a pag. 17 del capitolato si legge che le interviste telefoniche, i mystery call e l'analisi dei dati verranno svolte presso le sedi dell'aggiudicatario; i focus group e i face to face qualitativi a Roma o Milano; le face to face quantitative presso le sedi periferiche delle agenzie fiscali distribuite nei capoluoghi di provincia a livello nazionale.

Nei rispettivi punti dei focus group qualitativi e delle qualitative face to face (pag. 12 e 13 capitolato) si legge tuttavia che gli stessi, oltre che a Roma e Milano, potranno essere svolti presso uffici a livello provinciale del territorio nazionale.

Al riguardo chiediamo di specificare se tali indagini qualitative potranno essere svolte effettivamente a livello provinciale su tutto il territorio nazionale.

Risposta 9

Sì, in relazione all'oggetto della rilevazione

Domanda 10

Con riferimento a quanto previsto all'art. 6 del capitolato (pag. 25) "modalità di consuntivazione", chiediamo se ove si legge "Costo medio per intervista" debba intendersi "costo unitario a intervista" come risultante da offerta economica.

Risposta 10

Sì

Sante Dotto

(Il Direttore Sourcing Beni e Servizi)

FIRMATO DIGITALMENTE