

Oggetto: Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine sui consumi energetici delle famiglie per ISTAT e svolgimento di servizi connessi e strumentali – ID 1941

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it; www.istat.it

CHIARIMENTI

1) Domanda

In riferimento al paragrafo 1.1.1.2 Tempistiche dell'indagine, si chiede se la rilevazione CATI rivolta al primo campione di famiglie e quella rivolta al secondo campione di famiglie sono da svolgersi nelle medesime settimane o saranno realizzate in momenti diversi.

Risposta

Il paragrafo 1.1.1.2 del Capitolato tecnico prevede che entrambe le rilevazioni CATI siano avviate nello stesso momento (entro dieci settimane dalla data di avvio delle attività) e abbiano la stessa durata (sei settimane).

Si precisa che, come espressamente riportato nel suddetto paragrafo 1.1.1.2, i tempi previsti e calcolati dall'avvio delle attività *“sono comunque indicativi e saranno in ogni caso concordati tra ISTAT e il Fornitore del Servizio al momento dell'avvio della attività”*.

2) Domanda

In riferimento alla tabella 2 - Criteri di valutazione tecnica a pag. 30 del disciplinare di gara, per la valutazione dei punti a.1, a.2, a.3, a.4, l'attribuzione del massimo punteggio per le figure professionali richiede un numero di indagini realizzate ≥ 4 , tale punteggio ha un riferimento temporale specifico? Il numero di indagini ≥ 4 in quali anni deve essere stato realizzato?

Risposta

Con riferimento alla figura di cui al par. 3, lett. a), del Capitolato tecnico (“Responsabile di progetto”), si precisa la necessità di una esperienza professionale almeno triennale nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI preferibilmente su ampia scala (nazionale), comprendente, nel complesso, almeno 15.000 interviste. Fermo restando tale requisito minimo, il numero di indagini ≥ 4 (**sub-criterio a.1**) può essere stato realizzato in un numero di anni pari o superiore a tre, anche non consecutivi.

Con riferimento alla figura di cui al par. 3, lett. b), del Capitolato tecnico (“Coordinatore Operativo”), si precisa la necessità di una esperienza minima triennale in indagini CATI preferibilmente su ampia scala (nazionale), comprendente, nel complesso, almeno 15.000 interviste. Fermo restando tale requisito minimo, il numero di indagini ≥ 4 (**sub-criterio a.2**) può essere stato realizzato in un numero di anni pari o superiore a tre, anche non consecutivi.

Con riferimento alla figura di cui al par. 3, lett. d), del Capitolato tecnico (“Supervisore di sala”), si precisa la necessità di una esperienza minima biennale nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori e degli

operatori di Contact Center preferibilmente su ampia scala (nazionale). Fermo restando tale requisito minimo, il numero di indagini ≥ 4 (**sub-criterio a.3**) può essere stato realizzato in un numero di anni pari o superiore a due, anche non consecutivi.

Con riferimento alla figura di cui al par. 3, lett. c), del Capitolato tecnico ("Responsabile di field"), si precisa la necessità di una esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAWI, CATI e CAPI. Fermo restando tale requisito minimo, si precisa che il **sub-criterio a.4** non si riferisce ad un numero di indagini realizzate ma prevede l'attribuzione di un punteggio ove la figura offerta abbia maturato una esperienza professionale almeno quinquennale nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisor di sala.

3) Domanda

Al p. 4 del capitolato tecnico HARDWARE/SOFTWARE MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO, si richiede che il fornitore del servizio metta a disposizione almeno 80 linee telefoniche per la committenza; tali linee possono essere gestite in una sede esterna a quella del fornitore o in tal caso si deve ricorrere all'avvalimento?

Risposta

Si precisa che l'avvalimento è un istituto al quale i concorrenti possono ricorrere per soddisfare la richiesta relativa al possesso del requisito di capacità economica e finanziaria indicato al par. III 1.2 del Bando di gara, avvalendosi delle capacità di altri soggetti ai sensi dell'art. 89 del d.lgs. n. 50/2016 e dichiarandone espressamente il ricorso nel DGUE.

Per quanto concerne invece la messa a disposizione di un centralino telefonico di almeno 80 linee telefoniche, si conferma la possibilità di gestire le linee in una sede esterna a quella del fornitore, fermo restando il rispetto dei requisiti previsti nel Capitolato Tecnico e, in particolare, nello specifico par. 5.

4) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico capitolo 2 "Monitoraggio di ISTAT sulle attività del fornitore del servizio, si legge che dovranno essere effettuate delle verifiche a campione dell'effettivo esito di caduta dell'intervista..". Si richiede se è prevista una % di questi controlli, oppure gli stessi non devono essere superiori al 2%

Risposta

Non è prevista una percentuale prestabilita sulle suddette verifiche a campione. Tale percentuale sarà definita da ISTAT in fase di monitoraggio.

5) Domanda

Con riferimento al Capitolato Tecnico capitolo 2 "Monitoraggio di ISTAT sulle attività del fornitore del servizio, si legge che dovranno essere effettuate delle verifiche a campione sui numeri dichiarati errati...". Si richiede se è prevista una % di questi controlli, oppure gli stessi non devono essere superiori al 2%.

Risposta

Non è prevista una percentuale prestabilita sulle suddette verifiche a campione. Tale percentuale sarà definita da ISTAT in fase di monitoraggio.

6) Domanda

Con riferimento al capitolato tecnico capitolo 3 "Le figure professionali dedicate al servizio", paragrafo e. "Intervistatori CATI", si richiede se vi sia un numero minimo di intervistatori da dedicare all'attività di rilevazione delle interviste, oppure se il numero sarà indicato dal fornitore (sulla base di proprie valutazioni interne) in fase di presentazione del progetto tecnico.

Risposta

Si chiarisce che nella documentazione di gara non è previsto un numero minimo di intervistatori, ma il Concorrente dovrà darne indicazione in Offerta Tecnica, in modo tale che siano soddisfatti i requisiti minimi richiesti dal Capitolato e in funzione dei requisiti migliorativi proposti dal Concorrente in Offerta tecnica.

7) Domanda

Con riferimento alle figure professionali richieste chiediamo se le stesse debbano essere presentate nel corpo dell'Offerta tecnica in forma anonima stante che a pag. 32 dello stesso capitolato si legge che l'elenco completo dei nominativi delle risorse sarà indicato nei verbali di inizio attività.

Risposta

Si precisa che il Concorrente dovrà riportare in Offerta tecnica le informazioni sulle figure professionali così come richieste nello Schema di risposta di cui all'Allegato 3 e si conferma che tali informazioni devono essere presentate in forma anonima.

8) Domanda

Buongiorno, dal disciplinare mi sembra di capire che la polizza può essere emessa in firma digitale con poteri di firma, oppure in alternativa con autentica notarile. Possiamo procedere con firma digitale?

Risposta

Come espressamente previsto al par. 5.6 del Disciplinare di gara, la garanzia provvisoria può essere prodotta sotto forma di documento informatico ai sensi dell'art. 1, lett. p), del d.lgs. n. 82/2005, sottoscritto, con firma digitale, dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante e corredato da:

- i) autodichiarazione sottoscritta con firma digitale resa ai sensi degli art. 46 e 76 del d.P.R. n. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante, ovvero, in alternativa,
- ii) da autentica notarile sotto forma di documento informatico, sottoscritto con firma digitale ai sensi del surrichiamato decreto.

Dott. Francesco Licci
(Il Direttore Sourcing ICT)