

CONSIP S.p.A. a socio unico

**INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE STATISTICA SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT
DI CUI ALL’AVVISO DI PREINFORMAZIONE INVIATO PER LA PUBBLICAZIONE ALLA GUUE IN DATA 27/05/2021**

1. PREMESSA

Consip S.p.A. ha inviato per la pubblicazione alla GUUE in data 27/05/2021 un Avviso di preinformazione, al fine di rendere nota l’intenzione di bandire una gara a procedura aperta per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine statistica sulla sicurezza dei cittadini e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT, in unico lotto.

Contestualmente a tale Avviso la Consip ha reso disponibili, mediante pubblicazione sul sito www.consip.it, www.acquistinretepa.it, www.istat.it, il presente documento contenente alcune informazioni relative alla procedura di cui sopra e un documento contenente le Condizioni della suddetta fornitura (denominato Condizioni di fornitura).

2. INFORMAZIONI

2.1 OGGETTO

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un Contratto relativo al servizio di conduzione e gestione di interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine statistica sulla sicurezza dei cittadini e dei servizi connessi e strumentali per conto ISTAT – ID 2331

2.2 BASI D’ASTA

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica CAPI e relativi servizi connessi e strumentali	79311200-9	P	€ 1.481.486,56
2	Conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica CATI e relativi servizi connessi e strumentali	79311210-2	S	€ 255.513,44
Importo totale a base d’asta				€ 1.737.000,00

I prezzi unitari a base d’asta e le relative quantità sono riportati nella sottostante tabella.

N°	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	PREZZO UNITARIO A BASE D’ASTA	QUANTITÀ RICHIESTA/STIMATA
1	PREZZO UNITARIO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DELL’INTERVISTA CON TECNICA CAPI	€ 67,00	18.000
2	PREZZO UNITARIO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DELL’INTERVISTA CON TECNICA CATI	€ 16,00	13.000
3	COMPONENTE FISSA RELATIVA ALL’ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	€ 323.000,00	1

L’importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge nonché degli oneri per la sicurezza

dovuti a rischi da interferenze.

2.3 CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

2.3.1.) ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE, INCLUSI I REQUISITI RELATIVI ALL'ISCRIZIONE NELL'ALBO PROFESSIONALE O NEL REGISTRO COMMERCIALE

Elenco e breve descrizione delle condizioni: Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenterà dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

2.3.2) CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Elenco e breve descrizione dei criteri di selezione:

- Fatturato specifico medio annuo per servizi di indagini statistiche con tecnica CAPI;
- Fatturato specifico medio annuo per servizi di indagini statistiche con tecnica CATI.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: Fatturato specifico medio annuo, riferito agli ultimi n. 3 esercizi finanziari disponibili ovvero sia approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, pari almeno a:

- € 220.000,00, per servizi di indagini statistiche con tecnica CAPI;
- € 38.000,00, per servizi di indagini statistiche con tecnica CATI.

2.4 CAUZIONE PROVVISORIA

Sarà richiesta la produzione di una cauzione provvisoria ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. 50/2016 di importo pari a euro 34.740,00.

2.5 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio **dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo**.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella.

Nella colonna "Tipologia criterio" vengono indicati:

- con la lettera D i criteri relativi a "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice;
- con la lettera T i criteri relativi a "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

n°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
1	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Responsabile di Progetto: direzione e coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine CAPI e/o CATI su scala nazionale, che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua, ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: - da 20.001 e fino a 25.000 interviste; - da 25.001 e fino a 30.000 interviste - oltre 30.000 interviste	T

n°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
2	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Coordinatore tecnico/operativo: coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine CAPI e/o CATI su scala nazionale, che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: - da 20.001 e fino a 25.000 interviste - da 25.001 e fino a 30.000 interviste - oltre 30.000 interviste	T
3	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza di tutti i supervisori CAPI: supervisione di almeno una indagine CAPI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: - numero di interviste compreso tra 15.001 e 25.000 - numero di interviste superiore a 25.000	T
4	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza di tutti i supervisori CATI: supervisione di sala e supporto tecnico-contenutistico alle intervistatrici di indagini CATI, di cui almeno una su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: - numero di interviste compreso tra 15.001 e 25.000 - numero interviste superiore a 25.000	T
5	Organizzazione del team di lavoro	Struttura organizzativa proposta dal Concorrente, con matrice ruoli/responsabilità, processi e strumenti operativi adottati, volta ad assicurare: - la governance unitaria dei servizi richiesti (dalla rilevazione con entrambe le tecniche CAPI e CATI, all'esecuzione dei servizi connessi e strumentali), assicurando piena e costante visibilità ad ISTAT dei relativi stati di avanzamento; - la tempestiva individuazione di criticità inerenti i servizi erogati e l'adozione di opportune azioni correttive.	D
6	Organizzazione del team di lavoro	Rapporto supervisori CATI e intervistatrici CATI offerto: - un supervisore al più ogni 15 intervistatrici CATI oppure - un supervisore al più ogni 10 intervistatrici CATI	T
7	Organizzazione del team di lavoro	Intervistatrici CAPI - Capacità di rete messa a disposizione per l'esecuzione del servizio oltre il minimo richiesto: - da 231 a 240 intervistatrici CAPI oppure - da 241 a 250 intervistatrici CAPI	T
8	Organizzazione del team di lavoro	Intervistatrici CATI - Capacità di rete messa a disposizione per l'esecuzione del servizio oltre il minimo richiesto: - da 101 a 110 intervistatrici CATI oppure - da 111 a 120 intervistatrici CATI	T
9	Organizzazione del team di lavoro	Estensione dell'orario di servizio del numero verde con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle 8:00 alle 21:00, festivi esclusi.	T
10	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Funzionalità aggiuntive del servizio di numero verde: possibilità per gli individui del campione di inoltrare le proprie richieste anche mediante canale email, assicurando, per almeno il 95% delle richieste su base settimanale, una risposta dell'operatore: a) entro le 8 ore lavorative successive oppure b) entro le 4 ore lavorative successive	T
11	Organizzazione del team di lavoro	Processi e modalità adottate dal Concorrente per la selezione delle intervistatrici, sia in fase iniziale che durante l'esecuzione dell'indagine stessa, al fine di assicurare che la conduzione delle interviste sia conforme alle esigenze della committente attraverso un team che risulti: motivato, affidabile e stabile nel tempo (minimizzando il turnover), competente sia a livello tecnico che in termini competenze comunicative/relazionali, realizzative, di efficacia.	D

n°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
12	Modalità e strumenti formativi	Modalità e strumenti formativi adottati per massimizzare la partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative da parte delle intervistatrici, sia per la formazione in presenza che da remoto.	D
13	Organizzazione del team di lavoro	Attivazione, nell'ambito dell'HELP DESK per le intervistatrici CAPI, di un servizio di supporto specialistico telefonico alle intervistatrici (attivo con lo stesso orario del servizio di Help Desk) assicurato da una figura professionale qualificata (sociologo, psicologo o counselor), a cui le intervistatrici potranno rivolgersi per ottenere chiarimenti o consigli inerenti la gestione delle interviste in contesti critici.	T
14	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Funzionalità aggiuntive del sistema IVR collegato al numero verde: - possibilità per l'utente chiamante al di fuori dell'orario di servizio del numero verde con operatore, di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato; e - intervista IVR (in italiano o in tedesco, a seconda della lingua inizialmente prescelta) a chiusura chiamata, previo consenso dell'intervistato, che consenta di misurare il grado di soddisfazione del chiamante. Il questionario di customer satisfaction da sottoporre all'intervistato, il relativo tracciato record di output e le modalità di trasmissione dei dati raccolti saranno previamente concordati con ISTAT, in termini di quesiti e durata.	T
15	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Integrazione tra piattaforma CATI e di gestione del Numero Verde al fine di consentire il caricamento automatico sul sistema CATI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde	T
16	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Struttura e caratteristiche tecniche del Sistema CAPI/CATI, in termini di: - affidabilità del sistema; - riservatezza e integrità dei dati gestiti.	D
17	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Struttura e caratteristiche tecniche del Sistema CAPI/CATI, in termini di: - facilità di utilizzo da parte del personale del Fornitore; - funzionalità aggiuntive che semplifichino l'esecuzione dei servizi.	D
18	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Efficacia delle soluzioni messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CAPI/CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso.	D
19	Strumenti di monitoraggio	Monitoraggio in real time CATI – Presenza di un sistema di monitoraggio da remoto che consenta, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatrice.	T
20	Strumenti di monitoraggio	Monitoraggio CATI - Presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nel periodo di rilevazione.	T
21	Livelli di servizio	Tasso di fedeltà: percentuale di interviste complete sul campione base di individui - Tasso di fedeltà maggiore di 50% e minore o pari a 55% oppure - Tasso di fedeltà maggiore di 55%	T

n°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
22	Livelli di servizio	Miglioramento della percentuale minima di chiamate inbound gestite su base settimanale con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore del numero verde pari a 10 secondi. a) Percentuale pari all'86% oppure b) Percentuale pari all'87% oppure c) Percentuale pari all'88% oppure d) Percentuale pari all'89% oppure e) Percentuale pari al 90%	T
23	Sicurezza dei dati gestiti	Presenza, sulla rete del Fornitore, dei sistemi di seguito elencati, necessari a prevenire, rilevare malware o attacchi informatici e a tracciare gli eventi di sicurezza: a) dispositivi di sicurezza perimetrale operanti fino al livello 7 della pila ISO/OSI (Next Generation Firewall) e soluzioni antimalware su PC delle intervistatrici operanti non solo in base alle firme già note ma anche in base all'analisi comportamentale; in aggiunta: b) sistemi di gestione e correlazione degli eventi di sicurezza (SIEM).	T

2.6 CONDIZIONI RELATIVE AL CONTRATTO D'APPALTO (INFORMAZIONI EVENTUALI)

2.6.1 INFORMAZIONI RELATIVE AD UNA PARTICOLARE PROFESSIONE (SOLO PER CONTRATTI DI SERVIZI)

Non applicabile.

2.6.2 CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO D'APPALTO

Si rimanda al paragrafo:

- numero 1 delle condizioni di fornitura per l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". Si precisa che tale iscrizione verrà verificata in sede di stipula dell'appalto;
- numero 5 delle condizioni di fornitura per la messa a disposizione della sede.

2.6.3 INFORMAZIONI RELATIVE AL PERSONALE RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO D'APPALTO

Si rimanda al paragrafo 3 delle condizioni di fornitura.

L'Amministratore Delegato

Ing. Cristiano Cannarsa