

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP SPA PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT ID 2859 NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682

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

CHIARIMENTI

1. DOMANDA

Riferimento: Disciplinare di gara pag. 14 lettere a), b) e c).

Nelle parti indicate viene affermato che *“occorre fare riferimento alle tabelle ministeriali per la determinazione del costo medio del lavoro, e in particolare alla Tabella del “Costo medio orario per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi”*. Ora, la scrivente azienda associata ad ASSIRM (Associazione degli Istituti di Ricerche di Mercato) chiede conferma che per gli intervistatori che svolgeranno le indagini CATI si possa applicare l'Accordo Collettivo Nazionale siglato tra ASSIRM e le principali organizzazioni sindacali, volto a regolamentare le collaborazioni personali nel settore delle ricerche di mercato.

Si aggiunge che per le altre figure professionali impiegate nel servizio in argomento viene applicato il CCNL del terziario (cod. CNEL H011).

Risposta

In merito al CCNL applicato al personale impegnato nell'esecuzione del contratto, si conferma quando previsto ai paragrafi 4, 18 del Capitolato d'onori ed in particolare al paragrafo 18, Sez. IV): *“Il concorrente, inoltre, inserisce nell'apposita sezione del Sistema indicata in tabella i seguenti documenti: j) nel caso in cui il CCNL applicato dal concorrente, sia diverso da quello richiesto al paragrafo 4: i) la dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato al personale impegnato nell'esecuzione del contratto, con cui attesti che tale CCNL garantisce tutele economico e normative equivalenti a quelle del CCNL indicato in gara e la relativa documentazione probatoria; in alternativa al precedente punto, ii) una dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 4 del presente Capitolato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto per tutta la sua durata.”*

Come indicato nel Capitolato d'onori, con riferimento ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgano, tra l'altro attività di ricerca di mercato, si rinvia all'accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL Telecomunicazioni e contraddistinto sempre dal codice CNEL K411. Tale accordo, di conseguenza, può essere considerato quale parametro sulla cui base integrare la dichiarazione di equivalenza relativamente alle figure degli intervistatori, per il caso rappresentato dall'Impresa.

2. DOMANDA

Riferimento: Capitolato, par. 4.2.2

Il par.4.2.2 riporta *“Il Fornitore, pertanto, procede alla verifica dei numeri di telefono acquisiti ed eventualmente alla ricerca di ulteriori contatti telefonici, al fine di garantire il numero di interviste ‘a buon fine’ necessario.”*

Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT

ID 2859

Classificazione del documento: Consip Public

Si chiede di chiarire se la stazione appaltante fornirà le anagrafiche da contattare (corredate di numeri di telefono) e, in caso affermativo quale sarà il rapporto tra il n. di anagrafiche fornite e il n. di interviste da realizzare e quale sarà la percentuale delle anagrafiche con numero di telefono sul totale delle anagrafiche fornite.

Risposta

In premessa si rappresenta che il paragrafo citato (4.2.2) presente solo nel Capitolato Tecnico AS non riporta la citazione di cui sopra. Tuttavia, si rappresenta che, per le interviste con tecnica CATI alle imprese: nella lista iniziale, sarà fornita l'anagrafica e i relativi numeri di telefono per quasi tutte le unità da contattare (rapporto pari all'85%). Qualora qualche numero risultasse inesistente sarà cura dell'operatore economico effettuare le verifiche del caso per reperire un numero telefonico utile. Per le nuove imprese (ricambio/sostituzione delle unità campionarie nel corso dell'appalto) sarà necessario ricercare i numeri telefonici. Per le liste iniziali, saranno forniti mediamente circa 200 nominativi per avere 100 interviste utili. Per l'indagine consumatori (interviste CATI): saranno fornite le anagrafiche e una parte minima di numeri telefonici. I restanti dovranno essere ricercati.

3. DOMANDA

Riferimento: Capitolato, par. 4.2.7

Il par. 4.2.7 Modalità di esecuzione delle interviste riporta che *"le interviste sono realizzate telefonicamente, attraverso il sistema mixed-mode CATI/CAWI"*.

Si chiede di chiarire quale sia la percentuale attesa di interviste CAWI sul totale, se la stazione appaltante fornirà i recapiti mail degli intervistati e, nel caso, quale sarà il rapporto tra il n. di mail fornite e il n. di interviste da realizzare.

Risposta

In premessa si rappresenta che il paragrafo citato (4.2.7) non risulta appartenere né al Capitolato Tecnico né al Capitolato D'oneri. La ripartizione tra interviste con tecnica CATI e tecnica CAWI per ciascuna indagine è dettagliato nei paragrafi dal 3.3.1 al 3.3.5 del Capitolato Tecnico fermo restando quanto indicato nel paragrafo 3.3 dello stesso documento ove si indica la stima di interviste (rivolte alle imprese) con tecnica CATI che passeranno alla tecnica CAWI (45%) in corso di esecuzione. Si precisa che per le **Imprese**: nella lista iniziale, Istat fornirà gli indirizzi mail di quasi tutte le unità che risponderanno tramite CAWI (rapporto pari mediamente all'85% circa). Successivamente, per le nuove unità che sostituiranno quelle uscenti dal panel, sarà necessario ricercare anche l'indirizzo mail (oltre al numero di telefono); per i **Consumatori**: i recapiti mail saranno forniti in minima parte.

4. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Nella tabella contenuta nell'Allegato vi sono varie figure professionali. In alcune è riportato solo il ruolo e il CCNL applicato (CO.CO.CO) come nel caso degli Intervistatori CATI e il Responsabile del Progetto e null'altro. Sono escluse quindi dal Piano di assorbimento?

Risposta

Come evincibile anche dall'accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL Telecomunicazioni e contraddistinto sempre dal codice CNEL K411, richiamato nel Capitolato d'oneri, le proposte lavorative che, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale e l'effort richiesto per l'esecuzione del

Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT

ID 2859

Classificazione del documento: Consip Public

servizio oggetto del presente appalto, l'eventuale operatore subentrante nell'appalto sarà chiamato a formulare avranno quali possibili destinatari anche gli ex addetti nella commessa già impiegati con contratto di collaborazione..

5. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Nella colonna Livello Retributivo l'importo ivi indicato comprende anche i contributi/oneri aziendali o è unicamente la cosiddetta RAL?

Risposta

Quanto riportato fa riferimento alla media delle RAL delle figure specifiche.

6. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: La figura del Supervisore CATI è impiegata per 150 ore settimanali. Sono evidentemente più persone. Quante esattamente? E il livello retributivo riportato corrisponde a quello di una sola persona?

Risposta

Alle 150 ore indicate nella colonna MONTE ORE SETTIMANALE corrispondono 4 risorse (Supervisore CATI). Per quanto riguarda la RAL si faccia riferimento alla risposta della domanda numero 5.

7. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Le figure di sistemista, analista programmatore e programmatore hanno un contratto, è riportato MTC (supponiamo sia il metalmeccanico) che è un ulteriore CCNL non incluso tra quelli indicati nel Capitolato d'oneri. Come orientarsi?

Risposta

In premessa si specifica che l'Allegato 11, riporta i dati del personale attualmente impiegato dall'Appaltatore uscente nell'esecuzione del servizio, nel Capitolato d'oneri, invece, è indicato il CCNL individuato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs 36/2023.

Si precisa che la nomenclatura MTC riportata nell'allegato 11 fa riferimento al CCNL Metalmeccanico (Codice CNEL C011).

In base al paragrafo 4 del Capitolato D'oneri non rientrano nei costi della manodopera i servizi di sviluppo/integrazione/manutenzione delle funzionalità applicative in quanto trattasi di «lavoro di natura intellettuale»; i costi orari della manodopera sono stati individuati, per gli intervistatori, i team leader, i supervisori e gli operatori del numero verde, sulla base del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (codice univoco CNEL K411).

8. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Per il Coordinatore Operativo è riportato in tabella il CCNL TLC, mentre nel capitolato d'oneri per questa figura professionale viene indicato il CCNL del Terziario. Quali dei due contratti adottare?

Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT

ID 2859

Classificazione del documento: Consip Public

Risposta

In premessa si specifica che l'Allegato 11, riporta i dati del personale attualmente impiegato dall'Appaltatore uscente nell'esecuzione del servizio, nel Capitolato d'oneri, invece, è indicato il CCNL individuato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs 36/2023.

In base al paragrafo 4 del Capitolato D'oneri non rientrano nei costi della manodopera *“Le attività svolte dal Coordinatore Operativo (tabelle ministeriali indicate nel Decreto Ministeriale del 19/05/2010 per i dipendenti da aziende del terziario livello I, della distribuzione e dei servizi) e le attività svolte dal Responsabile di Progetto (livello Quadro medesime tabelle) svolgendo funzioni ad alto contenuto professionale con responsabilità di direzione esecutiva sono stati considerati di natura Intellettuale.”*

9. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Ancora, nel criterio di valutazione B.1.1 (cfr. Capitolato d'oneri pag.50) viene premiata la figura di Coordinatore Operativo con una esperienza di oltre 14 anni nella gestione di indagini così come previsto nel capitolato tecnico. Ebbene risponde ai requisiti il Coordinatore che fa parte del Piano di assorbimento?

Risposta

Il Coordinatore Operativo ha esperienza adeguata a quanto richiesto da Istat nell'attività attualmente svolta.

10. DOMANDA

Riferimento Allegato 11 – Personale attualmente impiegato: Il contratto TLC a cui si fa riferimento nell'Allegato è quello menzionato nel capitolato d'oneri (pag.9) per la determinazione dei costi della manodopera degli intervistatori, i team leader, i supervisori e gli operatori del numero verde?

Risposta

Si specifica che la nomenclatura TLC riportata nell'allegato 11, dove presente, fa riferimento al CCNL Telecomunicazioni (Codice CNEL K411).

11. DOMANDA

In riferimento al Capitolato tecnico AS, al punto 3.8 Personale impiegato nel servizio OUTBOUND, per la figura del coordinatore operativo è richiesto il possesso del diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equipollente. Si chiede quali titoli di studio sono considerati equipollenti.

Risposta

Secondo quanto previsto dal Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR).

12. DOMANDA

In riferimento al Capitolato tecnico AS, al punto 4.2 Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde, sono state stimate 27.460 chiamate al n. verde. Si chiede se, all'interno di questa numerosità, siano stati contabilizzati anche i contatti da gestire tramite posta elettronica? in caso contrario si chiede una stima della numerosità di tali contatti.

Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT

ID 2859

Classificazione del documento: Consip Public

Risposta

Si conferma che sono già contabilizzati.

13. DOMANDA

In riferimento al Capitolato tecnico AS, in particolare al punto 4.5.1 Locali e attrezzature, viene riportato "I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE [...] È comunque consentito una differente dislocazione delle sedi in funzione di fornitore aggiudicatario in forma aggregata e/o di scelte organizzative del fornitore atte a ottimizzare le attività richieste dal presente capitolato nonché a garantire alle risorse impiegate modalità di conciliazione di lavoro e famiglia". Si richiedono chiarimenti in merito all'obbligo di disporre di una sede fisica dedicata alle attività di contact center.

Più in particolare si chiede di chiarire se:

- La disponibilità di una sede fisica nel territorio UE sia da considerarsi obbligatoria e vincolante per la partecipazione, indipendentemente dall'adozione di modalità operative da remoto.
- Oppure se sia ammissibile l'organizzazione del servizio interamente in modalità da remoto (home working), purché siano garantite le funzionalità di ascolto da remoto richieste e il rispetto delle condizioni di sicurezza e controllo previste dal Capitolato.

Risposta

Si conferma quanto indicato al paragrafo 4.5.1 del Capitolato Tecnico AS, ovvero che l'impresa deve avere almeno una sede fisica nel territorio UE i cui dati relativi all'ubicazione dovranno essere comunicati all'Avvio delle attività e riportati nel relativo verbale.

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)

Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT

ID 2859

Classificazione del documento: Consip Public