

**ID 2941 - APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INDAGINE STATISTICA MEDIANTE TECNICA CATI SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE 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](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)

\*\*\*

## **CHIARIMENTI**

### **DOMANDA N.1**

Con riferimento al paragrafo 4.1.6.1 del Capitolato Tecnico, relativo al TCI – Tasso di completezza delle interviste, al fine di dimensionare correttamente la rete di intervistatori e il rischio penali, si chiede di chiarire quanto segue:

- a) Il Capitolato prevede che il target, sul quale sarà calcolato il TCI, sarà un numero compreso tra 14.000 e 17.000 interviste e costituirà il numero di interviste che il Fornitore sarà contrattualmente obbligato ad effettuare. Si chiede di confermare in quale momento ISTAT comunicherà al Fornitore il numero definitivo di interviste target: se prima dell’avvio delle attività, in sede di sottoscrizione del verbale di avvio/Piano delle attività, oppure in un diverso momento della fase di predisposizione o di raccolta dati.
- b) Il Capitolato prevede altresì che il servizio debba essere svolto secondo una scansione temporale che include 3 mesi per lo svolgimento del servizio di raccolta dati e 1 eventuale mese aggiuntivo per la gestione delle code e la chiusura delle attività. Poiché il paragrafo 4.1.6.1 prevede il raggiungimento del 100% del TCI “per il terzo mese di rilevazione”, si chiede di chiarire se il completamento del 100% delle interviste target debba necessariamente avvenire entro la fine del terzo mese di raccolta dati, pena l’applicazione delle penali, oppure se le interviste completate nell’eventuale mese aggiuntivo di gestione code e chiusura attività concorrano comunque al raggiungimento del target senza applicazione di penali, nei limiti e alle condizioni previste dalla documentazione di gara.
- c) Si chiede inoltre di specificare, nel caso in cui il 100% del target non sia raggiunto entro il terzo mese ma venga raggiunto nel mese aggiuntivo, se e in quale misura trovino applicazione rilievi, penali o altri effetti contrattuali.

### **RISPOSTA**

Con riferimento ai quesiti formulati, si rappresenta quanto segue.

- a) Il Capitolato Tecnico prevede che il target sia compreso tra 14.000 e 17.000 interviste e costituisca il numero di interviste che il Fornitore è contrattualmente obbligato ad effettuare ai fini del calcolo del TCI (par. 4.1.6.1 del Capitolato Tecnico).  
Il medesimo Capitolato prevede inoltre che l’avvio delle attività sia dettagliato nel Piano delle attività di cui al par. 4.3.1 e che, entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, sia sottoscritto il verbale di inizio attività con la definizione del relativo Piano delle attività (par. 6.2 del Capitolato Tecnico).
- b) Il Capitolato Tecnico prevede 3 mesi per lo svolgimento della raccolta dati e 1 eventuale mese aggiuntivo per la gestione delle code e la chiusura delle attività (par. 4.1 del Capitolato Tecnico). Il medesimo Capitolato prevede, al par. 4.1.6.1, che il TCI debba essere pari ad almeno 25%

#### **Chiarimenti**

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INDAGINE STATISTICA MEDIANTE TECNICA CATI SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE ID 2941

nel primo mese, 55% nel secondo mese e 100% per il terzo mese di rilevazione. Lo Schema di Contratto disciplina, inoltre, le penali TCI con riferimento al primo, secondo e terzo mese di rilevazione (art. 15 S dello Schema di Contratto).

Alla luce di quanto sopra, si rappresenta che il raggiungimento del target deve avvenire entro il periodo di rilevazione previsto (3 mesi), ai fini della verifica degli SLA e dell'eventuale applicazione delle penali contrattuali.

Si ribadisce che il mese aggiuntivo è da considerarsi meramente eventuale e non concorre alla valutazione degli SLA.

- c) In caso di mancato raggiungimento del TCI nei termini previsti, trovano applicazione le previsioni di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto, che disciplinano i rilievi e le penali con riferimento ai livelli di servizio previsti.

#### **DOMANDA N.2**

Si chiede di confermare se, fermo restando l'obbligo di mettere a disposizione locali, infrastrutture, sistemi di monitoraggio e postazioni conformi a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, sia consentito impiegare intervistatori outbound CATI e operatori inbound/Numero Verde anche in modalità di lavoro da remoto o ibrida. In caso affermativo, si chiede di chiarire quali condizioni minime debbano essere garantite in termini di numerosità delle postazioni in sede.

#### **RISPOSTA**

Il Capitolato Tecnico non prevede indicazione numerica delle postazioni che il Fornitore riterrà adeguate all'esecuzione del servizio, ma prevede che le attività siano svolte presso i locali messi a disposizione dal Fornitore, ubicati in un'unica sede operativa, nel rispetto dei requisiti logistici e infrastrutturali indicati al paragrafo 4.2.3.6 del Capitolato Tecnico.

Nel medesimo paragrafo è altresì previsto che, in funzione delle scelte organizzative del Fornitore, sia consentita una differente dislocazione delle sedi al fine di ottimizzare le attività richieste e garantire modalità di conciliazione tra lavoro e vita personale delle risorse impiegate.

Il Capitolato Tecnico al paragrafo 4.3.3 prevede inoltre che il Fornitore assicuri un'attenta gestione della forza lavoro, finalizzata a mantenere la qualità complessiva del servizio anche in relazione ai livelli di servizio (SLA) previsti.

#### **DOMANDA N.3**

Con riferimento alle richieste di formulazione di Offerta Tecnica, si chiede di specificare se per la relazione tecnica sia previsto un numero di pagine, font, interlinea, ecc.

#### **RISPOSTA**

La Relazione Tecnica deve rispettare i requisiti redazionali previsti dall'Allegato 4.

#### **DOMANDA N.4**

In riferimento ai requisiti richiesti per il profilo del responsabile di progetto, si chiede conferma di quanto indicato a pag. 18 del Capitolato Tecnico: *"esperienza professionale di almeno 8 anni maturata negli ultimi 15 nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI e o CAPI/CATI su famiglie/individui e imprese. Per ciascuna delle due tipologie di target (famiglie/individui e imprese) si richiede inoltre di aver svolto almeno un'indagine su scala nazionale con un numero minimo di 45.000 interviste annue."*

#### **RISPOSTA**

Si conferma.

#### **Chiarimenti**

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INDAGINE STATISTICA MEDIANTE TECNICA CATI SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE ID 2941

**Divisione Sourcing Infrastrutture,  
TLC e Cybersecurity  
Il Responsabile  
Dott. Olindo Rencricca**

**Chiarimenti**

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INDAGINE STATISTICA MEDIANTE TECNICA CATI SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE ID 2941