

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 DELLE DONNE E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT
DI CUI ALL’AVVISO DI PREINFORMAZIONE INVIATO PER LA PUBBLICAZIONE ALLA GUUE IN DATA 21/09/2021**

1. PREMESSA

Consip S.p.A. ha inviato per la pubblicazione alla GUUE in data 21/09/2021 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 delle donne 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 delle donne e dei servizi connessi e strumentali per conto di ISTAT – ID 2416

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 CATI e relativi servizi connessi e strumentali	79311210-2	P	€ 638.649,00
2	Conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica CAPI e relativi servizi connessi e strumentali	79311200-9	S	€ 465.301,00
Importo totale a base d’asta				€ 1.103.950,00

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 CATI	€ 20,00	21.000
2	PREZZO UNITARIO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DELL’INTERVISTA CON TECNICA CAPI	€ 68,00	4.500
3	COMPONENTE FISSA RELATIVA ALL’ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	€ 377.950,00	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 CATI;
- Fatturato specifico medio annuo per servizi di indagini statistiche con tecnica CAPI.

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

- € 96.000,00, per servizi di indagini statistiche con tecnica CATI;
- € 70.000,00, per servizi di indagini statistiche con tecnica CAPI.

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 22.079,00.

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 effettuata con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI su scala nazionale, che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua, ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) inferiore o pari a 20.000 interviste	T

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
		b) da 20.001 e fino a 25.000 interviste c) da 25.001 e fino a 30.000 interviste d) oltre 30.000 interviste	
2	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Responsabile di field: coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI su scala nazionale, che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) inferiore o pari a 20.000 interviste b) da 20.001 e fino a 25.000 interviste c) da 25.001 e fino a 30.000 interviste d) oltre 30.000 interviste	T
3	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: a) per un numero di interviste inferiore o pari a 15.000 b) per un numero di interviste compreso tra 15.001 e 25.000 c) per numero interviste superiore a 25.000	T
4	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza di tutti i responsabili territoriali: supervisione, gestione e monitoraggio di almeno una indagine CAPI e/o PAPI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) per un numero di interviste inferiore o pari a 15.000 b) per un numero di interviste compreso tra 15.001 e 25.000 c) per un numero di interviste superiore a 25.000	T
5	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza Intervistatrici CATI: numero di intervistatrici con esperienza lavorativa in indagini sociali effettuate con tecnica CATI oltre il minimo richiesto: a) per un numero di intervistatrici inferiore a 25 b) da 25 a 50 intervistatrici c) da 51 a 85 intervistatrici d) oltre 85 intervistatrici	T
6	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza Intervistatrici CAPI: numero di intervistatrici con esperienza lavorativa in indagini sociali effettuate con tecnica CAPI e/o PAPI oltre il minimo richiesto: a) per un numero di intervistatrici inferiore a 20 b) da 20 a 40 intervistatrici c) da 41 a 60 intervistatrici d) oltre 60 intervistatrici	T
7	Organizzazione del team di lavoro	Attivazione, nell'ambito dell'HELP DESK, di un servizio di supporto specialistico telefonico alle intervistatrici CAPI (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
8	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	D

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
		ISTAT dei relativi stati di avanzamento; - la tempestiva individuazione di criticità inerenti i servizi erogati e l'adozione di opportune azioni correttive.	
9	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 laddove si renda necessario, 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 di competenze comunicative/relazionali, realizzative, di efficacia.	D
10	Organizzazione del team di lavoro	Estensione dell'orario di servizio del numero verde con operatore nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 21:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle 18:30, festivi esclusi.	T
11	Livelli di servizio	Miglioramento della percentuale minima di chiamate inbound gestite su base settimanale con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatrice del numero verde pari a 10 secondi. a) Percentuale pari all'85% b) Percentuale pari all'86% c) Percentuale pari all'87% d) Percentuale pari all'88% e) Percentuale pari all'89% f) Percentuale pari al 90% o oltre	T
12	Livelli di servizio	Tasso di fedeltà: percentuale di interviste complete sul campione base di individui a) Tasso di fedeltà minore o pari al 50% b) Tasso di fedeltà maggiore di 50% e minore o pari a 55% c) Tasso di fedeltà maggiore di 55%	T
13	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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 b) entro le 4 ore lavorative successive	T
14	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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 e la possibilità di arricchire la scheda dei contatti degli individui di ulteriori informazioni utili ai fini dell'esecuzione della rilevazione	T
15	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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 operatrice, di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato; - intervista IVR (in italiano o in tedesco, a seconda della lingua inizialmente prescelta) a chiusura chiamata, previo consenso dell'intervistata, che consenta di misurare il grado di soddisfazione della chiamante. Il questionario di customer satisfaction da sottoporre all'intervistata, il relativo tracciato record di output e le	T

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
		modalità di trasmissione dei dati raccolti saranno previamente concordati con ISTAT, in termini di quesiti e durata.	
16	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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
17	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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
18	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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
19	Modalità, strumenti e funzionalità aggiuntive per la gestione e la realizzazione del Servizio	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
20	Sicurezza dei dati gestiti	Efficacia delle soluzioni che il Fornitore adotterà per garantire la conservazione e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi in termini di: - metodologie e procedure operative; - strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche; - contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.	D
21	Criteri sociali e pari opportunità	Strumenti (quali, ad esempio, asili nido aziendali o convenzioni con apposite strutture, bonus o contributi), politiche di gestione delle risorse umane (in termini di flessibilità di orario di lavoro, lavoro da remoto o condiviso, banca ore annuale e mensile), forme di incentivazione adottate e/o altri benefit volti a migliorare le condizioni di lavoro delle intervistatrici ulteriori rispetto ai requisiti minimi di legge di cui al D.Lgs 81/2008	D
22	Criteri sociali e pari opportunità	Erogazione di una sessione formativa via web in materia di diritto alla parità di genere, erogata da personale esperto. La sessione verterà sui temi indicati in documentazione, sarà rivolta a tutte le figure professionali previste, dovrà tenersi durante la fase di avvio delle attività e dovrà prevedere il rilascio di apposita attestazione di frequenza e di un questionario qualitativo di valutazione dell’apprendimento da inviare ad ISTAT.	T

2.6 CONDIZIONI RELATIVE AL CONTRATTO D'APPALTO

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

Non applicabile.

2.7.2 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.

2.7.3 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