

CONSIP S.p.A. a socio unico

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE SVOLTE CON TECNICA CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT – EDIZIONE 3 DI CUI ALL’AVVISO DI PREINFORMAZIONE INVIATO PER LA PUBBLICAZIONE ALLA GUUE IN DATA 31/05/2022

1. PREMESSA

Consip S.p.A. ha pubblicato in data 31/05/2022 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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – edizione 3, 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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per conto di ISTAT – edizione 3 – ID 2516.

2.2 BASI D’ASTA

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI e relativi servizi connessi e strumentali	79311210-2	P	€ 6.117.000,00
Importo totale a base d’asta				€ 6.117.000,00

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 SVOLTA CON TECNICA CATI	€ 11,00	405.000
2	PREZZO ADDIZIONALE DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DELLA PRIMA INTERVISTA SVOLTA CON TECNICA CATI	€ 7,50	6.000

3	COMPONENTE FISSA RELATIVA ALL'ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	€ 77.000,00	21
---	---	-------------	----

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 minimo annuo per servizi di indagini statistiche con tecnica CATI

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: Fatturato specifico minimo 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:

- € 260.000,00, 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 122.340,00.

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	80
Offerta economica	20
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 di almeno una indagine statistica svolta con tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) pari a 25.000 interviste; b) da 25.001 e fino a 30.000 interviste; c) da 30.001 e fino a 35.000 interviste; d) oltre 35.000 interviste.	T
2	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Coordinatore operativo: coordinamento e supervisione delle attività e delle risorse di almeno una indagine statistica svolta con tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) pari a 25.000 interviste; b) da 25.001 e fino a 30.000 interviste; c) da 30.001 e fino a 35.000 interviste; d) oltre 35.000 interviste.	T
3	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza di tutti i supervisori di sala: coordinamento e monitoraggio degli intervistatori di almeno una indagine statistica effettuata con tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie, ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli: a) pari a 20.000; b) da 20.001 e fino a 25.000 interviste; b) da 25.001 e fino a 30.000 interviste; c) oltre 30.000 interviste.	T
4	Competenze aziendali	UNI EN ISO 9001 Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi oggetto dell'appalto rilasciata da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Modalità di attribuzione del punteggio: - in caso di assenza certificazione; oppure - in caso di certificazione posseduta soltanto dall'azienda mandataria/capofila nell'ambito dell'RTI/Consorzio; oppure - in caso di certificazione posseduta da tutte le aziende partecipanti all'RTI/Consorzio costituendo o costituito ovvero dall'azienda concorrente in caso di partecipazione in forma singola.	T
5	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Tempistiche entro cui il Fornitore rende disponibile per la formazione e per il successivo inserimento nella rete di rilevazione un numero aggiuntivo di intervistatori (pari al più a 4). Tale inserimento è subordinato alla richiesta da parte di ISTAT e potrà verificarsi in corso di esecuzione del contratto. Modalità di attribuzione del punteggio: a) caratteristica non offerta; b) entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di ISTAT; c) entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di ISTAT.	T

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
6	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Impegno a fornire a ISTAT un report di sintesi bimestrale in merito a tutti i seguenti elementi: (i) alle azioni intraprese dal Fornitore per incrementare le competenze degli intervistatori; (ii) ai principali risultati raggiunti dagli intervistatori (numero di contatti, durata media dei contatti, interviste concluse); (iii) alle azioni di miglioramento future che il fornitore si impegna ad adottare. a) impegno non offerto; b) impegno offerto.	T
7	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Soluzioni che il Fornitore intende adottare per minimizzare i livelli di attrition bimestrale e annuo al fine di garantire al meglio la continuità dell'esecuzione dell'indagine.	D
8	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Procedure e strumenti che il Fornitore intende utilizzare in fase di rilevazione per ridurre la percentuale di compilazione delle interviste proxy e per gestire gli appuntamenti con tutti i componenti della famiglia.	D
9	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Soluzioni tecniche ed organizzative adottate per garantire i tassi di completezza delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto con le famiglie.	D
10	Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio	Metodologie utilizzate per garantire il valore offerto della percentuale di interviste effettuate nelle prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre.	D
11	Livelli di servizio	Miglioramento del tasso di completezza totale (reinterviste più prime interviste). a) Tasso di completezza totale pari all'87%; b) Tasso di completezza totale pari all'88%; c) Tasso di completezza totale pari all'89%; d) Tasso di completezza totale pari al 90%; e) Tasso di completezza totale pari al 91%. Il punteggio non sarà assegnato se al criterio 9 non sarà stato attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato"	T
12	Livelli di servizio	Miglioramento del tasso di completezza delle prime interviste. a) Tasso di completezza delle prime interviste pari all'81%; b) Tasso di completezza delle prime interviste pari all'82%; c) Tasso di completezza delle prime interviste pari all'83%; d) Tasso di completezza delle prime interviste pari all'84%; e) Tasso di completezza delle prime interviste pari all'85%. Il punteggio non sarà assegnato se al criterio 9 non sarà stato attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato".	T

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
13	Livelli di servizio	<p>Miglioramento della percentuale di interviste complete (reinterviste più prime interviste) realizzate nelle prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre.</p> <p>a) Percentuale pari all'87%; b) Percentuale pari all'88,5%; c) Percentuale pari all'90%; d) Percentuale pari all'91,5%; e) Percentuale pari all'93%.</p> <p>Il punteggio non sarà assegnato se al criterio 10 non sarà stato attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato".</p>	T
14	Livelli di servizio	<p>Miglioramento della percentuale minima di chiamate inbound gestite su base mensile con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore del Numero Verde pari a 10 secondi.</p> <p>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%.</p>	T
15	Funzionalità aggiuntive del Numero Verde	<p>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.</p> <p>a) caratteristica non offerta; b) entro le 8 ore lavorative successive; c) entro le 4 ore lavorative successive.</p>	T
16	Funzionalità aggiuntive del Numero Verde	<p>Funzionalità aggiuntive sistema IVR di Contact Center: messa a disposizione per il chiamante di un menù dell'IVR che consenta di lasciare il recapito telefonico e l'indicazione della fascia oraria e del giorno in cui si preferisce essere intervistato.</p>	T
17	Strumenti di monitoraggio	<p>Monitoraggio in real time – Struttura e caratteristiche tecnico/ funzionali del sistema unico accessibile da remoto che consente l'ascolto in real time della conversazione e la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di accesso da parte di ISTAT; - modalità, sicurezza e facilità di utilizzo da parte di ISTAT; - funzionalità aggiuntive che semplifichino l'attività di monitoraggio. 	D
18	Strumenti di monitoraggio	<p>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.</p> <p>a) caratteristica non offerta; b) caratteristica offerta.</p>	T

N°	Ambito di valutazione	Criterio	Tipologia criterio
19	Strumenti di monitoraggio	Descrizione dell'organizzazione dei processi con l'indicazione degli strumenti adottati per rendere accessibili all'ISTAT tempestivamente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività, le eventuali criticità che si presentano e le azioni correttive messe in atto sia durante i mesi di avvio sia durante i mesi previsti per l'esecuzione della rilevazione.	D
20	Strumenti di monitoraggio	Metodologie e strumenti adottati dal Fornitore per verificare il rispetto della modalità di esecuzione dell'intervista e dell'effettivo e regolare svolgimento della stessa	D
21	Formazione	Erogazione di una sessione formativa via web della durata di almeno 4 ore complessive, tenuta da personale esperto, in materia: - sicurezza informatica (tutela dei dati e delle informazioni aziendali, panoramica sulla Cyber Security e approfondimento sui rischi e sulle responsabilità nel trattamento di dati e informazioni tramite l'utilizzo dei dispositivi informatici); - normativa relativa al trattamento dei dati con riferimento al GDPR. La sessione sarà rivolta a tutte le figure professionali previste, compresi gli intervistatori, e dovrà prevedere il rilascio di apposita attestazione di frequenza e di un questionario qualitativo di valutazione dell'apprendimento da inviare ad ISTAT.	T
22	Formazione	Descrizione dei processi e delle modalità operative, in aggiunta rispetto a quelle minime previste, per la formazione di nuovi intervistatori inseriti per integrazione o per turnover, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza.	D
23	Sicurezza dei dati gestiti	Descrizione degli strumenti e delle metodologie adottate per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti.	D
24	Criteri sociali e pari opportunità	Erogazione di una sessione formativa via web sul 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 per l'esecuzione, 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 rendicontare ad ISTAT. a) in caso di durata della sessione pari a 2 ore; b) in caso di durata della sessione pari a 4 ore.	T

2.6 CONDIZIONI RELATIVE AL CONTRATTO D'APPALTO

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:

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico - organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, e secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019.

Inoltre, 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