

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 SUL REDDITO E SULLE CONDIZIONI DI VITA (EU-SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT, EDIZIONE 2, ID 2593 DI CUI ALL’AVVISO DI PREINFORMAZIONE INVIATO ALLA GUUE IN DATA 15/03/2023

1. PREMESSA

Consip S.p.A. in data 15/03/2023 ha inviato alla GUUE 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 sul reddito e sulle condizioni di vita (EU-SILC) e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT, ED. 2, ID 2593, in un unico lotto.

Contestualmente a tale Avviso la Consip S.p.A. 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 del suddetto servizio (denominato Condizioni di fornitura).

2. INFORMAZIONI**2.1 OGGETTO**

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un contratto per conto di ISTAT relativo al servizio di conduzione e gestione di interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine sul reddito e sulle condizioni di vita (EU-SILC) e dei servizi connessi e strumentali, EDIZIONE 2, ID 2593, in un unico lotto.

2.2 BASI D’ASTA

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Conduzione e gestione di interviste con tecnica CAPI e dei servizi connessi e strumentali	79311200-9	P	€ 5.191.203,32
2	Conduzione e gestione di interviste con tecnica CATI e dei servizi connessi e strumentali	79311210-2	S	€ 2.121.796,68
Importo totale a base d’asta				€ 7.313.000,00

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 CAPI	€ 83,00	53.000
2	PREZZO UNITARIO DEL SERVIZIO DI	€ 29,00	62.000

	CONDUZIONE E GESTIONE DELL'INTERVISTA SVOLTA CON TECNICA CATI		
3	COMPONENTE FISSA RELATIVA ALL'ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	€ 1.087.000,00	1
4	COMPONENTE FISSA OPZIONALE RELATIVA ALL'ESECUZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	€ 29.000,00	1

Fermo restando il massimale contrattuale previsto pari alla base d'asta e non superabile, al fine di tenere conto della variabilità della ripartizione percentuale tra interviste CAPI e CATI (si stima che la percentuale di interviste effettuate con tecnica CATI possa variare nel triennio tra circa il 50% e circa il 58% del totale delle interviste, mentre la restante parte sarà realizzata con tecnica CAPI) sono previsti due sub massimali CAPI e CATI, che non potranno mai esaurirsi contemporaneamente, di importo pari a:

- € 5.566.636,00 IVA esclusa per la tecnica CAPI.
- € 2.256.164,00 IVA esclusa per la tecnica CATI.

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:

- € 294.000,00, per servizi di indagini statistiche con tecnica CAPI;
- € 120.000,00, 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. n. 50/2016 di importo pari a euro € 146.260,00

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.

ID	Ambito di valutazione	CRITERIO	Tipologia
1	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Responsabile di Progetto/Responsabile della Fornitura (par. 2.4. delle Condizioni di Fornitura): esperienza lavorativa almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di almeno un'indagine statistica svolta con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/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) da 30.000 e fino a 35.000 interviste b) oltre 35.000 interviste	T
2	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Esperienza del Coordinatore tecnico/operativo (par. 2.4. delle Condizioni di Fornitura) : esperienza lavorativa almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento e supervisione delle attività e delle risorse di almeno un'indagine statistica svolta con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI di cui almeno una 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) da 30.000 e fino a 35.000 interviste b) oltre 35.000 interviste	T

3	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Supervisor CAPI (par 2.4. delle Condizioni di Fornitura): esperienza lavorativa almeno triennale maturata negli ultimi 15 anni di tutti e 4 i supervisor nella supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei relativi carichi di lavoro, nell'ambito di almeno un'indagine statistica CAPI, su almeno 10 regioni del territorio nazionale, che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie ricadente all'interno del seguente intervallo: - oltre 25.000 interviste	T
4	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Supervisor di sala CATI (par. 2.4. delle Condizioni di Fornitura): esperienza lavorativa almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni di tutti e 4 i supervisor nel coordinamento e monitoraggio degli intervistatori di almeno un'indagine statistica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie ricadente all'interno del seguente intervallo: - oltre 25.000 interviste	T
5	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Intervistatori CAPI (par. 2.4. delle Condizioni di Fornitura) - Numero di intervistatori con esperienza di almeno 18 mesi (rispetto ai 12 minimi richiesti nel CT) nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per indagini statistiche, negli ultimi 5 anni: a) almeno 100 intervistatori b) almeno 180 intervistatori c) almeno 200 intervistatori d) 220 intervistatori	T
6	Esperienza lavorativa pregressa del team di lavoro	Intervistatori CATI (par. 2.4. delle CF) - Numero di intervistatori con esperienza di almeno 30 (rispetto ai 24 mesi minimi previsti da CT) mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni: a) almeno 20 intervistatori b) almeno 40 intervistatori c) 50 intervistatori	T
7	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Struttura e caratteristiche tecniche del Sistema CAPI/CATI (ivi incluse eventuali sue estensioni sui device degli intervistatori), (par. 8.1. delle Condizioni di Fornitura) in termini di: - controlli messi in atto per garantire la qualità del software e conseguentemente la successiva memorizzazione ed elaborazione dei dati;	D

		- livelli di continuità operativa; - resilienza e sicurezza.	
8	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Struttura e caratteristiche implementative del questionario elettronico (par. 8.2. delle Condizioni di Fornitura) che: - facilitino eventuali aggiornamenti del questionario stesso; - semplifichino l'attività di esecuzione dell'intervista da parte dell'intervistatore, coadiuvandolo al tempo stesso; - limitino e riducano i tempi e gli errori di compilazione.	D
9	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
10	Funzionalità aggiuntive Sistema CAPI/CATI, Applicativo per microdati e reportistica, Numero VERDE	Strumenti messi a disposizione per l'interazione da remoto e in tempo reale con il Sistema CAPI/CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso da parte di ISTAT in termini di: facilità di utilizzo e consultazione e consistenza della reportistica, in base a differenti profili utente e con diversi livelli di aggregazione dei dati, completezza delle informazioni fornite, innovatività, sicurezza e disponibilità.	D
11	Livelli di servizio	Soluzioni organizzative e tecniche adottate per garantire il rispetto dei seguenti tassi stabiliti dalle Condizioni di Fornitura ai par. 2.3.3.1, 2.3.3.2 e 2.4.1 (tasso di completezza per tecnica e per wave, tasso di copertura regionale CAPI, tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI, tasso di attività), sia in fase di avvio che in quella esecutiva, identificando tempestivamente eventuali criticità e adottando opportune azioni di mitigazione commisurate al grado di severità della criticità. La proposta sarà valutata anche rispetto alla sua concretezza, con casistiche quanto più confacenti con la tipologia e il contesto dell'appalto.	D

12	Modalità e strumenti formativi	Erogazione di corsi di formazione da remoto in modalità sincrona in ambito Soft skills dedicati a tutti gli intervistatori, secondo le seguenti modalità: i) massimo 50 intervistatori per sessione; ii) n. 2 sessioni ad intervistatore di 2,5 ore ciascuna per un totale di 5 ore; iii) n. 1 sessione svolta dopo il Reclutamento degli intervistatori e n. 1 sessione prima della "Formazione iniziale"; iv) possibilità di partecipazione di personale ISTAT (max 2 persone). Le competenze Soft devono riguardano in particolare: - modalità e tecniche di gestione dei vari contesti sociali tenendo conto delle relative complessità delle famiglie; - modalità e tecniche di gestione di eventuali criticità, conflitti e contrarietà alle domande del questionario e relativa modalità di gestione delle relazioni con le famiglie.	T
13	Servizi e Strumenti di monitoraggio	Monitoraggio in real time CATI (par. 5.1. delle Condizioni di Fornitura) — 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: - 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
14	Servizi e Strumenti di monitoraggio	Monitoraggio CATI (par. 5.1. delle Condizioni di Fornitura)- 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
15	Servizi e Strumenti di monitoraggio	Controlli telefonici delle famiglie campione per le quali si dispone di numero di telefono, nelle quantità di seguito specificate (rispetto al minimo del 2% previsto al par. 3.7 delle Condizioni di Fornitura): a) almeno il 3% dei nominativi delle famiglie campione intervistate con tecnica CATI e dei nominativi delle famiglie campione (con numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI b) almeno il 4% dei nominativi delle famiglie campione intervistate con tecnica CATI e dei nominativi delle famiglie campione (con numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI	T

16	Servizi e Strumenti di monitoraggio	Controlli a domicilio presso l'abitazione delle famiglie campione per le quali non si dispone di numero telefonico, nelle quantità di seguito specificate (rispetto al minimo del 2% previsto al par 3.7 delle Condizioni di Fornitura): a) almeno il 3% dei nominativi delle famiglie campione (senza numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI b) almeno il 4% dei nominativi delle famiglie campione (senza numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI	T
17	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, rispetto ai requisiti del par 6 delle Condizioni di Fornitura: 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; b) sistemi di gestione e correlazione degli eventi di sicurezza (SIEM). - Offerta punto a) - Offerta punto a) e punto b)	T
18	Struttura, processi, strumenti del team di lavoro	Struttura organizzativa e metodologie e strumenti, riconosciuti come best practice, adottati per garantire la gestione dell'appalto, per ciascuna annualità e per tutta la durata complessiva del medesimo, in tutte le fasi di avvio, rilevazione e chiusura, che assicurino: - la programmazione ottimale delle attività, anche in relazione al team di lavoro impiegato e al relativo carico di lavoro; - lo stato di avanzamento delle attività in linea con i calendari condivisi con ISTAT; - monitoraggio a diversi livelli di granularità dello stato di avanzamento delle attività (team di risorse, sub-obiettivi di progetto, etc.) da parte di ISTAT e relativa interazione con la Committente in modo che abbia sempre piena e costante visibilità della fase esecutiva dell'appalto.	D
19	Struttura, processi, strumenti del team di lavoro	Processi e modalità adottate dal Concorrente per la selezione delle figure professionali, con particolare riferimento agli intervistatori sia in fase iniziale che durante l'esecuzione dell'indagine stessa in caso di integrazione o sostituzione degli stessi, al fine di: - favorire l'integrazione delle nuove figure all'interno della struttura aziendale e garantire la continuità del servizio prestato	D

		- 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.	
20	Struttura, processi, strumenti del team di lavoro	Soluzioni che il Fornitore intende adottare per minimizzare il tasso di turn over e garantire la persistenza della medesima rete di rilevazione nel corso dell'intera vigenza contrattuale, con particolare riguardo all'attualità e concretezza delle politiche di gestione del personale adibito all'esecuzione del contratto (ad esempio piani carriera, percorsi formativi), strumenti (ad esempio, asili nido o convenzioni con apposite strutture, bonus o contributi), forme di incentivazione e/o altri benefit adottati dal Concorrente per migliorare le condizioni di lavoro del personale , favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro e la parità di genere. Si chiede in particolare di specificare: - le modalità di erogazione di tali soluzioni (es: rimborsi, convenzioni,...) - le modalità di formalizzazione di tali soluzioni (es: indicazione all'interno del contratto applicato o altra comunicazione formale da parte del datore di lavoro)	D
21	Struttura, processi, strumenti del team di lavoro	Procedure e strumenti che il Fornitore intende utilizzare in fase di rilevazione per ridurre la percentuale di compilazione delle interviste proxy (rispetto alle prescrizioni minime previste al par 2.3.2. delle Condizioni di Fornitura)	D
22	Struttura, processi, strumenti del team di lavoro	Descrizione delle procedure e delle azioni che il Concorrente intende attuare per mettere la Committente – e in particolare la figura del DEC – nelle condizioni di verificare con cadenza bimestrale (con riferimento alla specifica annualità e al periodo di erogazione della prestazione) l'avvenuto pagamento, nel rispetto dei termini previsti dai singoli contratti degli intervistatori e delle altre figure professionali impiegate nell'appalto, sia in caso di lavoratori dipendenti e sia in casi di lavoratori con contratti di collaborazione o P.Iva. La proposta sarà valutata anche rispetto alla capacità di assicurare	D

		una tempestiva ed efficace fruizione dei dati richiesti da parte della Committente nonché la piena attendibilità degli stessi.	
--	--	--	--

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:

Non si ritengono sussistenti i presupposti per l'applicazione della clausola sociale secondo i termini e le condizioni dell'art. 50 del Codice e delle Linee Guida ANAC n. 14, non essendo alla data di pubblicazione della presente preinformativa sussistente l'esigenza di tutela della stabilità occupazionale del personale impiegato nell'analogo contratto in corso di esecuzione, vista la circostanza, confermata dall'attuale fornitore, che tutto il personale dipendente attualmente impiegato nell'esecuzione del contratto è contemporaneamente impegnato in altre commesse la cui durata - compresa di quelle eventualmente non ancora avviate ma che prevede di attivare nel prossimo futuro – andrà in parallelo con quella del contratto di affidamento oggetto della presente procedura, l'avvio delle cui relative attività andrà in continuità con la scadenza di quello in corso.

In ogni modo al fine di tutelare 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, si fa presente che l'aggiudicatario, sarà 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 principi stabiliti nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019, laddove in fase di aggiudicazione del contratto si dovessero verificare i relativi presupposti. Pertanto in sede di stipula del contratto la Stazione Appaltante fornirà le eventuali informazioni relative al personale impiegato nel contratto in corso e sulla base di tali dati l'aggiudicatario presenterà il piano di riassorbimento.

Inoltre, si rimanda al paragrafo:

- 2.3.2 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;
- 3.4 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 2.4 delle condizioni del servizio.

L'Amministratore Delegato

Ing. Cristiano Cannarsa