

APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER INDAGINI CATI/CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE - ID 2850

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

### 1. DOMANDA

È possibile partecipare alla gara pur non risultando ancora iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), impegnandosi ad avviare la procedura nei prossimi giorni, considerati i tempi tecnici necessari (fino a 60 giorni) per il completamento dell'iscrizione?

#### Risposta

Si conferma. Come riportato al paragrafo 28 punto f) del Capitolato d'Oneri, nel caso l'impresa aggiudicataria non risulti iscritta, può procedere con domanda di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) ed inviare la documentazione secondo le modalità riportate nel suddetto paragrafo.

### 2. DOMANDA

In merito al requisito relativo alla presenza di n. 2 operatori telefonici con conoscenza della lingua tedesca almeno pari al livello B2 del QCER, si chiede se tale conoscenza debba essere comprovata da certificazioni linguistiche ufficiali, oppure se sia sufficiente una dichiarazione del legale rappresentante o altra forma di attestazione equivalente.

#### Risposta

Si conferma che, in fase esecutiva, la conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca in capo almeno n. 2 intervistatori dovrà essere comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER.

### 3. DOMANDA

Nei documenti di gara sono presenti 2 questionari in versione provvisoria. A pag. 12 del capitolato tecnico si dichiara che verranno forniti all'avvio delle attività. Ai fini di una corretta valutazione sulla reale durata delle interviste, sull'effort dei rilevatori da dedicare all'indagine, sul rispetto dei tempi di informatizzazione dei questionari e relative schede contatto, nonché della rilevazione vera e propria, si richiede di visionare:

- il questionario dell'indagine C sperimentale
- il questionario dell'indagine C sui tempi delle procedure amministrative
- relative schede e regole di contatto delle 3 linee di indagine
- indicatori di monitoraggio

#### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT  
ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

- scheda numero verde.

#### Risposta

Si conferma che i questionari sono forniti in allegato al Capitolato tecnico, in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Relativamente al questionario “Questionario procedure amministrative”, lo stesso è disponibile solo in forma di scheda.

Non sono disponibili ulteriori allegati e/o versioni definitive rispetto alla documentazione pubblicata.

Come riportato al paragrafo 2 del Capitolato Tecnico, le versioni definitive dei questionari e le specifiche relative a:

- Scheda e regole contatti;
- Indicatori monitoraggio;
- Scheda Numero verde.

saranno forniti all'avvio delle attività.

#### 4. DOMANDA

Su tutte le indagini si richiede se il tempo stimato per i questionari provvisori sia lo stesso tempo previsto per la versione definitiva.

#### Risposta

Trattandosi di stime fornite da Istat su base storica, i valori rappresentano durate medie, come specificato nel paragrafo 3.2 del Capitolato tecnico, considerando il tempo trascorso dal primo all'ultimo quesito del questionario elettronico, al netto del tempo necessario per raggiungere la persona da intervistare. Le durate medie stimate per tutte le tipologie di intervista oggetto del bando sono indicate nello stesso paragrafo.

Come riportato al paragrafo 2 del Capitolato Tecnico i questionari allegati alla documentazione di gara potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Tali variazioni potrebbero incidere, di conseguenza, nei tempi di conduzione stimati per gli stessi.

#### 5. DOMANDA

In relazione al numero di interviste, si chiede conferma che per l'indagine C) *Indagine sui tempi e procedure amministrative*, oltre alle 4500 interviste CATI e alle 500 interviste CATI Web di cui a pag.13 del Capitolato Tecnico, debbano essere realizzate anche 10.000 interviste in modalità CAWI (rilevazione censuaria).

#### Risposta

Come indicato nel Capitolato tecnico, “*Nel caso della tecnica CAWI, il Fornitore dovrà garantire la realizzazione e la piena funzionalità tecnica della piattaforma e dei relativi questionari elettronici prima dell'avvio della rilevazione secondo i tempi e le indicazioni tecniche definite dall'Istat, nonché garantire la sua piena funzionalità tecnica durante tutto il periodo di raccolta dei dati con questa tecnica di rilevazione*”. Il Fornitore dovrà, inoltre, tramite gli

#### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

operatori di Numero Verde, “*dare risposta ai problemi tecnici incontrati nella compilazione del questionario web*”. Trattandosi di interviste restituite autonomamente dal rispondente, le interviste CAWI non sono, quindi, oggetto di realizzazione da parte del Fornitore.

## 6. DOMANDA

Si chiede se la scheda contatto fornita per le indagini CATI sarà unica per tutte le indagini o saranno fornite schede contatto ad hoc per ciascuna indagine e se possano essere fornite in questa fase.

### Risposta

Le schede di contatto saranno fornite per ciascuna indagine all'avvio delle attività, come indicato al par.2 del Capitolato tecnico.

## 7. DOMANDA

Si chiede conferma che il tempo effettivo a disposizione del fornitore per sviluppare tutti i questionari CATI e CATI Web sia pari a due settimane dal momento dell'avvio delle attività (paragrafo 6.1 del Capitolato tecnico) e che l'attività comprenda anche lo sviluppo della/delle schede contatto.

### Risposta

Si conferma che “*il Fornitore avrà fino ad un massimo di un mese per terminare lo sviluppo del sistema CATI e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana (ed in tedesco limitatamente alle unità costituenti il campione appartenenti alla provincia di Bolzano) nonché per completare le altre attività di carattere organizzativo e formativo, entrambe a carico del Fornitore per ciascuna indagini*” come previsto dal par. 4.3.1. del Capitolato tecnico, e per il dettaglio delle attività e delle tempistiche si conferma quanto indicato al par. 6.1 del Capitolato tecnico.

## 8. DOMANDA

Per le indagini a, b, c, le liste dei soggetti, imprese e istituzioni saranno fornite da ISTAT con le informazioni di contatto disponibili; la correttezza dei dati di contatti e il completamento delle informazioni di contatto mancanti saranno a carico del fornitore. Per ciascuna indagine si chiede una stima, anche in termini percentuali, dei nominativi che saranno forniti dotati di contatto telefonico e di e-mail.

### Risposta

Premesso che trattasi di mere stime, per l'indagine a) si stima una percentuale di numeri di telefono sulle liste iniziali compresa tra il 6% e il 10%; per le indagini b) e c) si stima una percentuale di numeri di telefono sulle liste iniziali compresa tra il 60% e il 80%.

## 9. DOMANDA

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto, si sottopone il seguente quesito in merito ai contenuti del Capitolato d'Oneri, e in particolare alle disposizioni contenute ai paragrafi 4 e 18.

Al paragrafo 4 viene indicato che il contratto collettivo nazionale applicato dall'operatore economico dovrà essere il CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (codice univoco CNEL K411). Viene inoltre precisato che i costi orari della manodopera per le figure degli intervistatori, team leader, supervisor e operatori del numero verde sono stati individuati sulla base delle tabelle ministeriali di riferimento per

### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

i servizi di call center (D.D.G. n. 77 del 01/10/2018, aggiornato con D.D.G. n. 53 del 12/08/2021, con ultimo aggiornamento a dicembre 2022).

Al paragrafo 18, il Capitolato prevede che, solo nel caso in cui l'operatore economico applichi un CCNL diverso da quello indicato al paragrafo 4, debba essere presentata:

- una dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato, corredata da documentazione probatoria, oppure
- in alternativa, una dichiarazione di impegno ad applicare il CCNL previsto al paragrafo 4.

La scrivente società, operante nel settore delle ricerche di mercato da oltre trent'anni e associata ad ASSIRM (Associazione degli Istituti di Ricerche di Mercato), applica ai propri dipendenti il CCNL Terziario della Distribuzione e dei Servizi (codice CNEL H011). Per quanto riguarda la figura degli intervistatori, in linea con quanto previsto dall'art. 2, comma 2, lett. a) del D.lgs. 81/2015, la società adotta 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 chiede pertanto di chiarire se sia ammessa la partecipazione alla presente procedura di gara ad un operatore economico che:

- applichi il CCNL del Terziario (cod. CNEL H011) per le figure di team leader, supervisor e operatori del numero verde, presentando la relativa dichiarazione di equivalenza;
- applichi, per gli intervistatori, l'accordo collettivo nazionale ASSIRM/OOSS sopra richiamato. Si sottolinea che non è possibile presentare una dichiarazione di equivalenza tra il CCNL Telecomunicazioni e l'Accordo quadro suddetto poiché non sono comparabili le tutele economiche e normative tra dipendenti e collaboratori.

### Risposta

In premessa si precisa che è ammessa la partecipazione alla procedura di gara ai concorrenti in possesso dei requisiti di cui al paragrafo 7 del Capitolato d'onere.

In merito al CCNL applicato al personale impegnato nell'esecuzione del contratto, si conferma quanto previsto ai paragrafi 4, 18 e 24 del Capitolato d'onere 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."*

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

### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

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.

#### **10. DOMANDA**

Nel par.4.3.1 si riporta che dal momento dell'avvio delle attività il Fornitore avrà fino ad un massimo di un mese per terminare lo sviluppo del sistema CATI e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana (ed in tedesco limitatamente alle unità costituenti il campione appartenenti alla provincia di Bolzano) nonché per completare le altre attività di carattere organizzativo e formativo, entrambe a carico del Fornitore per ciascuna indagini. Tale periodo includerà 3 giorni per le verifiche di conformità effettuate da Istat. Nel par.6.1 si riporta invece la seguente tempistica: - Attività di sviluppo della piattaforma SW, dei relativi questionari elettronici e delle attività relative ai sistemi informativi a supporto: 2 settimane dalla data di avvio delle attività: - Test della piattaforma: 2 settimane dalla chiusura delle attività di sviluppo, di cui al punto precedente.

Si chiede di specificare quale sia il tempo previsto per la programmazione ed il rilascio del questionario elettronico ai fini dell'esecuzione dei test da parte di Istat.

#### **Risposta**

Si rinvia alla risposta al quesito n.7.

#### **11. DOMANDA**

Nel par.2.1 del Capitolato tecnico si riporta: L'intero sistema di acquisizione e gestione dati, comprensivo dei questionari elettronici, dovrà essere consegnato all'Istat, in qualità di soggetto attuatore dell'investimento PNRR, alla scadenza del Contratto, accompagnato dai relativi manuali di installazione e d'uso, in modo da poter essere riutilizzato in autonomia da Istat in modalità CAWI dopo la chiusura delle attività previste dal presente Capitolato. Si chiede di specificare in cosa consistano esattamente le consegne relative al sistema di acquisizione e gestione dei dati.

#### **Risposta**

Per consegne relative al sistema di acquisizione e gestione dati si intendono i pacchetti di installazione corredati dai manuali di installazione e d'uso del software impiegato per lo sviluppo del sistema, gli script (sorgenti) utilizzati per ciascun questionario ed eventuali altri documenti utilizzati per la progettazione e l'implementazione.

#### **12. DOMANDA**

Nel par.3.3.1 del Capitolato tecnico si riporta: L'Istat provvederà a fornire per ciascun campione presente nella lista anche eventuali recapiti telefonici già disponibili, senza tuttavia garantire la completezza e la verifica del contatto che rimangono a carico del Fornitore.

Si chiede di specificare quale sia il tasso di completezza della lista fornita dall'Istat. Per nostra esperienza la ricerca automatica di numeri di telefono produce risultati minimi e non sufficienti nel caso in cui la lista fornita avesse molti numeri di telefono non presenti.

#### **Risposta**

Si rinvia alla risposta al quesito n.8.

#### **Chiarimenti**

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

### 13. DOMANDA

Nel par.3.3.2 del Capitolato tecnico si riporta: La lista delle imprese da sottoporre ad intervista sarà rilasciata dall'Istat. L'Istat provvederà a fornire per ciascuna impresa presente nella lista anche eventuali contatti già disponibili, senza tuttavia garantire la completezza e la verifica del contatto che rimangono a carico del Fornitore. Si chiede di specificare: 1. A quale figura aziendale debba essere somministrata l'intervista; 2. se la lista fornita abbia il numero di telefono del centralino o dell'interlocutore specifico; 3. quale sia il tasso di completezza della lista fornita dall'Istat. Per nostra esperienza la ricerca automatica di numeri di telefono produce risultati minimi e non sufficienti nel caso in cui la lista fornita avesse molti numeri di telefono non presenti.

#### Risposta

In riscontro ai suddetti punti:

- 1: la figura aziendale a cui somministrare l'intervista non è predefinita;
- 2: il numero di telefono, a seconda delle dimensioni e dell'organizzazione dell'impresa, potrà corrispondere al centralino o a un interlocutore specifico;
- 3: Si veda risposta al quesito 8.

### 14. DOMANDA

Nel par.3.6 del Capitolato tecnico vengono riportati i seguenti tassi di completezza:

Per l'indagine (a) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di sestine assegnate valide\*100.

Si chiede cosa si intenda per sestina valida.

#### Risposta

La descrizione della sestina valida è riportata al paragrafo 1.3 del Capitolato Tecnico: *“Per sestina valida si intende un gruppo di sei contatti dove almeno un nominativo possiede un recapito telefonico valido.”*

### 15. DOMANDA

Nel par.3.6 del Capitolato tecnico vengono riportati i seguenti tassi di completezza:

Per l'indagine (b) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di Imprese assegnate con almeno un recapito telefonico valido \*100

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il 95%.

Si chiede di chiarire come venga calcolato il tasso del 95%, visto che l'obiettivo è di 25.000 interviste con una lista di 100.000 anagrafiche.

#### Risposta

Come riportato al paragrafo 3.2 del Capitolato tecnico, il valore indicato pari a 100.000 anagrafiche corrisponde all'intero campione verso cui sottoporre l'indagine b) con tecnica CATI-CAWI.

La lista delle imprese da sottoporre ad indagine con tecnica CATI, condotta dal fornitore, sarà rilasciata dall'Istat prima dell'avvio della rilevazione. Il tasso del 95% sarà calcolato considerando al denominatore il numero di imprese assegnate alla tecnica CATI con almeno un recapito telefonico valido.

#### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

## 16. DOMANDA

Nel par.3.6 del Capitolato tecnico vengono riportati seguenti tassi di completezza:

Per l'indagine (c) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di PA assegnate con almeno un recapito telefonico valido \*100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il 95%.

Si chiede di chiarire come venga calcolato il tasso del 95% visto che l'obiettivo è di 5000 interviste con una lista di 10.000 anagrafiche.

### Risposta

Il valore indicato pari a 10.000 anagrafiche corrisponde all'intero campione verso cui sottoporre l'indagine c) con le tecniche richieste.

La lista delle PA da sottoporre ad indagine CATI, condotta dal fornitore, sarà rilasciata dall'Istat prima dell'avvio della rilevazione. Il tasso del 95% sarà calcolato considerando al denominatore il numero di PA assegnate con almeno un recapito telefonico valido.

## 17. DOMANDA

L'assegnazione dell'attività prevede l'assorbimento di personale ai sensi dell'art. 1 comma 10 della legge 11/2016?

### Risposta

Non si conferma. Non è previsto il progetto di assorbimento.

## 18. DOMANDA

Esistono dati storici / benchmark rispetto alla contattabilità?

### Risposta

Premesso che trattasi di mere stime, per un'indagine mensile con target imprese, il numero medio di contatti per azienda rilevato nel periodo tra ottobre 2024 e marzo 2025, è stato pari a 2; il numero medio di contatti per effettuare l'intervista, nel medesimo periodo, è stato pari a 4.

## 19. DOMANDA

Gli utenti da contattare hanno preventivamente espresso il loro assenso al contatto / risposta al questionario?

### Risposta

Non si conferma. Come riportato al paragrafo 3.3 del Capitolato Tecnico, l'Istat invierà alle unità del campione, all'avvio dell'indagine, una lettera informativa a firma del Presidente dell'Istat che le informa della prossima intervista indicando la tecnica di somministrazione del questionario.

## 20. DOMANDA

Per i contatti Outbound sono disponibili sia numeri di telefono fisso che mobile? Se sì, in che percentuale?

### Risposta

Sarà possibile contattare i soggetti target sia verso telefonia fissa che mobile.

La percentuale stimata per target imprese è pari al 70% telefonia fissa e 30% mobile. Per il target cittadini, la lista iniziale conterrà presumibilmente solo recapiti di telefonia fissa; qualora l'Istat possa disporre di liste anche con

### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

telefoni cellulari, le percentuali stimate saranno verosimilmente più contenute e più variabili rispetto al target imprese. Per l'indagine c) Pubbliche Amministrazioni i numeri sono tendenzialmente di telefonia fissa.

#### **21. DOMANDA**

Al termine dei 6 mesi è prevista eventuale proroga dell'attività?

##### **Risposta**

Non è prevista proroga.

#### **22. DOMANDA**

E' possibile avere una indicazione stimata degli FTE necessari per svolgere l'attività?

##### **Risposta**

L'impresa effettuerà autonomamente una stima degli FTE richiesti sulla base delle attività complessive previste nel Capitolato Tecnico.

#### **23. DOMANDA**

In relazione al Capitolato Tecnico, Par. 10 Appendice "A", al punto 10.2 "FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO", si chiede di chiarire cosa si intenda per "possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche".

##### **Risposta**

Per "possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche" si intende la funzionalità del software di gestire, generalmente attraverso un file esterno, l'assegnazione di un codice corrispondente a una voce classificatoria in modalità gerarchica.

#### **24. DOMANDA**

In relazione al Capitolato Tecnico, Par. 10 Appendice "A", al punto 10.1 "FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI-CAWI", si chiede di chiarire cosa si intenda per "produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito". Si chiede inoltre di specificare cosa si intenda per "gestione delle sostituzioni degli individui".

##### **Risposta**

Per "produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito" si intende la frequenza, disponibile on line per Istat, per ogni variabile filtrata rispetto alle specifiche fornite per l'implementazione del questionario elettronico. Per "gestione delle sostituzioni degli individui" si intende l'algoritmo secondo il quale, facendo riferimento, ad esempio, alle sestine indicate nel glossario, si gestisce il gruppo di contatti, in modo tale da visualizzare un solo contatto per volta partendo da quello base e passando ai successivi 5, denominati sostitutivi, solo in caso di caduta del contatto visualizzato secondo le regole di gestione dei contatti.

#### **25. DOMANDA**

Si richiede di esplicitare la fascia di età delle assunzioni giovanili (vedi 11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE \_ID 2850 - Capitolato d'Oneri).

##### **Chiarimenti**

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT  
ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public

### Risposta

Come indicato dall'art. 47 del DL n. 77/2021 richiamato nel Capitolato d'oneri, si considera occupazione giovanile il personale impiegato con età inferiore ai trentasei anni.

### 26. DOMANDA

In che mese dovrebbe partire l'attività?

### Risposta

Si specifica che la data effettiva potrà essere definita solo a seguito della sottoscrizione del contratto.

### 27. DOMANDA

Per quanto riguarda le anagrafiche outbound, si richiede la stima di contatti utili e incontattabili.

### Risposta

A titolo puramente esemplificativo, per l'indagine con target cittadini si stimano i seguenti valori percentuali per le attività outbound:

- contatti utili 38% circa
- incontattabili 62% circa

per i target imprese e PA si stimano percentuali più favorevoli relative ai contatti utili.

### Chiarimenti

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI CAWI SUL SENTIMENT SULLE

RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT

ID 2850

Classificazione del documento: Consip Public