

Oggetto: Gara per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro per ISTAT – edizione 2 - ID Sigef 2131

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it; www.istat.it.

CHIARIMENTI

1) Domanda

Capitolato tecnico Paragrafo 1.1.3.1 – “Il Tasso di completezza delle interviste”, pag. 10. Considerato quanto riportato a pag. 10 del Capitolato Tecnico “Le famiglie da intervistare sono suddivise in campioni trimestrali”, si chiedono chiarimenti in merito alla differenza dell’arco temporale tra la fornitura delle quartine (trimestrale) e il calcolo delle percentuali del tasso di completezza (bimestrale). Nello specifico si chiede il periodo temporale da utilizzare nella modalità di calcolo e la relativa verifica di adempimento del tasso di completezza delle reinterviste, interviste e interviste complete (reinterviste più prime interviste).

Risposta

Le settimane da considerare ai fini del calcolo delle interviste realizzate nel bimestre e del tasso di completezza bimestrale sono rappresentate dall’insieme delle settimane di riferimento che si chiudono nel bimestre di fatturazione (ossia dall’insieme delle settimane il cui periodo di rilevazione termina all’interno del bimestre suddetto – come da allegato numero 5 al Capitolato Tecnico, “Schema esemplificativo delle attività riferite ad una settimana di rilevazione”), e sottoposte a verifica di conformità. Si precisa che le quartine da intervistare vengono fornite settimanalmente. Si precisa, inoltre, che le famiglie da intervistare sono suddivise in campioni trimestrali costituiti da tredici sottogruppi di famiglie, pari al numero di settimane in un trimestre. Ogni sottogruppo di famiglie è assegnato a una settimana del trimestre, detta settimana di riferimento ossia, come indicato nel Capitolato tecnico, “la settimana a cui si riferiscono la maggior parte delle informazioni raccolte durante l’intervista”.

2) Domanda

Capitolato tecnico Paragrafo 1.1.3 – “Le Interviste”, pag.14. Considerato quanto riportato a pag. 14 del Capitolato Tecnico “L’offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, l’efficacia delle soluzioni organizzative e degli strumenti motivazionali adottati al fine di ridurre la percentuale di compilazione delle interviste proxy (criterio di valutazione ID9)”, si chiede se esiste una percentuale di compilazione delle interviste massima da poter prendere in considerazione.

Risposta

Si conferma che non è previsto un valore percentuale massimo di compilazione proxy.

3) Domanda

Capitolato tecnico Paragrafo 1.3.1 – “Servizi di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio”, pag.15 Considerato quanto riportato a pag. 15 del Capitolato Tecnico “Tasso Completezza Prima Intervista = (numero di prime interviste complete somministrate a famiglie base o sostitutive/numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste) * 100”, si chiedono chiarimenti in merito alla seguente dicitura presente nella medesima pagina del Capitolato Tecnico “Nel caso in cui la numerosità bimestrale delle quartine assegnate valide relative alla prima

intervista non raggiunga la soglia numerica di 1.500, le prime interviste verranno conteggiate (al denominatore e al numeratore) nel tasso di completezza relativo alle reinterviste”. Si conferma che la formula per il calcolo del tasso di completezza delle reintervista, nello scenario in cui non si raggiunga la soglia delle 1.500 quartine valide diventa “Tasso Completezza Reintervista = ((numero di reinterviste complete somministrate a famiglia campione o set di famiglie + numero di prime interviste complete somministrate a famiglie base o sostitutive))/(numero di quartine assegnate valide relative alle reinterviste + numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste)) * 100”?

Risposta

Nello scenario in cui non si raggiunga la soglia delle 1.500 quartine valide si conferma che il tasso di completezza, è calcolato come segue: ((numero di reinterviste complete somministrate a famiglia campione o set di famiglie + numero di prime interviste complete somministrate a famiglie base o sostitutive))/(numero di quartine assegnate valide relative alle reinterviste + numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste)) * 100”.

4) Domanda

Capitolato tecnico Paragrafo 1.3.1 – “Servizi di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio” pag. 23. Considerato quanto riportato a pag. 23 del Capitolato Tecnico “Oltre alle attività di supervisione sopra descritte, il Fornitore del Servizio, per ciascuna settimana di riferimento, dovrà ricontattare un campione pari ad almeno il 2% delle famiglie intervistate”. Si richiedono chiarimenti in merito al campione, nello specifico si chiede a cosa fa riferimento il campione del 2%: prime interviste, reinterviste o entrambe?

Risposta

Il campione pari ad almeno il 2% delle famiglie intervistate è relativo ad entrambe le tipologie di interviste (prime interviste e reinterviste).

5) Domanda

Capitolato Tecnico Paragrafo 1.3.4.1. – “Formazione in avvio di rilevazione per gli intervistatori e i Supervisor di Sala – Indagine Continua”, pag. 29. Considerato quanto riportato a pag.29 del Capitolato Tecnico “Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono effettuare un test di verifica di apprendimento”. Si richiedono chiarimenti circa l’implementazione e l’erogazione di tale test di verifica, nello specifico se tali test sono interamente a carico di ISTAT sia per gli intervistatori che per i supervisor di sala.

Risposta

Con riferimento al test di verifica dell’apprendimento si precisa che lo stesso è rivolto ai soli intervistatori. Il Fornitore deve assicurare che i tutti i propri intervistatori, al termine del ciclo formativo, effettuino il test che sarà implementato da ISTAT e reso disponibile dall’Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. La valutazione dei risultati è a carico Istat.

6) Domanda

Capitolato Tecnico Paragrafo 3 – “Le figure professionali dedicate al servizio”, pag. 36. Si richiedono chiarimenti in merito al possesso delle certificazioni linguistiche di livello C2 QCER richieste agli Intervistatori CATI, attestanti il livello

di ottima conoscenza della Lingua Italiana, della Lingua Tedesca e della Lingua Slava. Si specifichi se il possesso di tali certificazioni è richiesto dal momento della stipula del Contratto.

Risposta

Il possesso della certificazione di livello C2 del QCER della lingua italiana per gli Intervistatori CATI e il possesso della certificazione di livello C2 del QCER della lingua slovena per gli intervistatori bilingue è richiesta ai fini dell'espletamento del servizio oggetto di gara. Come da Contratto Condizioni Speciali, articolo 10S ARTICOLO 10 S PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE, *"L'Impresa, alla data di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni. In caso di richiesta della Committente, l'Impresa dovrà trasmettere anche i curricula relativi agli intervistatori."*

7) Domanda

Disciplinare di Gara Pag. 31: Criteri di Valutazione 17 e 18. Nei criteri di valutazione n. 17 e n. 18 viene fatto riferimento al "Capitolato Tecnico paragrafo 2.1". Data l'inesistenza del paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico, si conferma che tali criteri si riferiscono invece al paragrafo 2 "Monitoraggio di ISTAT sulle attività del fornitore del servizio" del Capitolato tecnico?

Risposta

Si conferma.

8) Domanda

Disciplinare di Gara Con riferimento al requisito di capacità economico finanziaria di cui al paragrafo 7.2 lettera b) ("Fatturato specifico medio annuo nel settore di attività oggetto dell'appalto riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili, ovvero sia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore ad € 900.000,00 IVA esclusa. Il settore di attività è quello dei servizi di indagine statistica con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview)") si chiede conferma che una società mandante possa validamente concorrere alla gara anche se non in possesso del fatturato specifico, fermo restando il possesso del requisito da parte dal RTI nel suo complesso.

Risposta

Come indicato nel Disciplinare al paragrafo 7.3, "il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria."

9) Domanda

Disciplinare di Gara Con riferimento al paragrafo 23 del disciplinare di gara (Documenti per la stipula). Si chiede conferma che quanto richiesto alla lettera f) si da considerarsi un refuso ("dichiarazione di autenticità, sottoscritta con firma digitale del legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura, della domanda di iscrizione nel caso in cui l'operatore non risulti ancora iscritto al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS del 26/11/2008 ai

sensi dell'art. 24-bis, comma 11, D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.. Nel caso in cui l'operatore sia già iscritto, la stazione appaltante procederà a verificarne l'avvenuta iscrizione direttamente sul sito dell'AGCOM consultando l'elenco pubblico degli operatori iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione.")

Risposta

Non si conferma.

10) Domanda

Si chiede conferma che a dimostrazione del fatturato specifico medio annuo di cui all'art. 7.2 del disciplinare di gara "Requisiti di capacità economica e finanziaria" va compilato unicamente il dato del fatturato di cui alla parte IV lettera B punto 2b) del DGUE senza indicazione, in fase di partecipazione alla gara, dei contratti che concorrono alla realizzazione del fatturato minimo richiesto.

Risposta

Come noto in fase di partecipazione alla gara è necessario che gli Operatori economici dichiarino come riportato nel Disciplinare di Gara al paragrafo numero 14.2 "DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO", nella parte IV – Criteri di selezione *"di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione compilando: a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui al par. 7.1 del presente disciplinare; b) la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economico-finanziaria di cui al par. 7.2 del presente disciplinare."*

Mentre per quanto attiene la fase che precede l'aggiudicazione all'operatore che risulterà primo in graduatoria verrà richiesto, come riportato nel Disciplinare di Gara al paragrafo numero 22 "AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO", di dimostrare il possesso dei requisiti generali e speciali dichiarati in sede di partecipazione alla gara, ai sensi dell'art. 85, comma 5 Codice, sull'offerente cui la stazione appaltante ha deciso di aggiudicare l'appalto. A tal fine la stazione appaltante, ai sensi citato art. 85 comma 5 del Codice, richiederà al concorrente cui ha deciso di aggiudicare l'appalto di presentare i documenti di cui all'art. 86 del Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del medesimo Codice.

11) Domanda

Rispetto al patto di integrità si chiede se lo stesso debba solo essere accettato nell'ambito dell'Allegato 1 "Domanda di partecipazione" oppure se l'Allegato 11 "patto di Integrità" debba essere controfirmato e materialmente allegato a Sistema.

Risposta

Come previsto dal Disciplinare di Gara al paragrafo 6: *"La mancata accettazione delle clausole contenute nel Patto di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della l. 190/2012"*, pertanto ai fini della partecipazione alla procedura di gara è necessario che l'operatore economico assuma l'impegno così come previsto nel fac-simile di Domanda di partecipazione allegato alla documentazione di gara. Mentre, il patto di integrità di cui all'Allegato 11, debitamente compilato e sottoscritto, costituirà uno degli allegati al Contratto.

12) Domanda

Nel passo 7 della procedura “Offerta per il Lotto 1” si richiede la compilazione della scheda di offerta ai fini della successiva generazione della “Scheda - Componente economica”. Nella predetta scheda di offerta risultano editabili tutti i campi (ovvero N.1 Prezzo unitario offerto a intervista, N.2 Prezzo addizionale a intervista offerto , se prima intervista o intervista pilota, N.3 Prezzo del canone bimestrale offerto per la prestazione dei servizi connessi e strumentali, Costi di manodopera, Costi aziendali per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) ma non sono editabili i campi relativi a: Ribasso offerto per voce di offerta N.1, Ribasso offerto per voce di offerta N.2, Ribasso offerto per voce di offerta N.3. Chiediamo al riguardo conferma che non è necessario che si proceda alla compilazione dei predetti campi inerenti il ribasso offerto (e quindi è corretto che gli stessi rimangano vuoti o se gli stessi vengono automaticamente implementati dal Sistema a seguito di compilazione dal parte del concorrente dei relativi prezzi unitari offerti).

Risposta

Si conferma che non si deve procedere alla compilazione dei campi inerenti il ribasso offerto perché calcolati automaticamente dal sistema.

13) Domanda

L’art. 3 del capitolato di gara – Rif. Pag. 38 – prevede che nei verbali di inizio attività il Fornitore del Servizio riporti l’elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate; parimenti l’art. 10 s “schema di contratto condizioni speciali” prevede la consegna, all’avvio delle attività, dei curricula e dell’elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate. Chiediamo conferma che nell’offerta tecnica le singole figure professionali impiegate debbano essere indicate in forma anonima

Risposta

Si conferma quanto richiesto.

14) Domanda

Alla luce del precedente quesito 4, con riferimento alla compilazione dell’allegato 13 “Fac simile spese relative al costo del personale” fatta salva la compilazione, per ciascuna figura professionale, delle voci di costo/inquadramento ecc previste dall’allegato 13, chiediamo conferma che non vanno indicati anche i nominativi delle figure professionali.

Risposta

Si conferma quanto chiesto.

15) Domanda

In relazione al combinato disposto degli artt. 3 del “delle Linee Guida ANAC n. 13 recanti “la disciplina delle clausole sociali” e dell’art. 25 del “Disciplinare di gara” chiediamo:

- Rispetto al combinato disposto degli artt. 3 e 5.1. delle “Linee Guida” e dell’art. 25 del “Disciplinare di Gara” chiediamo di chiarire se la clausola sociale opererà anche nell’ipotesi in cui i servizi oggetto di affidamento vengano svolti dalla società aggiudicataria in altra regione italiana;
- Rispetto al combinato disposto degli artt. 3, 4 e 5.1. delle “Linee Guida” e dell’art. 25 del “Disciplinare di Gara” chiediamo di chiarire se sia possibile applicare agli intervistatori un diverso contratto collettivo rispetto a quello TLC, a cui la società aggiudicataria aderisce che prevede condizioni differenti rispetto al contratto TLC

sia in termini di corrispettivo sia in termini contrattuali (a mero titolo esemplificativo contratto per gli intervistatori ASSIRM);

- Rispetto al combinato disposto degli artt. 3, 4 e 5.1. delle “Linee Guida” e dell’art. 25 del “disciplinare di gara” ed al quesito di cui al punto che precede, chiediamo di chiarirci – ove fosse possibile l’applicazione di un contratto collettivo differente a quello TLC - se sia possibile applicare agli intervistatori un diverso contratto di lavoro con previsione di rapporti di lavoro parasubordinato (collaborazione coordinata e continuativa) in alternativa a rapporti di lavoro subordinato e se tale previsione sia rispettosa del c.d. “piano di assorbimento”;
- Rispetto al combinato disposto degli artt. 3, 4 e 5.1. delle “Linee Guida”, dell’allegato 14 e dell’art. 25 del “disciplinare di gara” chiediamo di chiarirci se il personale indicato nell’allegato 14 richiamato sia assunto a tempo determinato ovvero indeterminato, nonché chiediamo di specificare i livelli retributivi ed eventuali agevolazioni ai sensi di legge relative al richiamato personale.

Risposta

Relativamente al primo quesito si precisa che la clausola sociale opera anche nell’ipotesi in cui i servizi oggetto dell’affidamento verranno svolti dall’impresa aggiudicataria in altra regione italiana.

Relativamente al secondo quesito premesso che, la c.d. clausola sociale deve essere interpretata conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale e di concorrenza, nel senso che l’applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall’impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l’organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario, si evidenzia che come precisato al punto 4 delle linee Guida ANAC n. 13, *“le stazioni appaltanti indicano nella documentazione di gara il contratto collettivo applicabile in ragione della pertinenza rispetto all’oggetto prevalente dell’affidamento (nella specie TLC) tenuto conto del richiamo espresso, disposto dall’articolo 50 del Codice dei contratti pubblici, all’articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, nonché di quanto stabilito dall’articolo 30, comma 4, del Codice dei contratti pubblici. L’operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale recate dal contratto collettivo indicato dalla stazione appaltante. È comunque fatta salva l’applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall’operatore economico”*. Resta fermo, pertanto, che l’applicazione da parte dell’aggiudicatario di un CCNL diverso da quello indicato dalla stazione appaltante è ammissibile se e nella misura in cui si dimostri che il trattamento economico complessivo ivi previsto sia più favorevole per il lavoratore rispetto a quello previsto dal CCNL indicato dalla stazione appaltante (nella specie il CCNL TLC).

Per quanto attiene poi, più precisamente il quesito (compreso il terzo) relativo alle condizioni contrattuali (corrispettivo, termini e tipologie contrattuali) da applicare ai lavoratori da assorbire, si rimanda alla risposta relativa al quesito precedente. In ogni caso si precisa preliminarmente che, la mancata accettazione della clausola sociale - che costituisce manifestazione della volontà di proporre un’offerta condizionata, come tale inammissibile nelle gare pubbliche - comporta l’esclusione dalla gara fermo restando che, come detto, l’obbligo scaturente dalla clausola sociale deve essere interpretato conformemente ai principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale e di concorrenza e deve essere armonizzato e reso compatibile con l’organizzazione di impresa prescelta dall’imprenditore subentrante.

Con riguardo, infine, al quarto quesito si precisa che l'allegato 14 si riferisce a lavoratori tutti assunti con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato i cui livelli retributivi sono quelli ivi indicati e che tali lavoratori non beneficiano di agevolazioni ai sensi di legge.

16) Domanda

In riferimento al punto 1.1.2 del Capitolato Tecnico "Metodologia dell'indagine" si legge che ogni famiglia è soggetta ad un ciclo di 4 interviste nell'arco di tutta la rilevazione. Si chiede se, nell'ipotesi in cui si debba procedere alla sostituzione di una famiglia:

- Le eventuali interviste già effettuate (ad esempio due: prima intervista e prima reintervista) siano valide ai fini del calcolo delle interviste complete;
- Le eventuali interviste dovute alla famiglia sostitutiva debbano essere solo le rimanenti (nello stesso esempio: 1 prima intervista e 1 reintervista) oppure tutte e 4 le interviste del ciclo

Risposta

In riferimento al punto 1.1.2 del Capitolato Tecnico "Metodologia dell'indagine" si precisa che ogni quartina è soggetta ad un ciclo di 4 interviste. Al raggiungimento della quarta intervista, effettuata con tecnica CAPI o CATI, la quartina esce definitivamente dal campione e non viene più intervistata.

Ai fini del calcolo del numero di interviste complete, si ricorda che per ogni fase di rilevazione (come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 1.1.2 "Metodologia dell'indagine") una quartina può generare una sola intervista completa. Ogni intervista purché completa concorre al calcolo del numero di interviste complete. Per il dettaglio dei casi in cui l'intervista (sia prima intervista che reintervista) viene considerata completa, si rimanda al Capitolato Tecnico paragrafo 1.1.3.

Si conferma che le eventuali interviste da somministrare alla famiglia sostitutiva sono solo le rimanenti (considerando lo stesso esempio: 1 prima intervista e 1 reintervista).

Si ricorda tuttavia che, nel caso di reintervista, la maggior parte delle famiglie sono prive di famiglie sostitutive e l'abbandono del nominativo può avvenire solo al verificarsi delle condizioni riportate nel Capitolato tecnico al paragrafo 1.1.5.2.

17) Domanda

In riferimento al punto 1.1.3 del Capitolato Tecnico "Le interviste" si legge che l'intervista verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati su tutti i componenti della famiglia. Si chiede se: Nel caso un componente eleggibile della famiglia rifiuti di rispondere alla propria parte del questionario, rifiutando anche la possibilità dell'intervista proxy, bisogna procedere alla sostituzione dell'intera famiglia? Si chiede di specificare la risposta sia per il caso della prima intervista che delle reinterviste.

Risposta

Nel caso un componente eleggibile della famiglia rifiuti di rispondere alla propria parte del questionario, rifiutando anche la possibilità dell'intervista proxy, sia nel caso di prima intervista, sia nel caso di reintervista, l'intervista non potrà essere considerata completa. Se sono presenti famiglie sostitutive, si dovrà procedere alla sostituzione.

18) Domanda

In riferimento al punto 1.1.4 del Capitolato Tecnico si legge che per le prime interviste CATI sarà consegnata al fornitore una lista base provvista di almeno un numero di telefono ed una lista sostitutiva per la quale si dovrà prevedere anche una possibile ricerca numeri. Si richiede se è possibile sapere in che percentuale tale lista sostitutiva sarà completa di recapito telefonico.

Risposta

Si ribadisce quanto riportato al punto 1.1.4 del Capitolato Tecnico e cioè che fatta eccezione per le sostitute delle famiglie base in prima intervista, tutte le famiglie possiedono un recapito telefonico fisso o cellulare. Per le prime interviste CATI, viene consegnata al Fornitore l'intera quartina dove almeno la famiglia base è provvista di numero di telefono. Nel caso di caduta della famiglia, qualora le sostitute fossero prive di recapito telefonico, il fornitore del servizio dovrà attivare le opportune azioni di ricerca del numero telefonico delle famiglie sostitutive per registrarlo e tentare di contattarle, ovviamente nell'ordine in cui si presenteranno. Al momento, non è possibile specificare in che percentuale le famiglie sostitutive saranno complete di recapito telefonico.

19) Domanda

In riferimento alla legge 11 gennaio 2018, n. 5 "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato", si chiede se i contatti telefonici delle famiglie forniti da ISTAT sono da considerarsi già al netto della verifica dell'iscrizione degli stessi al registro delle opposizioni.

Risposta

Si precisa che l'Istat conduce rilevazioni con finalità statistiche non commerciali.

20) Domanda

Con riferimento all'art. 8G dell'"Allegato 4 - Contratto C.Generali_v1.0", si chiede di chiarire se sia richiesta, in caso di aggiudicazione, la produzione di polizza/e assicurativa/e e, in caso di risposta affermativa, di fornire le indicazioni/allegati citati nel comma 2 del suddetto articolo 8G.

Risposta

Non è applicabile la polizza/e assicurativa/e pertanto non è richiesta la produzione della relativa documentazione.

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)