

## **GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA**

**PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO DELL’“INDAGINE CAMPIONARIA SUGLI ESITI OCCUPAZIONALI DEI GIOVANI CHE HANNO ADERITO AL PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI” - CIG 7653932080**

### ***CAPITOLATO DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE***

#### **1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

L’Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro – ANPAL, con sede in ROMA, Via Fornovo n. 8, istituita con il D.Lgs 150/2015 in attuazione della legge delega del Jobs Act (Legge 10 dicembre 2014, n. 183), ha come obiettivo istituzionale il coordinamento delle politiche del lavoro a favore delle persone in cerca di occupazione e la ricollocazione dei disoccupati in Naspi (Nuova assicurazione sociale per l’impiego), in Dis-Coll per collaboratori e precari o in Asdi (Assegno di disoccupazione) mediante la predisposizione di strumenti e metodologie a supporto degli operatori pubblici e privati del mercato del lavoro.

#### **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

L’oggetto del presente affidamento è la conduzione, la gestione e il monitoraggio di indagine campionaria sugli esiti occupazionali dei giovani che hanno aderito al Programma Garanzia Giovani (di seguito Programma).

L’indagine è da svolgersi con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), secondo le modalità specificate di seguito e presenta una quota longitudinale.

#### **3. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

Il servizio da svolgere su tutto il territorio nazionale si sostanzia nella realizzazione di un’indagine statistica - su un campione di 30.000 giovani che abbiano almeno 18 anni all’avvio dell’indagine - coinvolgendo 18.000 individui che hanno partecipato e completato un intervento a valere sul Programma Garanzia Giovani (Partecipanti) e 12.000 individui che non hanno preso parte ad alcun intervento a valere sul Programma Garanzia Giovani (Non Partecipanti).

L’indagine presenta una struttura parzialmente longitudinale in quanto una parte del campione sarà

costituito da soggetti che nell'analoga indagine realizzata nel 2017 hanno rilasciato il consenso ad essere ricontattati.

L'indagine rientra nelle attività comprese nel PSN (ANP-00015) ed è finanziata a valere sul PON SPAO. Tramite l'indagine si intende acquisire un set di informazioni con riferimento a:

- le caratteristiche socio-anagrafiche;
- i servizi e le misure di politica attiva di cui hanno usufruito e la qualità dell'offerta ricevuta;
- gli esiti occupazionali, l'attivazione nel mercato del lavoro e il reinserimento nei percorsi di istruzione/formazione;
- la qualità dell'occupazione trovata.

Le informazioni acquisite sono finalizzate a ricostruire un quadro nazionale, rappresentativo a livello regionale, dell'efficacia e dell'impatto del Programma.

L'elenco dei soggetti da intervistare, così come gli elenchi suppletivi e le modalità di ricorso alla sostituzione delle risposte mancanti totali, sarà fornito dall'ANPAL e sarà comunque determinato in modo da garantire la rappresentatività a livello regionale dei fenomeni oggetto di studio, analizzati in base alle principali caratteristiche degli individui (fondamentalmente età, genere e titolo di studio).

I questionari di rilevazione saranno predisposti da ANPAL - Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica 1, prevedendone uno specifico per la parte longitudinale. In particolare, nei questionari si terrà conto delle due diverse popolazioni, "Partecipanti" e "Non Partecipanti" al Programma Garanzia Giovani e saranno strutturati in modo tale da rilevare in maniera dettagliata le seguenti informazioni:

- ✓ le caratteristiche del giovane;
- ✓ il contesto familiare;
- ✓ le esperienze formative e lavorative maturate;
- ✓ le motivazioni della ricerca di lavoro e i canali di ricerca di lavoro utilizzati;
- ✓ i servizi e le misure di politica attiva di cui ha beneficiato;
- ✓ le caratteristiche del percorso di formazione/istruzione intrapreso dopo la partecipazione all'intervento;
- ✓ la condizione occupazionale in più momenti successivi alla partecipazione all'intervento e al momento dell'intervista;
- ✓ le caratteristiche e la qualità dell'occupazione trovata e la coerenza con il percorso seguito;
- ✓ il mantenimento dell'occupazione trovata.

Sarà cura dell'Operatore affidatario la predisposizione dei questionari in formato elettronico (CATI) sulla base dei questionari forniti dall'ANPAL.

L'Operatore affidatario dovrà mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione dei rilevatori. Tutti gli intervistatori coinvolti nella rilevazione dovranno essere stati opportunamente formati prima dell'avvio dell'indagine.

L'ANPAL si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso i soggetti del campione, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti o la correttezza dell'esito attribuito all'unità contattata.

La fase di rilevazione sul campo dovrà avere una durata non superiore a 90 giorni lavorativi.

### 3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Al fine di realizzare l'indagine oggetto del presente bando l'Operatore affidatario dovrà:

1. relativamente agli elenchi degli individui da intervistare (appartenenti al campione base e al campione suppletivo) forniti dall'ANPAL, verificare dove presenti e reperire, dove non presenti o non corretti, i recapiti telefonici e gli indirizzi e-mail;
2. predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli individui da intervistare, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore. Il piano deve illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di rilevazione dell'indagine;
3. predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine; gli addetti al numero verde dovranno avere un'ottima dizione, priva di alcuna inflessione dialettale, ed essere opportunamente formati circa gli obiettivi, gli strumenti, i metodi e la tempistica dell'indagine;
4. predisporre una procedura di "inseguimento" degli individui con i quali non è possibile stabilire un contatto sulla base dei recapiti a disposizione. Le modalità di "inseguimento" saranno concordate con l'ANPAL e riguarderanno anche soggetti trasferiti all'estero;
5. selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'ANPAL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Operatore affidatario;
6. predisporre un sistema CATI per la realizzazione dell'indagine, sulla base dei questionari forniti dall'ANPAL, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nei questionari stessi. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste complete e di quelle interrotte;
7. rispettare il disegno campionario fornito dall'ANPAL;
8. realizzare, sotto la supervisione dell'ANPAL, un'indagine pilota (di cui al paragrafo 3.1.1) su 180 individui con tecnica CATI, rispettando la proporzione tra Partecipanti e non Partecipanti. Le interviste pilota non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate;
9. realizzare 30.000 interviste valide (ovvero interviste che abbiano risposte per l'80% dei quesiti, individuate in specifiche sezioni del questionario secondo le indicazioni fornite dall'ANPAL) ;
10. una quota inferiore ad 1/3 delle interviste sarà rivolta ai soggetti già intervistati nell'edizione dell'indagine del 2017;
11. le interviste dovranno rispettare il piano di stratificazione fornito dall'ANPAL, in particolare la ripartizione tra Partecipanti (18.000 interviste) e Non Partecipanti (12.000 interviste) al Programma;
12. mettere a disposizione dell'ANPAL una strumentazione informatica per il monitoraggio continuo delle interviste (cfr. 3.1.3), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, sia ad indicatori di performance dei rilevatori; la struttura e i contenuti della documentazione e dei *file* dati saranno concordati con l'ANPAL; anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'ANPAL lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato; la rilevazione verrà affiancata a momenti di feedback periodici che consentano il monitoraggio costante dell'andamento e del tasso di risposta;
13. realizzare **due report intermedi e un report finale** come di seguito articolati:
  - il primo report intermedio, a conclusione dell'indagine pilota (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte), dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di

- sviluppo del sistema CATI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;
- il secondo report intermedio, al raggiungimento delle 15.000 interviste valide (rispettando le proporzioni tra Partecipanti/Non Partecipanti e quota longitudinale), dovrà contenere i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico, al fine di monitorare l'avanzamento dei lavori e di predisporre eventuali correzioni o integrazioni al disegno di indagine;
  - il report finale, al raggiungimento delle 30.000 interviste previste, dovrà contenere i tempi di realizzazione delle interviste, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti dal campione teorico;
14. realizzare **3 database**, strutturati secondo i tracciati record forniti dall'ANPAL, contenenti rispettivamente:
- le risposte raccolte nell'indagine pilota;
  - le risposte delle prime 15.000 interviste valide;
  - le risposte delle 30.000 interviste valide;
- le banche dati dovranno essere consegnate su supporto magnetico/ottico (CD-Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database comunque concordato con l'ANPAL; in qualsiasi momento, anche al di fuori dello schema concordato, l'ANPAL potrà richiedere l'invio di database aggiornati.
15. realizzare, a conclusione della rilevazione, un database su supporto informatico contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), secondo le specifiche fornite dall'ANPAL.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'ANPAL. L'Operatore affidatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione della rete di rilevazione, il gruppo di ricerca e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture, anche contestualizzando le attività che dovranno aver luogo.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'Operatore affidatario in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

In ogni caso, rispetto all'acquisizione, gestione e conservazione dei dati di cui tale Operatore entrerà in possesso in esecuzione del servizio affidato, lo stesso Operatore opererà quale responsabile del trattamento dei dati relativi designato dalla scrivente Agenzia, secondo quanto sarà indicato nel contratto di affidamento.

### **3.1.1 L'indagine Pilota**

L'Operatore affidatario dovrà realizzare, sotto la supervisione dell'ANPAL, un test condotto su un campione di 180 individui, i cui nominativi (Partecipanti e Non Partecipanti) saranno forniti dall'ANPAL.

L'indagine pilota sarà volta a verificare il corretto *layout* e il funzionamento del sistema CATI e il sistema di monitoraggio delle interviste (cfr. 3.1, punto 12) la chiarezza dei quesiti e delle relative risposte presenti nel questionario.

Nel caso insorgano problemi con la formulazione delle domande e/o con specifiche parti del questionario, l'ANPAL si riserva la facoltà di apportare le modifiche necessarie.

L'Operatore affidatario dovrà fornire un elenco delle tecniche che intende utilizzare per condurre l'indagine pilota. A tal fine l'Operatore affidatario è invitato ad usare tecniche quali la registrazione della durata di blocchi di domande (per esempio per singole sezioni del questionario) per individuare la presenza di aree problematiche.

### **3.1.2 La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)**

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing teorici e tecnici per la formazione degli intervistatori.

Il briefing teorico sarà condotto direttamente dall'ANPAL all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Operatore affidatario e in presenza del Responsabile di progetto ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'ANPAL.

Il briefing tecnico di gestione del sistema CATI sarà condotto dall'Operatore affidatario alla presenza di ricercatori ANPAL e del Capo progetto, ed avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste.

L'Operatore affidatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'ANPAL circa il numero, la durata e i tempi. L'Operatore affidatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori l'Operatore affidatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'ANPAL.

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'ANPAL potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli intervistatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'ANPAL in presenza del Responsabile di progetto.

L'Operatore affidatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'ANPAL circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

### **3.1.3 Monitoraggio della fase di campo**

L'ANPAL effettuerà un monitoraggio costante sull'attività di rilevazione al fine di garantire la qualità del lavoro sul campo. L'attività di controllo sarà svolta a partire dai dati messi a disposizione su piattaforma web da parte dell'Operatore affidatario sull'andamento dell'indagine e del tasso di risposta, grazie all'analisi *in itinere* dei dati provenienti dalla scheda contatti dai questionari degli intervistatori e dalle interviste portate a termine. A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone, l'ANPAL si riserva

la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.

L'Operatore affidatario si impegna a recepire tali indicazioni, garantendo la sostituzione degli intervistatori segnalati e l'annullamento delle interviste che risultano non rispondere alle specifiche tecniche di cui all'art. 3.1.

### **3.1.4 La rilevazione**

#### **a) I questionari**

I questionari elettronici da utilizzare nella rilevazione saranno predisposti dall'Operatore affidatario sulla base dei questionari forniti dall'ANPAL.

I questionari elettronici dovranno seguire le istruzioni che saranno dettate dall'ANPAL anche per quanto riguarda l'ordine dei quesiti e il piano di compatibilità che sarà consegnato all'inizio delle attività.

L'ANPAL si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche ai questionari che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'Organismo dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari elettronici.

Tutto il materiale occorrente per la produzione dei questionari elettronici, insieme alla versione definitiva dei questionari, verranno forniti dall'ANPAL direttamente all'Operatore affidatario al momento dell'inizio delle attività.

#### **b) Caratteristiche del sistema CATI**

L'Operatore affidatario dovrà possedere in licenza d'uso i pacchetti software CATI utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI e dovranno essere stati ampiamente utilizzati dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

I pacchetti software CATI dovranno corrispondere a quanto dichiarato dall'Operatore affidatario nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

- 1) avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- 2) l'ambiente di cui al punto 1 del presente paragrafo deve essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. È essenziale che il rilevatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine, al fine di ridurre i tempi di somministrazione. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
- 3) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di almeno 7.000 voci;
- 4) permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Il sistema CATI dovrà garantire:

- a. la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- b. la composizione automatica del numero telefonico;
- c. la gestione e la tracciabilità, tramite un'apposita scheda contatti, dei tentativi e dei contatti effettuati con gli individui in base alle regole definite dall'ANPAL (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
- d. la registrazione automatica:
  - degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, individuo trasferito, individuo fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
  - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
  - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
  - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
  - dei motivi di rifiuto;
- e. la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- f. la gestione delle attività di supervisione;
- g. la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- h. l'allineamento delle versioni del questionario;
- i. la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- j. la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

Il sistema dovrà inoltre garantire:

- a. che i dati rilevati siano memorizzati in un *file* seguendo il tracciato record;
- b. la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- c. meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

**c) Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione**

Per la fornitura in oggetto l'Operatore affidatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali da garantire la realizzazione a regola d'arte delle attività commissionate.

Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche l'Operatore affidatario dovrà garantire, per l'intero periodo di esecuzione delle operazioni, una dotazione almeno pari, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta.

In particolare, l'Operatore affidatario dovrà disporre di:

- a. un centralino telefonico elettronico con non meno di n.100 linee telefoniche e almeno 80 postazioni CATI attrezzate;
- b. una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI presenti e dei personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

### **3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

L'operatore si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse umane in numero e di profilo almeno pari a quello indicato in sede di offerta.

L'Operatore affidatario dovrà comunque garantire la presenza delle seguenti figure professionali:

a. Responsabile del progetto. L'Operatore affidatario dovrà individuare un responsabile di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-socio-economico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata in attività di indagini statistiche di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

b. Capo progetto-coordinatore. L'Operatore affidatario dovrà individuare un capo progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 8 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie CATI. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

c. Responsabile dei sistemi CATI. L'Operatore affidatario dovrà individuare un Responsabile dei sistemi automatici CATI. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 8 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa e mantenimento in esercizio di sistemi CATI.

d. Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI. L'Operatore affidatario dovrà individuare un esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

e. Sistemista in ambito CATI. L'Operatore affidatario dovrà individuare un sistemista. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CATI, nonché esperienze in materia di gestione di reti e di sicurezza dei dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

L'Impegno minimo stimato necessario per tali figure, che dovrà dunque essere garantito dall'Operatore affidatario del servizio, è quello di seguito indicato:

- Responsabile di progetto, 30 g/l complessive;
- Capo progetto-coordinatore, 55 g/l complessive;
- Responsabile dei sistemi CATI, 55 g/l complessive;
- Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI, 81 g/l complessive;
- Sistemista in ambito CATI, 84 g/l complessive.

Intervistatori. L'Operatore affidatario dovrà selezionare almeno 130 intervistatori, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. E' necessario che l'Operatore affidatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno due esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI per conto del medesimo Operatore affidatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga specializzazione. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario.

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Operatore affidatario; l'ANPAL, peraltro, si riserva di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.



Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'ANPAL potrà richiedere di visionare tale documentazione.

Per la rilevazione, l'Operatore affidatario dovrà fornire all'ANPAL (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di:

- Nome e Cognome
- Comune di residenza
- Codice identificativo
- Et 
- Titolo di studio
- Professione
- Esperienza lavorativa nel settore.

Il codice identificativo del rilevatore dovr  essere assegnato univocamente e dovr  essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovr  essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Operatore affidatario dovr  inoltre garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 130, dedicati esclusivamente all'indagine, compatibilmente all'attivit  da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalit  di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati all'indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI sotto la supervisione dell'ANPAL;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione ANPAL;
- che, le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato e di sera nei giorni feriali al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Operatore affidatario dovr  garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 30.000 interviste valide.

Per quanto concerne le risorse umane, l'ANPAL si riserva di ricusare, motivatamente, eventuali risorse dell'Operatore affidatario ritenute non idonee; in questo caso, l'Organismo si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 3 gg. lavorativi. L'Operatore affidatario dovr  documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualit  dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

Resta peraltro fermo che l'Operatore affidatario rester  tenuto ad assolvere a tutti i compiti ed a raggiungere tutti i risultati individuato nel presente capitolato, cos  come eventualmente integrati o precisati in offerta tecnica, senza poter in alcuna ipotesi addurre, a giustificazione di eventuali carenze o limitazioni del servizio, la consistenza quantitativa del gruppo di lavoro come sopra individuato.

### **3.3 I TEMPI DI RILEVAZIONE**

L'indagine pilota deve essere completata almeno 30 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

La verifica definitiva del questionario e del sistema CATI dovrà esser completata almeno 10 giorni prima dell'inizio della formazione.

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei 10 giorni precedenti l'avvio delle interviste, che dovrà essere concordato con il committente.

Le interviste dovranno essere realizzate in 90 giorni lavorativi (dal lunedì al sabato) dall'inizio della rilevazione.

Il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari. La consegna dei dati e del report finale dovranno, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra ANPAL e l'Operatore affidatario sia tra l'Operatore affidatario e ANPAL dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicati gli standard vigenti nell'Istituto.

### **3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE**

I report intermedi e il report finale, di cui al paragrafo 3.1, dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e in formato digitale presso la sede dell'ANPAL tramite invio per posta certificata (PEC).

Le banche dati, di cui al paragrafo 3.1, dovranno essere consegnate su supporto magnetico/optico (DVD – CD/Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database comunque concordato con l'ANPAL.

La tempistica stabilita per le consegne è quella stabilita al successivo paragrafo 8.

## **4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'ANPAL di cui al punto 1 del presente capitolato.

## **5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'ANPAL**

I referenti tecnici dell'ANPAL sono la dott.ssa Paola Stocco, Responsabile Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica 1 “Monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego e delle politiche occupazionali”, Tel. 06.8544.7533, e-mail [paola.stocco@anpal.gov.it](mailto:paola.stocco@anpal.gov.it) e la dott.ssa Cristina Lion, Tel. 06.8544.7204, e-mail [cristina.lion@anpal.gov.it](mailto:cristina.lion@anpal.gov.it).

## **6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO**

L'Operatore affidatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all' ANPAL una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, i cui requisiti professionali sono specificati al paragrafo 3.2 “Gruppo di lavoro richiesto”.

## **7. CORRISPETTIVI CONTRATTUALI E DURATA DEI SERVIZI IN AFFIDAMENTO**

L'importo a base di gara è pari ad **€ 325.000,00 (trecentoventicinquemila/00)**, oltre IVA ed eventuali altri contributi obbligatori per legge, senza possibilità di offerte in aumento.

Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze sono pari a € 0 (zero), avendo i servizi richiesti natura intellettuale.

Le offerte presentate sono in ogni caso comprensive - anche se non separatamente evidenziati - degli oneri per la sicurezza interna o aziendale.

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

La durata del servizio - ferma la più specifica tempistica di esecuzione indicata nei paragrafi precedenti tempi - è complessivamente stimata in **10 mesi** - a decorrere dalla data di comunicazione all'Operatore aggiudicatario della intervenuta approvazione del contratto.

## **8. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'ANPAL sulla base delle fatture emesse dal prestatore di servizi aggiudicatario, dopo l'acquisizione di regolare D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dal prestatore di servizi aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

- a)** prima tranche, pari al 30%, alla consegna del primo data base e del primo report intermedio, da avvenire entro 120 giorni dalla data di eseguibilità del contratto, contenente le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;
- b)** seconda tranche, pari al 30%, alla consegna del secondo database e del secondo report intermedio, da avvenire, previa valutazione delle prime 15.000 interviste valide, entro 210 giorni dalla data di eseguibilità del contratto;
- c)** saldo, pari al 40%, alla consegna del database e report finale, da avvenire, previa valutazione delle 30.000 interviste valide, entro 10 mesi dalla data di eseguibilità del contratto.

Ferme restando le su indicate modalità di pagamento e la durata complessiva del rapporto, per la tempistica delle consegne dei prodotti attesi e dei relativi pagamenti le parti potranno concordare contenute variazioni in dipendenza di circostanze obiettive eventualmente intervenute in corso di esecuzione.

## **9. PENALI**

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza del riscontro di inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale giornaliera per i primi 7 giorni solari di ritardo</i>	<i>Penale giornaliera per i giorni solari di ritardo successivi al settimo</i>
Ritardo nella consegna del Piano di lavoro generale o dei report intermedi o dei relativi database secondo il timing previsto (nel capitolato, in offerta, nel piano di lavoro o in altri atti condivisi [es., verbale riunione sottoscritto da ambo le parti])	0,3 per mille dell'importo di aggiudicazione	0,6 per mille dell'importo di aggiudicazione
Ritardo nella consegna del rapporto finale o del relativo database finale secondo il timing previsto (nel capitolato, in offerta, nel piano di lavoro o in altri atti condivisi [es., verbale riunione sottoscritto da ambo le parti])	0,5 per mille dell'importo di aggiudicazione	1 per mille dell'importo di aggiudicazione

La consegna di report o di prodotti che presentino rilevanti difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta (o già presenti negli atti di gara) comporterà la non accettabilità dei medesimi e sarà trattata come mancata consegna.

In caso di difformità non sostanziali o di rilievo secondario, verrà assegnato all'operatore un termine per la regolarizzazione / integrazione dei prodotti forniti (non superiore a 10 giorni), trascorso inutilmente il quale la carenza o mancanza verrà trattata alla stregua di difformità rilevante, con applicazione delle penali sopra indicate.

Ai sensi dell'art. 113-bis del D.Lgs. n. 50 del 2016 l'entità delle penali non potrà comunque superare il 10 % dell'ammontare netto contrattuale.

## **10. OBBLIGHI E DIRITTI DELL'AFFIDATARIO**

Gli obblighi e i diritti delle parti, fermo quanto quivi stabilito, sono precisati nello schema di contratto allegato al presente capitolato di gara, da intendersi parte integrante del medesimo.

Al momento della stipula del contratto di affidamento a tale schema - comunque entro i limiti consentiti dall'ordinamento - potranno essere apportate quelle variazioni e/o integrazioni che risultassero in via obiettiva necessarie a seguito di modifiche al quadro regolamentare e programmatico di riferimento, nonché per obiettive sopravvenute preminenti ragioni di interesse pubblico.

Il Direttore Generale