

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:80238-2014:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di ricerche di mercato
2014/S 048-080238**

Bando di gara

Servizi

Direttiva 2004/18/CE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)

Via Cesare Balbo 16

Punti di contatto: DCAP Segreteria — Via A. Depretis 77, Roma, per ritiro documentazione cartacea (bando e relativi allegati) tel. +39 0646733389. All'attenzione di: Contatto amministrativo: dott. Gianluca Giuliani tel. +39 0646733366, dott.ssa Caterina Prestinenzi tel. +39 0646733257. Contatto tecnico: dott. Gianlorenzo Bagatta tel. +39 0646734792, sig. Vincenzo Triolo tel +39 0646734935

All'attenzione di: Contatto amministrativo: dott. Gianluca Giuliani tel. +39 0646733366, dott.ssa Caterina Prestinenzi tel. +39 0646733257. Contatto tecnico: dott. Gianlorenzo Bagatta tel. +39 0646734792, sig. Vincenzo Triolo tel +39 0646734935

00184 Roma

ITALIA

Telefono: +39 0646733389

Posta elettronica: dcap@istat.it, dcap@postacert.istat.it

Fax: +39 0646733485

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: www.istat.it

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.istat.it>

Accesso elettronico alle informazioni: www.istat.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:

Istituto Nazionale di Statistica, Istat — Ufficio Posta

Via Cesare Balbo 16

All'attenzione di: Intestazione da riportare sul plico "Commissione per l'espletamento della procedura ristretta comunitaria in due lotti relativa a: servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 14 500 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sui percorsi di studio e di lavoro dei diplomati delle scuole secondarie di secondo grado dell'anno 2011. CIG 5592915B74 (I lotto); servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 22 600 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sull'inserimento professionale dei laureati dell'anno 2011. CIG: 559292213E (II lotto). Istanza di partecipazione al/ai lotto/i _____"

00184 Roma

ITALIA

Indirizzo internet: www.istat.it

- I.2) **Tipo di amministrazione aggiudicatrice**
Organismo di diritto pubblico
- I.3) **Principali settori di attività**
Altro: Ricerca statistica
- I.4) **Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici**
L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: no

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:

Procedura ristretta comunitaria in 2 lotti relativa a: I lotto servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 14 500 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sui percorsi di studio e di lavoro dei diplomati delle scuole secondarie di secondo grado dell'anno 2011; Il lotto servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 22 600 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sull'inserimento professionale dei laureati dell'anno 2011.

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione

Servizi

Categoria di servizi n. 10: Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Presso la sede della Società.

Codice NUTS

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)

L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti

I lotto: servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 14 500 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sui percorsi di studio e di lavoro dei diplomati delle scuole secondarie di secondo grado dell'anno 2011.

Il lotto: servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 22 600 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sull'inserimento professionale dei laureati dell'anno 2011.

Per entrambi i lotti l'intero sistema CAWI e il questionario saranno sviluppati dall'Istat con software residente sui propri server.

Attività preliminari alla rilevazione: 30 gg lavorativi antecedenti la rilevazione stessa, presumibilmente a settembre 2014. Periodo di rilevazione presumibilmente da ottobre 2014 a gennaio 2015.

Almeno 10 gg. lavorativi prima dell'avvio della rilevazione dovrà essere operativo il sistema di gestione del Contact Center.

Sono inclusi nel costo di ciascuno dei lotti i seguenti servizi complementari: attività informatiche per la conduzione dell'indagine statistica; normalizzazione dei nominativi e ricerca automatica dei numeri di telefono; formazione dei supervisori di sala e degli operatori del Contact Center e del personale dell'impresa e degli intervistatori CATI; riproduzione e distribuzione agli intervistatori del materiale didattico; servizio di risposta e registrazione automatica (IVR) nei tempi di inattività del Contact Center; Numero Verde per l'assistenza alle famiglie; implementazione in tedesco del questionario CATI per le interviste da somministrarsi nella Provincia autonoma di Bolzano.

II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

79310000

II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

II.1.8) Lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: sì

Le offerte vanno presentate per uno o più lotti

II.1.9) Informazioni sulle varianti

Ammissibilità di varianti: no

II.2) Quantitativo o entità dell'appalto

II.2.1) Quantitativo o entità totale:

L'entità totale massima stimata per l'appalto è di 699 000 EUR IVA esclusa di cui:

I lotto 276 000 EUR IVA esclusa (217 500 EUR per le ca. n. 14 500 interviste CATI + 58 500 EUR per il Contact Center);

II lotto 423 000 EUR IVA esclusa (339 000 EUR per le ca. n. 22 600 interviste CATI + 84 000 EUR per il Contact Center);

più eventuale ampliamento del 20 % del valore del contratto di ciascun lotto (vedi punto II.2.2.).

Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a 0 EUR.

II.2.2) Opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni: L'Istituto si riserva di ampliare o diminuire l'appalto oggetto di ciascun lotto fino alla concorrenza di un quinto del relativo valore contrattuale.

II.2.3) Informazioni sui rinnovi

L'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione

Durata in mesi: 5 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

Informazioni sui lotti

Lotto n.: 1

1) Breve descrizione

Procedura ristretta comunitaria in due lotti relativa a servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 14 500 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sui percorsi di studio e di lavoro dei diplomati delle scuole secondarie di secondo grado dell'anno 2011. CIG 5592915B74

2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

79310000

3) Quantitativo o entità

Valore stimato, IVA esclusa: 276 000 EUR

4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione

5) Ulteriori informazioni sui lotti

Lotto n.: 2

1) Breve descrizione

Procedura ristretta comunitaria in due lotti relativa a servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 22 600 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/CATI sull'inserimento professionale dei laureati dell'anno 2011. CIG: 559292213E

2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

79310000

- 3) **Quantitativo o entità**
Valore stimato, IVA esclusa: 423 000 EUR
- 4) **Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione**
- 5) **Ulteriori informazioni sui lotti**

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni relative all'appalto

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:

Cauzione provvisoria:

I lotto: 5 520 EUR (euro cinquemilacinquecentoventi);

II lotto: 8 460 EUR (euro ottomilaquattrocentosessanta),

pari al 2 % del valore massimo stimato di ciascun lotto dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima per la presentazione dell'istanza di partecipazione alla gara.

Cauzione definitiva: pari a 10 % IVA esclusa del valore del contratto relativo a ciascun lotto dell'appalto da costituirsi ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i..

Le modalità per la costituzione delle cauzioni provvisoria e definitiva saranno descritte, rispettivamente, nella lettera di invito alla gara e nello schema di contratto che verranno inviati agli operatori economici prequalificatisi alla gara.

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

Finanziamento su fondi del bilancio ISTAT. Pagamento secondo quanto verrà indicato nella lettera di invito.

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:

È consentita la partecipazione di Imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. e di Consorzi di Imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del richiamato Decreto. Le Imprese che concorrono in associazione non possono concorrere autonomamente né in altri raggruppamenti. In tali casi saranno esclusi dalla gara sia l'Impresa che il Raggruppamento di cui la stessa fa parte.

III.1.4) Altre condizioni particolari

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

III.2) Condizioni di partecipazione

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Ai fini della partecipazione al lotto/i di cui al presente bando, le Imprese dovranno:

a) non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, 1° comma, del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. come modificato da ultimo dal D. L. n. 70/2011 convertito, con modificazioni, in L. 12.7.2011, n. 106 (le Imprese ai fini del comma 1 lettera c) dell'articolo 38 dovranno indicare tutte le eventuali condanne riportate, ivi comprese quelle per le quali abbiano beneficiato della non menzione eccetto quelle che non sono tenuti a indicare in quanto il reato è stato depenalizzato o per le quali è intervenuta la riabilitazione o quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna o la condanna è stata revocata). I concorrenti in merito al comma 1 lettera m-quater del predetto art. 38 dovranno rendere una dichiarazione attestante la propria posizione rispetto ad una delle tre situazioni previste nello stesso articolo;

b) non trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. o in qualsiasi altra relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale. Oppure trovarsi, rispetto ad altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del c.c. o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo e formulare l'offerta autonomamente;

c) essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n. 68 del 12.3.1999 per le imprese operanti in Italia);

d) aver conseguito negli ultimi 3 esercizi finanziari chiusi almeno i fatturati minimi, al netto dell'IVA, indicati nel punto III.2.2 del presente bando;

e) essere iscritte, per attività inerenti l'oggetto dell'appalto (indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI), nel Registro delle Imprese — CCIAA (o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza, per le imprese non aventi sede in Italia) e non trovarsi in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo.

Le Imprese dovranno attestare il possesso dei requisiti di cui alle lettere dalla a) alla d) mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa in conformità agli allegati "Mod. Dich. I lotto" e "Mod. Dich. II lotto" (Allegati 2A e 2B). Ai sensi dell'articolo 79, comma 5 quinquies, del D. Lgs 163/06 s. m. i., è fatto obbligo di indicare all'atto della presentazione dell'offerta, in conformità al "Mod. Dich." del lotto di riferimento, il domicilio eletto per le comunicazioni ed il numero di fax cui inviare le comunicazioni di cui al comma 5 del predetto articolo 79.

Il requisito di cui alla lettera e) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità degli allegati "Mod. Cam. I lotto" e "Mod. Cam. II lotto" (Allegati 3A e 3B).

Nel Modello "Mod. Cam." del lotto di riferimento l'impresa concorrente, se nel caso, dovrà indicare le dichiarazioni di interesse e i nominativi dei soci della società in nome collettivo e dei soci accomandatari della società in accomandita semplice nonché i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente bando di gara, di cui al comma 1 lett. c) dell'art. 38 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i..

Le dichiarazioni dei predetti modelli "Dich." e "Cam." del lotto di riferimento devono essere rese e sottoscritte, a pena di esclusione, dal legale rappresentante della Società o da altra persona legittimata ad impegnare il concorrente, con le modalità indicate in calce agli stessi.

Per ciascuno dei due lotti la mancanza di una sola delle dichiarazioni indicate nei predetti modelli relative al possesso dei requisiti minimi richiesti ai fini della partecipazione alla gara, comporterà l'esclusione dalla gara di cui al lotto di riferimento.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio le stesse dichiarazioni dovranno essere rese, a pena di esclusione, dai rappresentanti legali di ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

III.2.2) **Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Le Imprese dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità ai modelli "Mod. Dich." predisposti dall'Istituto per il I e II lotto (Mod.Dich. I lotto e Mod.Dich. II lotto) allegati al presente bando.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità economica e finanziaria, in misura non inferiore al 40 %. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10 % dei requisiti globali richiesti.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: Livelli minimi di capacità richiesti:

Le Imprese, per ciascuno dei due lotti di cui al presente bando, dovranno aver conseguito complessivamente negli ultimi 3 esercizi finanziari chiusi (corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati) i seguenti fatturati:

I lotto un fatturato globale complessivo, al netto dell'IVA, non inferiore a 550 000 EUR ed un fatturato per servizi di Indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI e/o CAWI nel settore oggetto della gara (indagine su individui/famiglie), al netto di IVA, non inferiore a 276 000 EUR;

Il lotto un fatturato globale complessivo, al netto dell'IVA, non inferiore a 850 000 EUR ed un fatturato per servizi di Indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI e/o CAWI nel settore oggetto della gara (indagine su individui/famiglie), al netto di IVA, non inferiore a 423 000 EUR.

Si precisa che i suddetti fatturati minimi sono richiesti al fine di consentire la selezione di un operatore affidabile e con esperienza nel settore oggetto della gara, in considerazione della delicatezza e peculiarità dei compiti che dovranno essere svolti nell'ambito di ciascuno dei due lotti di cui al presente appalto.

III.2.3) **Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Le Imprese dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità ai modelli "Mod. Dich." predisposti dall'Istituto per il I lotto (Mod. Dich. I lotto) e per il II lotto (Mod. Dich. II lotto) ed allegati al presente bando e mediante la presentazione dell'elenco dei principali servizi indicato nella seguente lett. a.1.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione nonché l'elenco dei principali servizi dovranno essere resi da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità tecnica, ove frazionabili, in misura non inferiore al 40 %. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10 % dei requisiti globali richiesti.

L'esperienza minima richiesta nel successivo punto a.1 deve essere posseduta per intero da ognuna delle Società raggruppate o consorziate.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

La Società, per ciascuno dei due lotti di cui al presente bando, dovrà possedere, almeno:

a.1. esperienza triennale nell'esecuzione di indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI e/o CAWI.

L'esperienza dovrà essere documentata tramite un elenco dei principali servizi per indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI e/o CAWI (indicare breve descrizione dell'oggetto, la tecnica di rilevazione, l'importo, la data, il committente) prestati negli ultimi tre anni (triennio dichiarato in conformità al Mod. Dich. del lotto di partecipazione) da cui risulti il possesso di un fatturato, riferito a detti servizi, non inferiore per il I lotto a 276 000 EUR IVA esclusa e, per il II lotto a 423 000 EUR;

a.2. un centralino telefonico elettronico con non meno di:

I lotto n. 80 linee telefoniche da dedicare all'indagine "diplomati";

Il lotto n. 120 linee telefoniche da dedicare all'indagine "laureati";

a.3. postazioni microfonate dotate di PC/terminale per il Contact Center:

I lotto n. 10;

Il lotto n. 15;

a.4. postazioni microfonate dotate di PC/terminale per le interviste CATI:

I lotto n. 60;

Il lotto n. 94;

a.5. PC dedicati alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed elaborazione dati:

I lotto n. 10 PC;

Il lotto n. 10 PC;

dedicati alle attività di gestione del sistema di Contact Center, IVR e CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dati e alla fornitura di file e reportistica;

a.6. stampanti:

I lotto n. 2 stampanti laser;

II lotto n. 2 stampanti laser;

a.7. casella di posta elettronica:

I lotto n. 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'ISTAT e n.1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con i rispondenti;

II lotto n. 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'ISTAT e n.1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con i rispondenti;

a.8. sistema server:

I lotto composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione dei sistemi Contact Center, IVR e CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 2 TeraByte;

II lotto composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione dei sistemi Contact Center, IVR e CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 2 TeraByte;

a.9. sistema di gestione delle trasmissioni:

I lotto n. 1 sistema di gestione delle trasmissioni con architettura ridondata ad alta affidabilità per lo scambio sicuro dei dati tra l'Impresa contraente e l'Istat;

II lotto n. 1 sistema di gestione delle trasmissioni con architettura ridondata ad alta affidabilità per lo scambio sicuro dei dati tra l'Impresa contraente e l'Istat;

a.10. accesso ad Internet:

I lotto n. 1 accesso ad Internet per la trasmissione dei dati tra l'Impresa e l'ISTAT;

II lotto n. 1 accesso ad Internet per la trasmissione dei dati tra l'Impresa e l'ISTAT;

a.11. pacchetti software CATI e pacchetti software Contact Center specifici per la realizzazione e gestione di sistemi CATI e Contact Center, selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzati dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca per ciascuno dei due lotti.

Le dotazioni di cui ai punti a.3, a.4, a.10, a.11, a.12 e a.13 devono essere corredate delle relative licenze d'uso.

Tutte le dotazioni CATI e CAWI dovranno essere collegate tramite rete LAN e ubicate nella stessa sede. In caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, nel caso in cui le dotazioni CATI e CAWI siano dislocate in sedi diverse, devono essere collegate tra di loro in VPN.

Tutti i PC devono essere Windows compatibili.

Per ciascuno dei due lotti, la potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico di tutte le postazioni del Contact Center contemporaneamente attive, del sistema IVR e del sistema CATI (lotto I almeno n. 70 postazioni, lotto II almeno n. 109 postazioni), lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati di pertinenza dell'Impresa.

Sia per il primo che per il secondo lotto o per entrambi i lotti di cui alla presente gara, la Società dovrà garantire i requisiti precedentemente elencati per singola indagine e per tutto il tempo del relativo svolgimento, indipendentemente da eventuali altre indagini svolte in contemporanea. In caso di partecipazione ad entrambi i lotti, i requisiti dovranno essere posseduti in misura corrispondente almeno alla sommatoria dei requisiti richiesti per ciascuno dei due lotti.

La Società, per ciascuno dei due lotti di cui alla presente gara, dovrà poter disporre, in caso di aggiudicazione dell'appalto del lotto di riferimento di almeno:

b.1. responsabile di progetto:

I lotto: n. 1;

Il lotto: n. 1;

per la progettazione e il coordinamento generale delle attività dell'impresa inerenti il servizio offerto con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente e con esperienza almeno quinquennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CAWI o CATI o CAPI;

b.2. supervisor di sala per la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli operatori di Contact Center e gli intervistatori CATI

I lotto: n. 4 di cui n. 1 per il Contact Center e n. 3 per gli intervistatori CATI;

Il lotto: n. 7 di cui n. 2 per il Contact Center e n. 5 per gli intervistatori CATI;

con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nella gestione delle attività inerenti al lavoro di Contact Center o di rilevazione CATI;

b.3. operatori di Contact Center

I lotto: n. 10 di cui n. 1 bilingue italiano/tedesco;

Il lotto: n. 15 di cui n. 1 bilingue italiano/tedesco;

aventi i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; almeno diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; ottime capacità comunicative; conoscenze informatiche (Windows, Office, Internet, Posta elettronica), esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di attività di Contact Center o di indagini CATI o CAPI; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana nonché di quella tedesca per gli operatori bilingue;

b.4. intervistatori CATI

I lotto: n. 60 di cui n.2 bilingue italiano/tedesco;

Il lotto: n. 94 di cui n.2 bilingue italiano/tedesco;

aventi i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; almeno diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; ottime capacità comunicative; conoscenze informatiche (Windows, Office, Internet, Posta elettronica), esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di attività di Contact Center o di indagini CATI o CAPI; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana nonché di quella tedesca per gli operatori bilingue;

b.5. capi progetto informatici per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche

I lotto: n. 1;

Il lotto: n. 1;

con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAWI o CATI o CAPI o di Contact Center e nella gestione delle trasmissioni dati, sicurezza informatica di rete, progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dati e nella produzione della reportistica;

b.6 sistemisti

I lotto: n. 1;

Il lotto: n. 1;

per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno biennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAWI o CATI o CAPI o di Contact Center e sistemi di trasmissione sicura dei dati;

b.7 analisti programmatori

I lotto: n. 2;

Il lotto: n. 2;

per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure per la rilevazione, il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAWI o CATI o CAPI o di Contact Center, di procedure informatiche per l'elaborazione di indicatori e produzione file dati di reportistica;

b.8 programmatori

I lotto: n. 2;

II lotto: n. 2;

per lo sviluppo di questionari CATI o CAPI, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nella progettazione, sviluppo di questionari elettronici per interviste CATI o CAPI.

La Società dovrà mettere a disposizione, sia per il lotto I che per il lotto II:

c.1 locali idonei alla formazione ubicati nel territorio del Comune di Roma.

III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati

III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi

III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: sì

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Ristretta

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati di seguito

1. Qualità. Ponderazione 70

2. Prezzo. Ponderazione 30

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica: no

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto

no

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 10.4.2014 - 10:00

Documenti a pagamento: no

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

10.4.2014 - 12:00

IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

IV.3.6) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione**
italiano.

IV.3.7) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**

IV.3.8) **Modalità di apertura delle offerte**

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) **Informazioni sulla periodicità**

Si tratta di un appalto periodico: no

VI.2) **Informazioni sui fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

VI.3) **Informazioni complementari**

Codice identificativo gara: CIG I lotto 5592915B74; CIG II lotto 559292213E. Delibera di indizione gara n. 60/DCAP del 10.2.2014.

Le istanze di partecipazione possono essere presentate per uno o entrambi i lotti e dovranno essere redatte in conformità al modello "Mod.Ist.Part." predisposto dall'Istituto e allegato al presente bando.

Le istanze dovranno essere spedite per raccomandata ovvero consegnate a mano, in busta chiusa sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura all'Ufficio Posta dell'Istituto, Via Cesare Balbo 16 — 00184 Roma — Italia, nei giorni feriali, sabato escluso, dalle ore 8:30 alle ore 13:00. Sul relativo plico dovrà essere riportata la seguente intestazione: "Commissione per l'espletamento della procedura ristretta comunitaria in due lotti relativa a:

servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 14 500 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/ CATI sui percorsi di studio e di lavoro dei diplomati delle scuole secondarie di secondo grado dell'anno 2011. CIG 5592915B74 (I lotto);

servizio di Contact Center e realizzazione di ca. 22 600 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine CAWI/ CATI sull'inserimento professionale dei laureati dell'anno 2011. CIG: 559292213E (II lotto).

Istanza di partecipazione al/ai lotto/i _____. Per le istanze non pervenute o pervenute in ritardo non saranno ammessi reclami anche se spedite prima della scadenza del termine stesso. Ai fini della predetta scadenza faranno fede la data e l'ora apposte sul relativo plico dall'Ufficio Posta dell'Istat.

Avvalimento: in caso di avvalimento il concorrente dovrà produrre, a pena di esclusione, la documentazione prevista dall'art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Subappalto: si applicano le disposizioni di cui all'art.118 del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi ovvero in situazioni oggettive lesive della par condicio fra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.

Il contratto, per entrambi i lotti, non conterrà la clausola compromissoria.

L'Istituto si riserva: di chiarire evidenti errori materiali eventualmente presenti negli atti di gara mediante apposite pubblicazioni sul proprio sito www.istat.it. A tal fine, si consiglia alle Società interessate alla partecipazione alla gara di consultarlo; di verificare in qualsiasi momento il possesso dei requisiti generali e di verificare, eventualmente, anche tramite l'accesso ai siti ufficiali degli organismi certificatori, l'effettiva validità degli attestati e dei documenti presentati in sede di gara; di procedere all'aggiudicazione di ciascun lotto dell'appalto anche in presenza di una sola offerta valida; di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inefficienza delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora emergessero obiettive irregolarità o motivi di illeggittimità; di procedere all'affidamento del servizio, ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria.

I criteri e i subcriteri di aggiudicazione e relativi pesi e subpesi nonché le formule per l'attribuzione del punteggio tecnico-economico, lotto I e II, sono indicati nell'Allegato 4.

L'aggiudicazione definitiva di ciascuno dei due lotti sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto. La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui allo schema che verrà allegato, unitamente al Capitolato Tecnico, alla lettera di invito che verrà inoltrata agli Operatori Economici selezionati per il lotto I e per il lotto II.

I risultati di gara verranno resi noti tramite pubblicazione sul sito istituzionale www.istat.it sezione "Bandi di gara" nonché nelle altre forme previste dall'art.66 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Rimborso all'istat delle spese di pubblicazione: Si rende noto che ai sensi del comma 35 dell'art. 34 del Decreto Legge 18.10.2012 n. 179 così come convertito e modificato dalla Legge 17.12.2012 n. 221, le spese di pubblicazione, oltre IVA dovuta per legge, degli avvisi di indizione gara su: "Il Sole 24 Ore", "Libero" e "Il Corriere della Sera", saranno rimborsate all'ISTAT dall'aggiudicatario entro il termine di n. 60 giorni dall'aggiudicazione. Tali costi sono quantificati in 1 088 EUR (euro milleottantotto) più IVA per l'aggiudicatario del primo lotto e 1 632 EUR (euro milleseicentotrentadue) più IVA per l'aggiudicatario del secondo lotto. Le modalità di pagamento del rimborso verranno rese note all'aggiudicatario in sede di comunicazione ex art. 79, comma 5, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

Vengono allegati al presente bando: i modelli "Mod.Ist.Part." (allegati n. 1 e n.1bis), "Mod.Dich I lotto" (allegato n. 2A), "Mod.Dich II lotto" (allegato n. 2B), "Mod.Cam. I lotto" (allegato n. 3A), "Mod.Cam. II lotto" (allegato n. 3B) ed il documento "Criteri di valutazione dell'offerta, lotti I e II" (allegato n. 4).

Tutta la documentazione e i relativi modelli sono disponibili su www.istat.it e possono essere richiesti ai numeri +39 064673-3478/3389 e ritirati presso i punti di contatto indicati al punto I.1) del presente bando.

Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le parti in rapporto al contratto saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Roma.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto di quanto previsto e disposto dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

Le Società che riceveranno invito a presentare offerta per uno o entrambi i lotti dovranno produrre attestazione di pagamento di 20 EUR (euro venti) per i partecipanti del I lotto e di 35 EUR (euro trentacinque) per i partecipanti del II lotto a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, come disposto dall'articolo 1, lettera b) della deliberazione del 10.1.2007 e successiva deliberazione del 21.12.11 della predetta Autorità.

Il Responsabile del procedimento di gara ai sensi della L. 241/90 e dell'articolo 10 comma 8 del D. Lgs 163/06 e s.m.i. è la dott.ssa Caterina Prestinenzi.

Al suddetto responsabile sono affidati i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 5.10.2010 n. 207 (Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti pubblici), per quanto applicabili alla presente procedura di gara nel rispetto di quanto previsto dall'ordinamento dell'Istituto.

Il Direttore tecnico dell'esecuzione contrattuale sarà comunicato in sede di stipulazione del contratto e, comunque, prima dell'avvio delle lavorazioni.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio Roma
Via Flaminia 189
00196 Roma
ITALIA
Telefono: +39 06329721
Fax: +39 0632872310

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Gli atti della presente procedura sono impugnabili unicamente mediante ricorso all'Organismo di cui al punto VI.4.1. Per gli strumenti di tutela e di termini è fatto rinvio alle disposizioni di cui all'articolo 245 del D. Lgs 163/06 e s. m. i.

VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

Punti di contatto di cui al punto I.1

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

5.3.2014