Istituto Nazionale di Statistica

Oggetto: procedura ristretta comunitaria accelerata in 2 lotti, da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa: I lotto – CIG 64954116B8 e II lotto – CIG 64954230A1.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTI SUGLI ATTI DI GARA

Con riferimento al bando di gara pubblicato sulla G.U.U.E. n. 2015/S 246-447799 del 19.12.2015, sulla S.I.F.I.C. (il 05.01.2016) ed il relativo avviso pubblicato sulla G.U.R.I. n. 1 del 04.01.2016 e sui quotidiani "Repubblica", "Il Messaggero" e "Il Corriere della Sera" in data 08.01.2016, e successiva riapertura dei termini pubblicata sulla G.U.U.E. nr. 2016/S 001-000508 del 02.01.2016 e sulla G.U.R.I. nr. 4 del 13.01.2016, si forniscono qui di seguito le risposte alle richieste di chiarimenti pervenute entro il termine indicato nelle rispettive lettere di invito dei lotti in oggetto (26.02.2016).

I lotto: rilevazione telefonica per ca. n. 18.500 interviste CATI per l'indagine statistica sulla Formazione degli adulti (AES), anno 2016 - Codice Identificativo Gara (CIG n. 64954116B8).

Quesito nr.1

In merito alla Procedura di cui in oggetto si richiede il seguente chiarimento:

Nell'Allegato 5_Criteri di valutazione offerta AES, si legge a pag "3 di 4" (fine pagina):
"Prezzo — Ponderazione 30
il punteggio economico verrà attribuito assegnando il punteggio massimo all'impresa che avrà dichiarato il maggiore sconto percentuale e riproporzionando le altre offerte al massimo sconto."

Contestualmente, a pag "4 di 4" (metà pagina) si legge:
"Il punteggio economico verrà attribuito sulla base della formula:

*P(a) = Sommatoria(n)[Wi * R(a)i]*

Dove:

P(a) = indice di valutazione dell'offerta economica dell'operatore economico (a);
n = numero totale dei requisiti;
Wi = peso punteggio attribuito al requisito (i);
R(a)i = sconto offerto dal concorrente (a) rispetto al requisito (i);
sommatoria."

DS

Appare chiaro ed evidente che la formula adottata richiede uno sconto per "ciascuno dei requisiti (i)". Si chiede chiarimento su quanto di seguito rappresentato:

1) Dove è reperibile l'elenco dei requisiti (i) e dei rispettivi pesi per la determinazione del punteggio economico, come indicato nella formula di calcolo?

2) Nel modello per la redazione dell'offerta economica ("Allegato 6 – Offerta economica") è contemplato un unico sconto %, sull'importo unitario a intervista completa comprensivo di "...tutte le attività necessarie all'espletamento del servizio indicate nello schema di contratto, nel capitolato tecnico nonché nell'offerta tecnica della Società". Come può la Stazione appaltante dedurre gli sconti rispetto ai "requisiti (i)" se nel modello di dichiarazione non sono contemplati? SI PREGA DI FARE CHIAREZZA IN MERITO.

Risposta

Nel caso specifico del presente appalto, il numero n (numero totale dei requisiti) riportato nella formula per l'attribuzione del punteggio economico è da intendersi uguale ad 1. Conseguentemente esiste soltanto un requisito (i=1) che è il prezzo dell'intervista.
Pertanto:
1) rispetto al primo chiarimento, si precisa che non esiste l'elenco dei requisiti, in quanto, come già specificato, l'unico requisito valutabile è il prezzo dell'intervista;
2) rispetto al secondo chiarimento, si precisa che il punteggio economico verrà calcolato rispetto all'unico sconto indicato nell'offerta economica che fa riferimento al prezzo dell'intervista fissato dall'Istat.

Quesito nr. 2

Par.4.3 del Capitolato Tecnico: "Le famiglie dovranno essere contattate direttamente al loro recapito di telefonia fisso o mobile,..."
Quale è la stima della quota di telefoni cellulari nel campione?

Risposta

Nel campione fornito dall'Istat ci saranno soltanto numeri fissi. Qualora, durante i contatti della Società con la famiglia, la stessa o il rispondente comunichino un numero cellulare per l'intervista, la Società dovrà registrare il recapito telefonico mobile e proseguire i contatti su tale recapito.

Quesito nr. 3

Durata dell'intervista
Qual è la durata stimata dell'intervista CATI, eventualmente in virtù di esperienze pregresse?

Risposta

La durata stimata dell'intervista CATI è in media di 20 minuti.

Dg

Quesito nr. 4

Selezione dell'individuo da intervistare
Nel caso il componente della famiglia da intervistare sia selezionato in modo casuale tra tutti i componenti della famiglia, sarà possibile sostituirlo ulteriormente qualora sia impossibilitato ad effettuare l'intervista (es. irreperibilità, malattia grave, ecc.), si andrà comunque avanti in proxy, oppure la famiglia cadrà e verrà sostituita con un'altra?

Risposta

Sarà possibile sostituire l'intervistato impossibilitato ad effettuare l'intervista secondo un sistema di tentativi e di regole fornite dall'Istat all'inizio dei lavori. L'intervista non potrà essere realizzata in proxy.

Quesito nr. 5

Allegato AES_4, Scheda Contatti
E' prevista una diversa scheda contati a seconda della disponibilità o meno di un numero telefonico fornito dalla famiglia. In che modo le famiglie possono fornire un numero di telefono dove poterle contattare? E' prevista un'attività preliminare di reperimento dei numeri telefonici, ad esempio tramite mailing postale cartaceo?

Risposta

Non è prevista alcuna attività preliminare presso le famiglie per il reperimento dei numeri di telefono. Le famiglie potranno fornire ulteriori recapiti telefonici durante i contatti con la Società e la Società dovrà registrarli. In merito alle due diverse schede contatti si precisa che gli allegati al Capitolato tecnico, come specificato nello stesso capitolato, costituiscono versioni provvisorie e sono stati consegnati a titolo puramente indicativo.

II lotto: servizi di OUTBOUND per complessivi n. 249.500 contatti utili di cui ca. n. 93.500 avanzati (VELA) e ca. n. 156.000 base di cui n. 120.000 per le rilevazioni economiche sulle imprese e n. 36.000 per le rilevazioni campionarie sulle istituzioni non profit, per la durata di n. 36 mesi - Codice Identificativo Gara (CIG n. 64954230A1).

Quesito nr. 1

Dall'analisi della "Schema di contratto" (Allegato 7 della documentazione di Gara inviata) e del Capitolato Tecnico di Gara (Allegato 3 della documentazione di Gara inviata, Cap. 2.1.1 pag. 7, Cap. 2.2.1. pag. 14 e Cap.2.3.1. pag. 18) risulta che:

DS

- *nell'ambito dei servizi outbound avanzato a supporto dell'indagine trimestrale sui posti vacanti e le ore lavorate – VELA, sarà remunerato un sollecito nel caso in cui valgano entrambe le seguenti due condizioni:*
- *i contatti telefonici con un'impresa portano a parlare con un referente aziendale di cui la società contraente è in grado di fornire nominativo, ufficio di appartenenza e recapito;*
- *in un momento successivo a questo contatto l'impresa contattata trasmette il questionario compilato via web.*

- *nell'ambito dei servizi outbound base a supporto di tutte le rilevazioni economiche sulle imprese che si svolgeranno nel periodo coperto dalla fornitura in oggetto (outbound base per le indagini economiche), un sollecito è remunerabile quando comporta l'acquisizione del questionario online compilato, corredato con i riferimenti del corrispondente referente in azienda, ovvero la persona*

- *nell'ambito dei servizi outbound base a supporto della "Rilevazione campionaria sulle istituzioni non profit (outbound base istituzioni non profit), un sollecito è remunerabile quando comporta l'acquisizione del questionario compilato, corredato dai riferimenti del corrispondente referente presso l'istituzione contattata.*

In base a quanto sopra riportato, risulta possibile una remunerazione complessiva nulla per la società appaltatrice nel caso in cui:
- *siano stati effettuati dalla società appaltatrice in maniera corretta e tempestiva tutti i contatti telefonici/solleciti telefonici richiesti dall'Istat;*
- *non sia stato registrato dall'Istat nessun ritorno di questionari compilati d'indagine da parte delle imprese oggetto di contatti/solleciti telefonici.*

La remuneratività dell'appalto sembrerebbe risultare non dipendente dalla corretta esecuzione dei servizi da parte della società appaltatrice, ma dalla condotta di soggetti terzi (imprese facenti parte delle liste campione delle indagini) nei confronti delle quali, in base agli atti di gara, la società appaltatrice non può che limitarsi ad effettuare contatti/solleciti telefonici.

Anche in caso di corretta esecuzione da parte della società appaltatrice di tutte le prestazioni di propria competenza, risulta quindi possibile una remunerazione complessiva nulla. Si chiede pertanto di poter confermare che tale rischio di remunerazione nulla effettivamente sussista anche a fronte del corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali. In alternativa, si chiede di voler indicare quale sia la modalità di remunerazione nel caso in cui si verifichi la casistica sopra riportata.

Risposta

Si conferma che per le tre tipologie di attività outbound descritte nel capitolato tecnico del Lotto II un sollecito è considerato remunerabile quando soddisfa entrambe le seguenti condizioni:
- acquisizione del questionario compilato, in data successiva a quella del sollecito effettuato dalla società fornitrice del servizio;
- acquisizione dei riferimenti del referente aziendale contattato, come dettagliato nel capitolato tecnico per le tre diverse tipologie di servizio richieste;

Inoltre, per l'indagine VELA, verranno remunerati gli inserimenti nella versione online del questionario d'indagine dei dati contenuti in questionari cartacei pervenuti all'ISTAT via Pec o email.
Si ricorda che le unità da sollecitare (imprese o istituzioni) sono soggette all'obbligo di risposta previsto dal Decreto legislativo 322/89 e s.m.i. e possono essere sanzionabili; il caso prospettato di assenza di recuperi di questionari e conseguente "remunerazione complessiva nulla" non si è mai verificato nel contesto delle rilevazioni economiche dell'ISTAT.

DS

Quesito nr. 2

Si richiede di poter disporre di informazioni più dettagliate circa la definizione di "questionari compilati" utili per i criteri di remunerazione descritti.
Nelle indagini che prevedono la auto-somministrazione del questionario da parte dei respondent (indagini CAWI, etc.) la completezza delle risposte ai quesiti posti risulta funzione di molti parametri ed, in particolare, delle regole informatiche definite nel software di gestione delle interviste (ad es. condizioni software che obbligano alla compilazione di tutti/alcuni campi/quesiti) e della disponibilità del respondent.
Poiché la definizione di "questionario compilato" (ad es.: questionario compilato in ogni sua parte oppure questionario compilato in una percentuale di quesiti posti, ecc.) risulta pienamente correlata ai criteri di somministrazione dell'attività, si ritiene importante conoscere i criteri attraverso i quali Istat classificherà come "compilati" i questionari inviati dalle imprese campione.

Risposta

I sistemi di acquisizione dei questionari web realizzati dall'Istat prevedono controlli in fase di compilazione che variano a seconda della tipologia di indagine. Superati i controlli il questionario può essere inviato dall'impresa/istituzione ed è considerato remunerabile dall'ISTAT.
I questionari pervenuti in forma cartacea, quando tale tipologia di trasmissione è prevista, sono considerati remunerabili.

Quesito nr. 3
In relazione all'attività outbound circa l'indagine VELA, non risulta esplicitato nel Capitolato Tecnico il limite temporale entro il quale i questionari compilati che perverranno ad Istat attraverso i canali descritti (relativamente alle imprese che saranno state contattate nell'attività outbound) saranno convalidati ai fini della remunerazione dell'attività.
Dopo il termine dell'attività outbound di ogni trimestre di indagine (della durata di 25 giorni), quale sarà la durata del periodo entro il quale i relativi questionari compilati – di ritorno – saranno considerati validi ai fini della remunerazione?

Risposta

Come descritto nel Capitolato tecnico, per ciascun trimestre, la rilevazione VELA dovrà iniziare intorno al 15° giorno del mese successivo a quello del trimestre di riferimento e dovrà essere svolta nello spazio di 25 giorni di calendario. Solo i questionari trasmessi entro alcuni giorni dalla data di chiusura di ciascun ciclo di rilevazione (presumibilmente 10 giorni) potranno essere effettivamente utilizzati dall'ISTAT per le stime. Di conseguenza solo i questionari trasmessi entro tale termine potranno essere considerati validi ai fini della remunerazione. L'ISTAT provvederà a comunicare il numero di giorni entro i quali i questionari risulteranno remunerabili nella fase di avvio dei lavori.

Quesito nr. 4

Nel Capitolato tecnico non vengono fornite indicazioni circa la pianificazione temporale delle attività di sollecito telefonico relativa alle rilevazioni economiche sulle imprese e sulle Istituzioni no-profit e le caratteristiche tecniche delle stesse indagini (dimensionamento dei campioni, tipo di indagini, periodo

DS

di accettazione dei questionari compilati, target di riferimento delle indagini- dimensioni delle imprese, tassi di risposta alle edizioni precedenti).
Si richiede di poter disporre di dette informazioni per poter operare una stima degli impegni richiesti.

Risposta

Per l'attività di sollecito telefonico relativa alle rilevazioni economiche sulle imprese, come indicato nel capitolato tecnico, la distribuzione dell'ammontare dei solleciti fra le diverse indagini dipende dalle specifiche necessità delle stesse. Pertanto il "numero definitivo di solleciti da effettuare per ciascuna indagine coinvolta, le date di avvio e chiusura, i tempi utili per il recupero dei questionari e le modalità operative di contatto saranno fornite dall'ISTAT almeno 20 giorni prima dell'avvio di ciascuna attività di sollecito".
Per le rilevazioni strutturali, cui saranno destinate la maggioranza dei solleciti, i termini di recupero dei questionari sono sanciti dalla data di chiusura dell'indagine, contenuta nella lettera informativa che l'ISTAT trasmette in fase di avvio della stessa.
Per le rilevazioni congiunturali i termini di recupero dei questionari variano a seconda del tipo di indagine e saranno comunicate dall'ISTAT nei tempi indicati.
Le rilevazioni economiche dell'ISTAT, strutturali e congiunturali, possono coinvolgere tutte le tipologie di impresa per caratteristiche dimensionali e settoriali.
Per l'attività di sollecito telefonico rivolta alle istituzioni non-profit, i termini di recupero dei questionari sono sanciti dalla data di chiusura dell'indagine indicata nella lettera informativa inviata dall'ISTAT in fase di avvio indagine. Essendo prevista in questo caso anche la possibilità di invio postale dei questionari in forma cartacea, sono considerati remunerabili anche i questionari prevenuti all'Istat successivamente alla data di chiusura dell'indagine ma trasmessi per via postale prima di tale data.

IL DIRETTORE DCAP
ad interim
dott. Tommaso Antonucci

DS