

SERVIZIO DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO IN ITALIA DI UN SERVIZIO DI RECLUTAMENTO E PREPARAZIONE DI CAMPIONI STATISTICAMENTE RAPPRESENTATIVI PER UN TOTALE DI CIRCA 27.400 INDIVIDUI E 1.000 FAMIGLIE RISPONDENTI NELL'AMBITO DEL PIANO NAZIONALE RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) MISSIONE 4, "ISTRUZIONE E RICERCA" - COMPONENTE 2, "DALLA RICERCA ALL'IMPRESA" - LINEA DI INVESTIMENTO 3.1, "FONDO PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA INTEGRATO DI INFRASTRUTTURE DI RICERCA E INNOVAZIONE", FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NEXTGENERATIONEU PROGETTO FOSSR CUP B83C22003950001. CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): A01BC2BACC

CHIARIMENTI

Disciplinare di gara

Domanda 1

Con riferimento al capitolo 4 del Disciplinare di gara "Oggetto dell'appalto e importo", per la Linea di attività 4 - GGS, nella tabella dei prezzi unitari, la quantità stimata è pari a 5.000 casi (solo interviste CAPI) ma, nel Capitolato Tecnico (cfr. cap. 1.1.1.4) si fa riferimento a 10.000 interviste (includendo quindi anche quelle CAWI, in coerenza con i volumi complessivi richiesti da capitolato (ossia 28.900 interviste in totale). A cosa è dovuta questa discrasia? Le interviste CAWI non vengono valorizzate? Analogo quesito riguarda la Linea di attività 1 - IOPP: la quantità stimata presente nel Disciplinare di gara è di 14.250 (a fronte di 15.000 indicate sul Capitolato Tecnico) e la parte CAWI (7.500 registrazioni) non sono incluse. Si prega di chiarire.

Risposta

I costi delle interviste CAWI sono da ricondursi alla voce dei costi dei servizi informatici e delle attività di monitoraggio e di comunicazione.

Domanda 2

Con riferimento al Disciplinare di gara al punto 4 con riferimento ai costi di manodopera si chiede conferma che per "III livello per entrambi i profili" si fa riferimento al CCNL - Servizi per gli intervistatori e Servizi di call center per operatori di Help desk e Numero Verde?

Risposta

Sì. Per III livello intervistatori si fa riferimento al CCNL - Servizi, mentre per III livello operatori di Help Desk e Numero Verde ci si riferisce al CCNL - Servizi di call center.

Domanda 3

Con riferimento al Disciplinare di gara al punto 18.1 Criteri di valutazione dell'Offerta tecnica - criterio 4.1, sono ammessi lavoratori con contratto co.co.pro. o con Partita IVA?

Risposta

Sì.

Disciplinare di gara al punto 18.1 Criteri di valutazione dell'Offerta tecnica

Domanda 4

Con riferimento al - criterio 3.1., si fa riferimento a video interviste ma tale modalità di raccolta non è specificata in nessuna delle 4 Linee di attività indicate nel Capitolato Tecnico. Si prega di chiarire.

Risposta

La modalità di video intervista non è richiesta da nessuna delle Linee di attività. Per le Linee di attività 1 - IOPP e 4 - GSS che prevedono una tecnica mista di indagine, il criterio di valutazione 3.1. sarebbe applicabile nel caso in cui, a fronte di un basso tasso di risposta per la fase CAWI, il proponente prevedesse, tra le proposte migliorative, tale modalità (da concordare con la Stazione appaltante) per contemperare la necessità di incrementare il tasso di risposta e la sostenibilità finanziaria dell'intervento.

Domanda 5

Con riferimento al criterio di valutazione 4.8. relativo alla modalità di gestione dei Numeri Verdi, quali sono i possibili livelli di miglioramento del servizio rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico?

Risposta

I possibili livelli di miglioramento fanno riferimento a ulteriori servizi o facilities tecnologiche rispetto a quelli indicati nel Capitolato Tecnico.

Domanda 6

Il criterio di valutazione 4.9 fa riferimento ad un questionario di customer satisfaction da sottoporre all'intervistato. Di cosa si tratta?

Risposta

Il criterio di valutazione 4.9. si riferisce alle funzionalità aggiuntive del sistema IVR collegato ai Numeri Verdi. Tra questi, a chiusura chiamata e previo consenso dell'intervistato, è possibile sottoporre all'intervistato un questionario di customer satisfaction che consenta di misurare il grado

di soddisfazione del chiamante sul servizio ricevuto. Il questionario di customer satisfaction, il relativo tracciato record di output e le modalità di trasmissione dei dati raccolti saranno previamente concordati con la Stazione appaltante, in termini di quesiti e durata.

Domanda 7

A cosa fa riferimento il criterio di valutazione 5.8 (“numero minimo di interviste complete proposto”)?

Risposta

Specificatamente per la Linea di attività 1 - IOPP e per la Linea di attività 4 - GGS, si fa riferimento al bilanciamento tra le interviste svolte in modalità CAWI e le interviste svolte in modalità CAPI.

Domanda 8

A cosa fa riferimento la valutazione del criterio 5.9 (“tasso di risposta minimo”)?

Risposta

Il criterio di valutazione 5.9 fa riferimento al tasso di risposta minimo proposto per ogni batch di nominativi rilasciato.

Capitolato Tecnico

Domanda 9

Nel Capitolato Tecnico è indicato che, nel caso della tecnica CAWI e in assenza di risposta/compilazione da parte dei rispondenti, sarà necessario prevedere un piano di solleciti. Si richiedono i seguenti chiarimenti:

- 1. fonte dei nominativi e livello di aggiornamento;*
- 2. modalità attraverso cui effettuare solleciti, qualora l'indirizzo e-mail non sia contenuto nella base dati;*
- 3. numero minimo di solleciti previsti prima dell'invio del rilevatore;*
- 4. possibilità di inviare un QR CODE, associato al questionario CAWI, nella lettera alle famiglie selezionate per l'attività CAWI.*

Risposta

1. Come specificato nel punto 1.1.1. del Capitolato Tecnico, la lista dei nominativi sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio.
2. I solleciti potranno essere effettuati per posta.
3. Da concordare con la Stazione appaltante.
4. Da concordare con la Stazione appaltante.

Domanda 10

Cosa si intende per intervistatori CAWI?

Risposta

Nel Capitolato Tecnico non sono presenti riferimenti alla figura dell'intervistatore CAWI. Al punto 1.1.1. si richiede al Fornitore del servizio di ricorrere ad intervistatori esperti in tecniche di intervista CAPI e tecniche CAWI, ossia in grado di gestire interviste con tecniche di raccolta dati basate sull'auto-compilazione da parte del rispondente di un questionario (o parte di esso) via web.

Domanda 11

Con riferimento all'organizzazione delle sessioni di formazione:

- a) *quali sono le tempistiche da considerare (Capitolato Tecnico o Allegato 3 - Cronoprogramma di attività)?*
- b) *Quanti giorni durano le sessioni di formazione centralizzata per le singole linee di attività?*
- c) *Per quale delle Linee di attività è prevista la sessione di formazione centralizzata per il Field Rehearsal?*

Risposta

- a) L'organizzazione delle sessioni di formazione previste per le quattro Linee di attività è specificata nella tabella 1 - Timeline a pag. 14 del paragrafo 1.1.1 del Capitolato Tecnico e nell'Allegato 3 - Cronoprogramma di attività.

Si precisano, di seguito, le tempistiche da considerare per le sessioni di formazione di ciascuna Linea di attività.

Le settimane indicate sono calcolate a partire dall'avvio del contratto.

Linea di attività 1 - IOPP:

- Training session centralizzata per il fieldwork: settimana 8
- Training session nazionale per il fieldwork: settimana 9-15

Linea di attività 2 - SHARE:

- Training session centralizzata per il fieldwork: settimana 32-34
- Training session nazionale per il fieldwork: settimana 33-35

Linea di attività 3 - GUIDE:

- Training session centralizzata per il fieldwork: settimana 7-8
- Training session nazionale per il fieldwork: settimana 8-9

Linea di attività 4 - GGS:

- Training session centralizzata per il fieldwork: settimana 16-17
- Training session nazionale per il fieldwork: settimana 8-18

- b) Per quanto riguarda la durata delle training session si specifica quanto di seguito:

Training session centralizzata

- Linea di attività 1 - IOPP: 1 giorno
- Linea di attività 2 - SHARE: 3 giorni
- Linea di attività 3 - GUIDE: 1 giorno
- Linea di attività 4 - GGS: massimo 1 giorno

Training session nazionale

Per la formazione degli intervistatori è previsto:

- un modulo di formazione di una giornata su tematiche trasversali e comuni alle 4 Linee di attività;

- un modulo di formazione di una giornata per ciascuna delle 4 Linee di attività.

Ogni intervistatore dovrà obbligatoriamente seguire sia il modulo sulle tematiche trasversali che i moduli di formazione specialistica di ciascuna delle Linee di attività su cui sarà impegnato.

Per la formazione degli operatori call center, sono previste due giornate di formazione.

Per la formazione degli esperti informatici, sono previste due giornate di formazione.

c) Solamente per la Linea di attività 2 - SHARE sono previste anche le sessioni di formazione (centralizzata e nazionale) per il Field Rehearsal come di seguito specificato:

- Training session centralizzata per il Field Rehearsal: sett. 4 , durata 3 giorni

- Training session nazionale per il Field Rehearsal: sett. 5-6, durata 2 giorni

Per le altre linee di attività (1 - IOPP, 3 - GUIDE e 4 - GGS) non sono previste le sessioni di formazione centralizzata e nazionale per il Field Rehearsal.

Domanda 12

Qual è la dimensione dei batch rilasciati ai fini di consentire la quantificazione economica delle spedizioni e delle stampe del materiale (lettera + brochure)?

Risposta

La numerosità dei singoli batch di nominativi sarà definita in fase di predisposizione del piano di lavoro. Per la definizione dei costi, si prega di considerare la numerosità campionaria totale.

Domanda 13

In generale nel materiale previsto si possono specificare i documenti da stampare a colori e in B/N in termini di volumi e pagine?

Risposta

Questi aspetti saranno da concordare con la Stazione appaltante in fase di avvio di attività. Il Fornitore del Servizio può specificare nell'Offerta Tecnica la tipologia e il numero di stampe considerate nella stima dei costi.

Domanda 14

Con riferimento alla stratificazione territoriale delle Linee di attività 2 - SHARE, 3 - GUIDE e 4 - GGS, quanti sono i comuni coinvolti nelle attività di fieldwork?

Risposta

La strategia di campionamento è distribuita su un numero di Comuni pari a:

- circa 100 per la Linea di attività 2 - SHARE;
- per la Linea di attività 3 - GUIDE trattandosi di un campionamento per quote, il numero di Comuni non è predefinito;
- da definire con la Stazione appaltante in fase di perfezionamento della strategia di campionamento per la Linea di attività 4 - GGS.

Domanda 15

È possibile utilizzare sia PC Portatili che tablet Android quando il client dei vari tool è disponibile nei rispettivi formati, oppure è necessario, come indicato in premessa, utilizzare solo PC Portatili?

Risposta

La strumentazione a disposizione degli intervistatori (PC, tablet) deve rispettare le caratteristiche riportate nell'Allegato 2 - Strumentazione tecnica. È, quindi, possibile utilizzare qualunque tipo di device purché la navigazione tramite browser oppure l'utilizzo dell'applicazione per la somministrazione offline installabile in ogni device sia utilizzabile per le rilevazioni.

Domanda 16

Il questionario per gli intervistatori è contenuto all'interno del questionario principale per i rispondenti (come sezione a parte da compilare a cura del rilevatore) oppure si tratta di un questionario separato e, nel caso, chi è il responsabile della programmazione di questo strumento?

Risposta

Con riferimento alle Linee di attività 1 - IOPP, 3 - GUIDE e 4 - GGS, il questionario per gli intervistatori sarà un questionario separato da quello principale e sarà fornito in formato testo dalla Stazione appaltante; il Fornitore del servizio dovrà implementarlo nella versione digitale.

Nel caso della Linea di attività 2 - SHARE, il questionario per l'intervistatore è già integrato nello strumento CAPI che verrà dato al Fornitore del Servizio.

Domanda 17

In riferimento alla programmazione dei prodotti richiesti dal Capitolato Tecnico per ciascuna Linea di attività, quali sono gli strumenti software e hardware e i servizi informatici forniti dalla Stazione appaltante e quali quelli a cura del Fornitore del servizio? Si prega di chiarire ciò che la Stazione appaltante fornirà in termini di:

- server per la piattaforma raccolta dati designata per ogni linea di attività;
- script dei questionari e delle schede contatti;
- software di raccolta dati per ciascuna Linea di attività.

Risposta

Per la Linea di attività 1 - IOPP, 3 - GUIDE e 4 - GGS si rimanda ai Chiarimenti pubblicati sul sito ASP di CONSIP e sul sito web dell'URP CNR in data 13/11/2023 (Prot. 343067).

Per la Linea di attività 2 - SHARE al Fornitore del servizio saranno fornite sia la versione digitale del questionario, sia le licenze dei software da adottare.

Domanda 18

Al paragrafo 1.2.5. del Capitolato Tecnico - Help desk telefonici per assistenza agli intervistatori si indica quanto segue: "il fornitore del servizio dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute". Per "registrare" si intende la registrazione della chiamata vocale oppure si intende che si deve tenere traccia di ogni chiamata raccogliendo ed archiviando le casistiche di richiesta e relativa risposta?

Risposta

L'operatore deve tenere traccia di ogni chiamata raccogliendo ed archiviando le casistiche di richiesta e relativa risposta.

Linea di attività 1 – IOPP

Domanda 19

È previsto, per il panelista, un piano di incentivazione successivo alla prima profilazione e proporzionale alla quantificazione dell'impegno richiesto, sotto forma di panelist reward e altro per azione?

Risposta

Nella fase di reclutamento, come indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 1.1.5 - Strategie per incrementare il tasso di risposta e la conversione dei rifiuti, "il Fornitore del servizio potrà predisporre un sistema di incentivi rivolti sia agli intervistatori che agli intervistati, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta totale. In particolare, oltre ad un sistema di incentivi generalizzato per gli intervistati, potrà essere necessario prevedere, su richiesta della Stazione appaltante e in accordo con il Fornitore del servizio, incentivi specifici (ad esempio, bonus) per quegli intervistatori che riusciranno ad acquisire la disponibilità da parte del rispondente a partecipare a successive interviste analoghe o a far parte del panel online previsto dalla Linea di attività 1 - IOPP". Il sistema di incentivazione proposto sarà oggetto di valutazione come indicato al paragrafo 18.1 del Disciplinare di gara.

Anche nelle fasi successive, quando il panel entrerà a regime, la partecipazione e la risposta al questionario comporta l'attribuzione di un incentivo che però al momento non è ancora stato definito.

Domanda 20

Quando avranno inizio le attività per i panelisti reclutati?

Risposta

Dopo il reclutamento, si prevede che le attività di rilevazione dei dati attraverso questionari periodici agli individui che hanno accettato di partecipare al panel saranno avviate ad inizio 2025.

Domanda 21

Relativamente alla richiesta di consenso all'iscrizione al panel, al soggetto aderente sarà fornito un piano chiaro ed esaustivo delle regole di ingaggio che regolano la sua adesione?

Risposta

In fase di richiesta di consenso all'iscrizione al panel, al potenziale panelista sarà fornito, oltre all'informativa sul trattamento dati, un allegato tecnico con la descrizione delle modalità di coinvolgimento nel panel IOPP (ad esempio, numero di wave massimo per ogni anno, modalità di compilazione del questionario, periodo di compilazione, incentivi previsti).

Domanda 22

Qual è la versione di LimeSurvey messa a disposizione per lo svolgimento di questa Linea di attività?

Risposta

La versione LimeSurvey messa a disposizione per lo svolgimento delle attività legate alla Linea di attività 1 - IOPP è la 6.3.

Domanda 23

- a. Le interviste CAPI per il progetto IOPP si intendono comunque effettuate sempre tramite il medesimo questionario LimeSurvey erogato via web, e quindi utilizzando device costantemente connessi? Oppure verrà fornita una versione del software in grado di operare offline?*
- b. Il software LimeSurvey eroga principalmente questionari web fruibili tramite browser: è questo che si intende con "Applicazione client", ossia la fruizione via browser web del questionario in formato web, sia da parte dell'intervistato in modalità CAWI, sia da parte dell'intervistatore se intervista CAPI?*

Risposta

La compilazione potrà avvenire sia in modalità online su qualunque device tramite navigazione web su browser, sia in modalità offline attraverso l'installazione di una apposita applicazione del software per device mobili che consente la compilazione del questionario anche in assenza di collegamento alla rete internet e il successivo trasferimento dei dati raccolti al server non appena la rete sarà nuovamente disponibile. Tale app sarà data al Fornitore del servizio dalla Stazione appaltante.

Domanda 24

Dal momento che è richiesto un monitoraggio dell'andamento della rilevazione, sarà rilasciato dalla committenza un modulo software integrato con LimeSurvey, questionario di indagine e scheda contatti per effettuare questo controllo?

Risposta

La Stazione appaltante fornirà l'accesso ad un modulo software di LimeSurvey attraverso il quale sarà possibile accedere al questionario d'indagine, visionare la scheda contatti e monitorare l'andamento della rilevazione.

Linea di attività 2 – SHARE

Domanda 25

In relazione al criterio di esclusione previsto per l'indagine SHARE ("gli individui che hanno già partecipato ad un'indagine SHARE devono essere eliminati dal disegno di campionamento"), è possibile verificare ex ante i dati di coloro che possono risultare appartenenti al campione longitudinale e quindi escluderli a priori?

Risposta

La verifica che nei nominativi estratti non ci siano dei panelisti può essere fatta ex ante tramite SHARE Coordination e non deve essere fatta sul campo dagli intervistatori. L'agenzia riceverà il campione da cui gli eventuali nominativi di intervistati SHARE sono già stati eliminati.

Linea di attività 3 – GUIDE

Domanda 26

Nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato 2 si fa riferimento alla strumentazione tecnica che il Fornitore del servizio dovrà rendere disponibile in termini di strumenti software e hardware utili per la realizzazione delle interviste. Oltre ad implementare il server che ospiterà il sample management system e il database, quali sono gli altri strumenti da installare? I software verranno forniti dalla Stazione appaltante e il Fornitore del servizio dovrà solo installarli sui propri server? Oppure dovranno essere acquistati da Centerdata dal Fornitore?

Risposta

L'acquisto è a carico del Fornitore del servizio, d'accordo con la Stazione appaltante. Per maggiori dettagli si rimanda ai Chiarimenti pubblicati sul sito ASP di CONSIP e sul sito web dell'URP CNR in data 13/11/2023 (Prot. 343067).

Domanda 27

Nel caso debbano essere acquisiti, esiste già un rapporto con CenterData per tale progetto?

Risposta

Solo delle prime interlocuzioni.

Domanda 28

È possibile lavorare anche offline con il client Blaise?

Risposta

Con il client Blaise è possibile gestire una survey sia online che offline. Tuttavia, tale aspetto dovrà essere concordato con la Stazione appaltante in fase di pianificazione delle attività.

Domanda 29

Sono previsti costi di licenze client per i software (Nidi-Blaise)?

Risposta

Si rimanda ai Chiarimenti pubblicati sul sito ASP di CONSIP e sul sito web dell'URP CNR in data 13/11/2023 (Prot. 343067).

Linea di attività 4 – GGS

Domanda 30

Per la Linea di attività 4 - GGS è previsto un piano di solleciti per stimolare la partecipazione. Si prega di esplicitare se tale piano di solleciti è responsabilità della Stazione appaltante o del Fornitore del servizio.

Risposta

Il piano dei solleciti è di responsabilità del Fornitore del Servizio.

Domanda 31

Per la linea di attività 4 - GGS, è prevista l'obbligatorietà di risposta?

Risposta

No, non è prevista l'obbligatorietà di risposta.

Domanda 32

Per quanto riguarda la strumentazione tecnica, il Fornitore del servizio dovrà limitarsi ad installare il client Blaise sui dispositivi forniti ai propri intervistatori, essendo sia il server centrale che raccoglie i dati che lo script del questionario forniti in modalità centralizzata dal Fornitore del servizio, senza richiedere server o altra strumentazione centralizzata (a parte, quindi, quella relativa ai client) da parte del Fornitore del Servizio. È corretto?

Risposta

Sì, è corretto. Per maggiori dettagli si rimanda ai Chiarimenti pubblicati sul sito ASP di CONSIP e sul sito web dell'URP CNR in data 13/11/2023 (Prot. 343067).