

**Bando di gara per l'affidamento del servizio di rilevazione da effettuarsi con tecnica CATI per le indagini sul peso degli adempimenti amministrativi e dei tempi burocratici a carico delle piccole e medie imprese delle regioni dell'obiettivo "Convergenza" - Calabria, Campania, Puglia, Sicilia"**

**CHIARIMENTI  
Aggiornati al 28/07/2011**

**Quesito 1**

Art.6 - punto 6.7 - Help Desk

Dal momento che, a quanto si evince dal Capitolato, le interviste si svolgono tutte in modalità C.A.T.I., in un luogo centralizzato entro il quale sono presenti gli intervistatori formati per le indagini in oggetto, non ci è chiara la necessità di un HelpDesk telefonico per problematiche hardware e software sulle postazioni C.A.T.I. All'occorrenza, infatti, sono presenti in azienda sia tecnici in grado di risolvere problematiche di funzionalità delle postazioni C.A.T.I. che assistenti di sala formati per fornire assistenza agli intervistatori attivi. In caso di necessità, quindi, gli intervistatori trovano immediato e diretto riscontro presso le persone deputate ad assisterli, senza la necessità di rivolgersi ad alcuno in via telefonica

**Risposta**

L'help-desk telefonico è uno standard minimo. Se l'assistenza agli intervistatori è invece fornita direttamente in sede è ancora meglio. L'importante è che le funzioni di assistenza previste dal capitolato in relazione all'help-desk siano fornite (ciò vuol dire che, ad esempio, la disponibilità di personale che fornisce assistenza ai rilevatori non deve essere potenziale ed astratta: devono effettivamente esserci le risorse previste dal capitolato).

**Quesito 2**

Art.7 - punto 7.1

Al terzo punto dell'elenco si cita l'attività di "acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e delle reinterviste". Non essendo citate in alcun altro punto del Capitolato, chiediamo delucidazioni circa l'eventuale conduzione di reinterviste a conferma: esistono panel di imprese da intervistare in più occasioni a distanza di tempo?

**Risposta**

Le reinterviste possono servire quando alcuni dati acquisiti risultano anomali (e di ciò si ha evidenza una volta terminate le interviste e raccolti i dati). Non esistono panel predefiniti di imprese da reintervistare

**Quesito 3**

Art.7 - punto 7.3

A quanto si evince, i dati di input per l'effettuazione delle interviste verranno forniti da Formez PA on-line in maniera continuativa. Ciò è però in contrasto con quanto esplicitato al punto 7.2 nel quale si specifica che è la ditta Affidataria a dover curare l'estrazione delle anagrafiche delle aziende incluse nel campione, curandone successivamente anche il reperimento dei recapiti telefonici. Che tipo di dati necessari alla rilevazione quindi saranno trasmessi on-line in maniera continuativa?

**Risposta**

L'affidataria, come specificato al punto 7.2, curerà l'estrazione delle anagrafiche delle aziende incluse nel campione. FormezPA fornirà le specifiche relative ai dati da rilevare tramite questionari.

#### **Quesito 4**

Art.8 - punto 8.2

Al quarto punto si cita l'attività di "segnalare agli intervistatori delle zone interessate le coordinate degli appuntamenti per le interviste". Tuttavia, poichè le indagini si svolgono con tecnica C.A.T.I. e non C.A P.I., non siamo riusciti ad interpretare il significato di questa attività.

#### **Risposta**

Le indagini saranno tutte svolte con tecnica CATI. Riguardo alla dicitura zone interessate si fa riferimento alle 4 regioni nelle quali verranno effettuate le indagini. Riguardo alla dicitura coordinate degli appuntamenti si fa riferimento all'orario degli appuntamenti.

#### **Quesito 5**

Art.17 - punto 3.f

Nel riquadro delle attività informatiche per l'esecuzione delle indagini si indica che l'abbinamento delle anagrafiche deve avvenire con l'archivio nazionale degli abbonati al telefono fisso, categoria residenziali. Supponiamo si intenda, al contrario, categoria "Operatori Economici".

#### **Risposta**

Si intende la categoria Operatori Economici.

#### **Quesito 6**

Per quanto riguarda il Contact Center, a pag. 4 (al § 5.4) si fa richiesta di 1 addetto, mentre a pag. 7 (al § 6.6) si fa richiesta per il Contact Center di almeno 4 postazioni telefoniche di lavoro, ciascuna dotata di personal computer, piano di appoggio e cuffia microfonata; anche a pag. 10 (§ 8.2) dove si fa riferimento alle attività del Contact Center, si parla di tutta una serie di attività che normalmente vengono gestite dagli operatori e dal software CATI comunque richiestiper la realizzazione dell'indagine CATI. A tal proposito è possibile avere un chiarimento sulle finalità e sulla composizione del Contact Center?

#### **Risposta**

Il contact center cura i contatti con le imprese selezionate per:

- ottenere la partecipazione delle imprese all'indagine;
- concordare gli appuntamenti per la realizzazione delle interviste;
- verificare che i referenti rispondenti all'intervista telefonica siano disponibili a completare la rilevazione oppure a delegare altro personale a concedere l'intervista;
- schedulare le interviste per gli intervistatori;
- gestire le eventuali sostituzioni delle imprese che dovessero interrompere in corso d'opera la loro disponibilità;
- rispondere ad eventuali richieste di chiarimento, incluse quelle derivanti dalla tutela delle informazioni individuali, sollevate dalle imprese contattate o dagli stessi intervistati.

Il numero di addetti dipende dalla scelta progettuale e organizzativa che il Proponente riterrà opportuno elaborare; le postazioni, opportunamente attrezzate, saranno pari al numero di addetti

#### **Quesito 7**

per quanto riguarda l'Help Desk, a pag. 4 (al § 5.4) si fa richiesta di 1 addetto, mentre a pag. 7 (al § 6.7) e anche a pag. 10 (al § 8.3) si fa richiesta per il servizio di Help Desk di almeno 2 postazioni telefoniche, ciascuna dotata di personal computer, collegamento al server e cuffia microfonata al fine di garantire assistenza telefonica agli intervistatori per problemi di hardware e di software, ma essendo sia gli intervistatori che gli operatori dell'help desk nella medesima sede a qual fine

implementare un servizio telefonico ? A tal proposito è possibile avere un chiarimento sulle finalità e sulla composizione del Contact Center?

**Risposta**

Il personale addetto all'Help Desk fornisce assistenza agli intervistatori impegnati nella conduzione delle interviste per eventuali problemi di hardware e di software; segue le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

La presenza fisica del personale addetto all'help desk nella medesima sede degli intervistatori non è un requisito richiesto da capitolato; inoltre, essendo gli intervistatori CATI intervistatori telefonici, il ricorso all'help desk da parte loro è più immediato attraverso il telefono che non fisicamente (staccare la cuffia, alzarsi, trovare l'addetto che potrebbe essersi recato da un altro intervistatore, magari tornare alla postazione per "vedere" insieme il problema, ecc.).

Qualora il Proponente ritenesse necessario l'utilizzo di tale figura in presenza per garantire la qualità delle rilevazioni, avrà cura di darne specifica, con giusto risalto, nella proposta.

Il numero di addetti dipende dalla scelta progettuale e organizzativa che ogni Proponente riterrà opportuno elaborare; le postazioni, opportunamente attrezzate, saranno pari al numero di addetti.

**Quesito 8**

Se possibile, al fine di testarne l'effettiva durata e capirne i contenuti, si fa richiesta di ricevere un esempio di questionario per un'indagine tipo.

**Risposta**

La durata media dell'intervista CATI, come da art. 3 del capitolato d'onori, è di circa 20 minuti.

**Quesito 9**

Per "esperienza documentata", richiesta per le figure costituenti il Gruppo di Lavoro di coordinamento e progettazione di cui al par. 5.1 del Capitolato d'Oneri, si intende anche ammessa l'autocertificazione ai sensi del DPR n. 445/2000 ?

**Risposta**

L'esperienza deve essere documentata attraverso la produzione dei curricula vitae delle risorse come espressamente previsto all'art. 15 del capitolato d'onori, nella parte relativa al plico "B".

**Quesito 10**

Art.4 - è necessario e vincolante che anche gli intervistatori siano formati presso sede Formez?

**Risposta**

Le modalità di realizzazione della fase formativa curata da Formez ("Formez PA curerà, inoltre, la fase di formazione degli intervistatori, dei supervisor e dei responsabili field, relativamente agli adempimenti oggetto della rilevazione.") non sono state stabilite, ma, a meno che non si realizzi formazione a distanza (a carico dell'affidataria), la risposta è all'ultimo capoverso dello stesso art. "Tutti gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti presso la sede del Formez PA in Roma. L'Affidataria si farà carico delle spese di trasporto per i propri rappresentanti

**Quesito 11**

Art 6.3 e 6.5 - c'è discordanza sulla capienza del sistema servente: 1 o 2 terabyte?

**Risposta**

La griglia di valutazione attribuisce punteggio per sistema analogo a quanto descritto al punto 6.3 – 1 terabyte

**Quesito 12**

Art 5.1 e 6.7 - nel nostro caso il parco intervistatori è nella stessa sede di tutto il resto del personale (responsabili operativi, it, ecc..), è comunque necessario un help-desk?

**Risposta**

L'help-desk telefonico è uno standard minimo. Se l'assistenza agli intervistatori è invece fornita direttamente in sede è ancora meglio. L'importante è che le funzioni di assistenza previste dal capitolato in relazione all'help-desk siano fornite (ciò vuol dire che, ad esempio, la disponibilità di personale che fornisce assistenza ai rilevatori non deve essere potenziale ed astratta: devono effettivamente esserci le risorse previste dal capitolato)

**Quesito 13**

Non ci risulta chiaro il numero minimo di postazioni CATI richieste, vorremmo quindi un chiarimento in tal senso

**Risposta**

Al punto 5.2 Gruppo di rilevazione, si richiedono almeno 20 rilevatori per l'indagine CATI (16 operativi e 4 di riserva) Al punto 6.3 Risorse tecnologiche da dislocare presso l'affidatario, si richiede 1 postazione CATI per ogni singolo rilevatore. Le postazioni CATI dovranno essere dunque pari a quelle dei rilevatori.

**Quesito 14**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 38, comma 1 del d.lgs. 163/2006 come modificato dalla legge 106/2011, il requisito di cui alla lettera m-quater) deve essere dimostrato allegando alternativamente una delle dichiarazioni previste al comma 2 del medesimo articolo?

**Risposta**

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 15 (*"Requisiti per la partecipazione e modalità di presentazione delle offerte"*) del capitolato d'onori, la dichiarazione di cui alla lett. b2) relativa all'insussistenza delle clausole di esclusione di cui all'art. 38 del d.lgs. 163/06, è riferita al testo vigente dell'art. 38, come modificato dalla legge 12 luglio 2011, n. 106. Pertanto, ai fini del comma 1, lettera m-quater) dell'art. 38, il concorrente allega alternativamente, come previsto dal comma 2 del medesimo articolo:

- a) la dichiarazione di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'[articolo 2359 del codice civile](#) rispetto ad alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- b) la dichiarazione di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle situazioni di controllo di cui all'[articolo 2359 del codice civile](#), e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- c) la dichiarazione di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in situazione di controllo di cui all'[articolo 2359 del codice civile](#), e di aver formulato l'offerta autonomamente.

**Quesito 15**

Nei questionari sono presenti quote?

**Risposta**

Il campione di ogni indagine sarà estratto sulla base di variabili che saranno definite in base alla specifica area di regolazione di volta in volta oggetto di misurazione. Indicativamente, le variabili utilizzate saranno: n. addetti, localizzazione territoriale, settore di attività economica. Come specificato nel capitolato, il disegno campionario deve essere approvato da Formez PA

**Quesito 16**

Nei questionari sono presenti filtri?

**Risposta**

Sì, ci sono filtri

**Quesito 17**

L'estrazione delle anagrafiche dall'archivio ASIA è affidata alla Committente o all'Affidataria?

**Risposta**

L'estrazione delle anagrafiche dall'archivio ASIA è un compito dell'Affidataria, come specificato nel capitolato agli Artt. 3 - *L'indagine sul peso degli adempimenti amministrativi* ("L'Affidataria provvederà all'estrazione della lista di imprese da intervistare in base ad un campione realizzato attraverso l'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA), secondo il disegno campionario approvato da Formez PA.") e 7.2 - *Normalizzazione dei nominativi e ricerca automatica dei numeri di telefono delle imprese campione* dice ("L'Affidataria predisporrà una lista di 30.000 imprese campionate attraverso l'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA), suddivisa in lotti di 1.500 nominativi in media per ciascuna indagine telefonica da realizzare.") .

**Quesito 18**

Quanto tempo passa tra la consegna dei nominativi da normalizzare e l'invio del questionario?

**Risposta**

L'Art. 2 - *Tempi di esecuzione dell'indagine* prevede che "... La consegna dei dati delle interviste dovrà avvenire, per ciascuna indagine telefonica, entro il termine massimo di 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione del Formez PA di avvio dell'indagine e dal contestuale invio del questionario cartaceo di Formez PA, ovvero entro il termine inferiore indicato dall'Affidataria nell'offerta tecnica"; al momento quindi le due attività - normalizzazione dei dati del campione e questionario - non sono legate.

**Quesito 19**

Le anagrafiche devono essere normalizzate tutte insieme o a tranches di 1500?

**Risposta**

L'Art. 7.2 del capitolato d'onere - *Normalizzazione dei nominativi e ricerca automatica dei numeri di telefono delle imprese campione* prevede che "L'Affidataria predisporrà una lista di 30.000 imprese campionate attraverso l'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA), suddivisa in lotti di 1.500 nominativi in media per ciascuna indagine telefonica da realizzare"; pertanto non ci sono limitazioni/specifiche numeriche per la normalizzazione dei dati.

**Quesito 20**

L'accesso all'ASIA è fornito dalla Committente?

**Risposta**

L'accesso all' Archivio Statistico delle Imprese Attive è a carico dell'Affidataria.