PROCEDURA DI GARA APERTA

GARA EUROPEA TELEMATICA MEDIANTE PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 71 DEL D.LGS. N. 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI INDAGINE PER LA VALUTAZIONE CONTROFATTUALE DEI PERCORSI DI INCLUSIONE PER I BENEFICIARI DELLA MISURA DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ NAZIONALE ADI.
CPV 79315000-5
CUP I89I23000220004
CIG B68817DEEF

CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE

Sommario

1. PREMESSA 2
2. OGGETTO DEL SERVIZIO 5
3. SPECIFICITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO 7
3.1. FASE DI PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE 7
3.1.1. Selezione degli intervistatori 7
3.1.2. Test del sistema CAPI in collaborazione con l'Amministrazione appaltante 8
3.1.3. Indagine pilota sulla chiarezza dei quesiti e sul corretto funzionamento CAPI 9
3.1.4. Organizzazione e formazione degli intervistatori 9
3.2. SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE 12
3.2.1. La somministrazione del questionario di midline ed endline 12
3.2.2. I destinatari dell'intervista 13
3.2.3. Modalità operative per le rilevazioni 15
3.2.4. Attivazione e gestione numero verde di assistenza alle famiglie del campione 19
3.3. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLA FASE DI CAMPO 20
3.4 CONSEGNA DEI DATASET FINALI ED ELABORAZIONE DEI REPORT SULL'IMPLEMENTAZIONE DELLE RILEVAZIONI E RELAZIONE FINALE 22
4. MODALITA' DI ATTUAZIONE 22
4.1 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO 22
5. CORRISPETTIVO MASSIMO 24
6. LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO 24
7. DURATA DEL SERVIZIO E CRONOPROGRAMMA 24
8. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' 28
9. CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO 29
10. OBBLIGHI E DIRITTI DELL'AFFIDATARIO 30
11. RISERVATEZZA 30
12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 31
13. NORME DI RINVIO 31

1. PREMESSA

Nell'ambito del Dipartimento per le politiche sociali, del terzo settore e migratorie, la Direzione Generale per lo sviluppo sociale e gli aiuti alle povertà (già Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale) del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha il compito, tra le sue varie funzioni, di monitorare la spesa sociale e di valutare l'efficacia e l'efficienza delle politiche sociali, anche attraverso attività di studio, ricerca e indagine in materia di politiche

sociali. In tale ambito, in cui troviamo, tra gli altri, i programmi nazionali finanziati dal Fondo sociale europeo in materia di inclusione sociale, dal Fondo di aiuti europei agli indigenti, e dal Fondo sociale europeo Plus, si inserisce, l'articolo 11 del D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni in legge 3 luglio 2023, n. 85, che individua il Ministero del lavoro e delle politiche sociali (MLPS) quale responsabile della valutazione dell'efficacia dell'Assegno di inclusione (ADI) e del coordinamento dell'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni sociali. La valutazione è operata secondo un progetto di ricerca, approvato dal Comitato scientifico di cui all'articolo 10, comma 1-bis, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, del decreto-legge n. 48 del 2023, e adottato con decreto direttoriale 27 maggio 2022, n. 123.

Il Comitato scientifico, ricostituito con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 20 febbraio 2023, n. 22, ha approvato il documento di "Aggiornamento del progetto di ricerca per la valutazione controfattuale dei percorsi di inclusione per i beneficiari della misura di contrasto alla povertà nazionale ADI", adottato con decreto direttoriale n. 402 del 12 dicembre 2023. L'attività è inserita all'interno del Piano Statistico Nazionale 2023-2025 (PSN 2023-2025) del Sistema statistico nazionale (Sistan) pubblicato in Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 268 del 15 novembre 2024, e successive modifiche e integrazioni.

La misura dell'ADI è costituita da due componenti: (a) il beneficio economico e (b) i percorsi di accompagnamento, che rappresentano la componente "attiva" della misura, cioè, richiedono la partecipazione attiva dei beneficiari ad un percorso di inclusione sociale o lavorativa. La partecipazione alla misura, e quindi la ricezione del beneficio economico, salvo alcune eccezioni, è condizionata alla partecipazione ai percorsi di inclusione sociale o di inserimento lavorativo.

Oggetto della valutazione è questo secondo aspetto. Infatti, sebbene siano innumerevoli gli studi che confermano gli impatti positivi sulla povertà ed altri risultati a breve termine del beneficio economico di programmi di trasferimento monetario, vi è ancora poca evidenza rigorosa degli impatti dei percorsi di inclusione e delle sue varie componenti, che rappresentano invece un'innovativa modalità di accompagnamento personalizzato che vale la pena approfondire.

Il progetto di valutazione è dunque finalizzato a quantificare l'impatto dei percorsi di attivazione previsti dalla norma, ove correttamente implementati, sul benessere e sulle condizioni sociali e lavorative dei beneficiari, attraverso l'attuazione di un "esperimento controllato". Nello specifico, si vuole rispondere a due domande:

- Qual è l'impatto aggiuntivo sul benessere delle famiglie di una combinazione di sostegno al reddito e percorsi di inclusione, rispetto all'erogazione del solo sostegno al reddito?
- Qual è l'impatto di includere condizionalità e un monitoraggio obbligatorio degli impegni nei percorsi di inclusione sociale?

La valutazione utilizza una metodologia controfattuale, ovvero si basa sull'assegnazione casuale dei beneficiari ai gruppi di controllo e trattamento.

Per la finalità sopra indicata, verrà effettuata l'indagine oggetto del presente documento attraverso due rilevazioni dirette. Le rilevazioni saranno effettuate tramite interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) su un campione di nuclei beneficiari dell'ADI già identificato dall'Amministrazione appaltante (campione di valutazione).

Nell'ambito del PN Inclusione e Lotta alla povertà 2021-27 la Priorità 1, dedicata al "Sostegno all'inclusione sociale e lotta alla povertà" a valere sul FSE+ per un importo pari a circa il 45% delle risorse complessive del medesimo PN è volta, in particolare, a favorire l'inclusione attiva dei soggetti svantaggiati, la governance dei servizi sociali e l'attuazione di interventi per il rafforzamento della capacità degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS).

La valutazione rigorosa dell'impatto del modello di presa in carico e accompagnamento da parte dei servizi nell'ambito dell'ADI fornirà elementi di valutazione quantitativi e qualitativi rilevanti per la Priorità 1 del PN inclusione 2021-2027, dedicata al Sostegno all'Inclusione sociale e lotta alla povertà, e in particolare per l'Obiettivo Specifico ES04.11. Infatti, i risultati del progetto di valutazione controfattuale, misurati attraverso l'indagine oggetto del servizio, forniranno un'evidenza rigorosa dell'impatto del modello di accompagnamento promosso dall'ADI sul benessere e le condizioni sociali e lavorative dei beneficiari. In particolare, il progetto di valutazione controfattuale si focalizza sull'impatto dell'insieme di interventi offerti dai servizi sociali degli ATS e dei Comuni nell'ambito dell'ADI, attuati attraverso gli strumenti delineati dalle *Linee Guida per la definizione dei Patti per l'inclusione sociale*, quali la valutazione multidimensionale e il Patto per l'Inclusione, all'interno del quale possono essere attivati anche specifici servizi a supporto della famiglia. Inoltre, la valutazione attuata attraverso l'"esperimento controllato" e tramite un accompagnamento dedicato agli ATS parte del campione di valutazione, fornisce un'occasione di formazione e rafforzamento di capacità degli operatori sociali nella messa a sistema degli strumenti definiti dalle *Linee Guida* per la presa in carico dei beneficiari.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto lo svolgimento dell'indagine per la valutazione controfattuale dei percorsi di inclusione per i beneficiari della misura di contrasto alla povertà nazionale ADI da realizzarsi mediante la conduzione di due rilevazioni e la realizzazione delle relative fasi di campo.

Le rilevazioni dovranno essere effettuate su un campione di nuclei beneficiari dell'ADI, già identificato dall'Amministrazione appaltante (campione di valutazione), tramite interviste faccia a faccia con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) condotte sia a livello familiare, con tutti i nuclei del campione, che a livello individuale, con i componenti individuati nel campione.

Il campione potrà essere costituito da un minimo di 4.300 e un massimo di 5.300 nuclei familiari, nonché da una media di 3 individui singoli per nucleo.

L'obiettivo dell'indagine è la rilevazione di informazioni che permettano di misurare l'impatto dei percorsi di inclusione sociale sul benessere dei nuclei beneficiari e sul raggiungimento di risultati specifici del programma ADI.

L'indagine, di tipo longitudinale, dovrà essere effettuata su tutti i nuclei beneficiari inclusi nel campione di valutazione, e consta di due rilevazioni finalizzate all'acquisizione di informazioni di metà periodo (midline) e di fine periodo (endline) sul percorso del nucleo coinvolto nella sperimentazione, a partire dall'ingresso dei nuclei beneficiari nella misura.

Le tempistiche di rilevazione sono descritte nei paragrafi 3.2.2. e 3.2.3.

Il progetto di valutazione utilizza una metodologia controfattuale, ovvero si basa sull'assegnazione casuale dei beneficiari a gruppi di controllo e trattamento. Pertanto, le rilevazioni saranno effettuate sui nuclei beneficiari appartenenti sia al gruppo di trattamento che di controllo, come meglio specificato al successivo paragrafo 3.2.2.

Le informazioni da rilevare riguardano il benessere psicologico e le capacità decisionali della famiglia, le reti sociali, la povertà percepita e deprivazione materiale e non monetaria, lo stato di salute, la capacità di gestione del bilancio e dei risparmi, le abilità non cognitive e socio-emozionali, l'attività di ricerca del lavoro unitamente a una serie di informazioni sulle condizioni socioeconomiche della famiglia.

Le interviste saranno da condurre faccia a faccia con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) e attraverso questionario strutturato. In entrambe le rilevazioni, le informazioni saranno

raccolte sia a livello familiare che a livello individuale. Per ogni rilevazione andranno contattati e intervistati tutti i nuclei appartenenti al campione fornito dall'Amministrazione appaltante. Dovranno essere condotte interviste a livello familiare con tutti i nuclei del campione. A livello individuale verrà intervistato almeno 1 componente del nucleo e, per un sottogruppo, la totalità dei componenti, per una media di 3 componenti per nucleo. Gli individui singoli da intervistare saranno anch'essi individuati nel campione e scelti dall'Amministrazione. Tra gli individui possono essere intervistate persone con disabilità e/o di età superiore di 60 anni o in condizioni di svantaggio e, per un sotto-campione di nuclei, anche minori. I minori verranno intervistati attraverso l'utilizzo di uno strumento specifico. Pertanto, data la specificità propria dell'indagine, è necessario che si tenga conto nelle modalità di rilevazione della natura della misura ADI e dei suoi destinatari, il che richiede la conoscenza delle problematiche della povertà e dell'esclusione sociale sia da parte dell'operatore economico che attuerà l'intervento sia da parte degli intervistatori che dovranno anche essere specificamente formati.

La durata dell'intervista dipende da alcuni fattori come la numerosità dei componenti della famiglia. Si può stimare che un'intervista completa per nucleo duri mediamente 60 minuti.

L'Amministrazione appaltante metterà a disposizione del Fornitore del Servizio il sistema CAPI e il questionario elettronico, come meglio specificato al successivo par. 3.2.1.

Il servizio richiesto implica le fasi e le attività di seguito riportate:

a) PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

a.1 Selezione degli intervistatori;

a.2 test del sistema CAPI in collaborazione con l'Amministrazione appaltante;

a.3 svolgimento indagine pilota sulla chiarezza dei quesiti e il funzionamento del sistema CAPI;

a.4 organizzazione e formazione degli intervistatori e dell'operatore del numero verde;

b) SVOGLIMENTO DELL'INDAGINE:

b.1 rilevazione di metà periodo (midline) su tutti i nuclei familiari appartenenti al campione di valutazione fornito dall'Amministrazione appaltante e costituito da un minimo di 4.300 e un massimo di 5.300 nuclei familiari;

b.2 rilevazione di fine periodo (endline) su tutti i nuclei familiari appartenenti al campione di valutazione fornito dall'Amministrazione appaltante e costituito da un minimo di 4.300 e un massimo di 5.300 nuclei familiari;

b.3 attivazione e gestione di un numero verde di assistenza alle famiglie del campione;

c) MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLE FASI DI CAMPO:

c.1 monitoraggio delle rilevazioni di metà e fine periodo, incluso il rispetto del piano di assegnazione delle interviste, le attività degli intervistatori, i tassi di risposta, i controlli di qualità e coerenza;

c.2 attività di supervisione e supporto agli intervistatori;

d) ELABORAZIONE DI DUE REPORT DI IMPLEMENTAZIONE DELLA RACCOLTA DATI ALLA FINE DI OGNI RILEVAZIONE E CONSEGNA DEI DATASET FINALI.

3. SPECIFICITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO

3.1. FASE DI PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE

3.1.1. Selezione degli intervistatori

All'avvio del contratto, il Fornitore del servizio dovrà selezionare gli intervistatori. Il numero di intervistatori da selezionare e la loro distribuzione territoriale dovranno essere adeguati e proporzionati al numero di interviste previste per territorio e alle tempistiche di rilevazione. Le modalità e i criteri di selezione degli intervistatori dovranno essere descritti in sede di offerta tecnica.

Per ciascuna rilevazione, per un campione di 5.300 nuclei, si stima un fabbisogno di circa 100 intervistatori, in modo che a ciascun intervistatore non siano assegnati più di circa 50 nominativi di nuclei base.

Gli intervistatori selezionati dovranno presentare almeno le seguenti caratteristiche: *(i)* età minima 18 anni; *(ii)* diploma di istruzione secondaria (o equivalente); *(iii)* madrelingua italiani o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente); *(iv)* pregressa esperienza lavorativa nello svolgimento di interviste faccia a faccia con tecnica CAPI; *(v)* disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione; *(vi)*

disponibilità di un telefono cellulare.

L'Amministrazione si riserva di verificare, a campione, il possesso dei requisiti sopra indicati in capo agli intervistatori selezionati, mediante richiesta di esibizione dei relativi CV.

Dovrà essere garantita la selezione di un numero di intervistatori che conoscono altre lingue, con adeguato livello di certificazione linguistica, nel caso in cui vengano intervistate famiglie di stranieri.

Gli intervistatori dovranno assicurare la disponibilità per l'intero periodo della rilevazione e la partecipazione in presenza agli incontri di formazione. È richiesto che il tasso di sostituzione degli intervistatori durante ogni periodo di rilevazione non sia superiore al 5%. Qualora dovessero essere sostituiti degli intervistatori durante la rilevazione, sarà responsabilità del Fornitore del Servizio provvedere ad organizzare e a erogare la formazione in presenza per i sostituti.

In ogni caso, l'eventuale sostituzione non potrà comportare uno slittamento delle tempistiche previste. È auspicabile la partecipazione degli stessi intervistatori alle due rilevazioni.

Il Fornitore del Servizio dovrà attribuire a ciascun intervistatore un codice identificativo univoco che dovrà essere mantenuto per tutta la durata dell'indagine.

Al termine dell'attività di selezione, secondo le tempistiche indicate al successivo par. 7, il Fornitore del Servizio dovrà fornire all'Amministrazione appaltante l'elenco dei codici identificativi assegnati a ciascun intervistatore.

3.1.2. Test del sistema CAPI in collaborazione con l'Amministrazione appaltante

Come meglio specificato al successivo par. 3.2.1., l'Amministrazione appaltante fornirà il questionario e la "scheda contatti" informatizzata e predisposta in modalità CAPI e fornirà, altresì, l'accesso al sistema al Fornitore del Servizio dopo la stipula del contratto.

Il questionario e la scheda contatti così predisposti, il sistema CAPI fornito ed i dettagli sulla gestione e acquisizione dei dati e degli output saranno oggetto di test da parte del Fornitore del Servizio in collaborazione con l'Amministrazione appaltante.

La fase di test, in collaborazione con l'Amministrazione appaltante, durerà circa 2-3 giorni e dovrà essere svolta prima della formazione degli intervistatori e prima dell'indagine pilota.

A seguito del test, il Fornitore del Servizio potrà fornire eventuali suggerimenti in forma scritta, entro e non oltre i successivi due giorni.

3.1.3. Indagine pilota sulla chiarezza dei quesiti e sul corretto funzionamento CAPI

Dopo il test ed entro un mese dall'avvio del contratto, il Fornitore del Servizio, in collaborazione con l'Amministrazione appaltante, è tenuto a sottoporre ad una indagine pilota tutti i materiali previsti per l'indagine, al fine di verificare il corretto funzionamento del programma CAPI, la chiarezza dei quesiti del questionario e le relative risposte.

L'indagine pilota dovrà essere condotta su un campione selezionato dall'Amministrazione appaltante e rappresentativo della popolazione di riferimento, rispetto alle caratteristiche familiari (definite dagli "strata") e territoriali (definite dalle "macroaree territoriali"). Dovrà essere intervistato almeno 1 nucleo familiare per ogni combinazione di "strata" e di 5 delle 7 "macroaree territoriali", quindi per un totale di almeno 15 nuclei. Per le definizioni di "strata" e "macroarea territoriale" si rimanda al paragrafo 3.2.2, nonché all'Allegato 2 con la lista di comuni coinvolti.

Il Fornitore del servizio dovrà descrivere, in sede di offerta tecnica, le modalità che intende utilizzare per organizzare e condurre l'indagine pilota.

L'indagine pilota dovrà essere conclusa in una settimana e, successivamente, il Fornitore del Servizio elaborerà un report sull'implementazione e sui risultati dell'indagine pilota da consegnare all'Amministrazione appaltante entro la settimana successiva dalla data di conclusione dell'indagine pilota.

Qualora in occasione dell'indagine pilota, emergano problematiche e/o si evidenzino possibili miglioramenti nel questionario o nel programma CAPI, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di apportare gli aggiustamenti e le modifiche necessarie.

3.1.4. Organizzazione e formazione degli intervistatori

Il Fornitore del servizio sarà responsabile dell'organizzazione delle attività di formazione degli intervistatori e delle altre figure professionali, garantendo e registrando la presenza di tutto il personale coinvolto, oltre che dell'elaborazione di tutti i materiali necessari alle attività di formazione.

Il Fornitore del servizio dovrà predisporre un piano di formazione che dovrà prevedere: *(i)* una formazione centralizzata in presenza per gli intervistatori, prima di ogni rilevazione, *(ii)* formazioni in presenza per le integrazioni o sostituzioni di intervistatori, *(iii)* formazioni integrative, anche da remoto, nel caso di modifiche o integrazioni al questionario, *(iv)* possibilità di effettuare debriefing

con gli intervistatori durante il periodo di rilevazione.

Il numero di incontri, le date e la durata delle attività formative finali saranno concordate tra l'Amministrazione appaltante ed il Fornitore del servizio durante la fase di preparazione.

Entro tre settimane prima dell'avvio della formazione centralizzata, il Fornitore del Servizio dovrà elaborare e consegnare all'Amministrazione appaltante tutti i materiali di formazione (inclusi i materiali per gli operatori del numero verde) ai fini della loro approvazione. Dovrà, inoltre, assicurare che tutti i materiali, così come approvati dall'Amministrazione, siano a disposizione dei partecipanti all'avvio della formazione. Questi dovranno essere aggiornati dal Fornitore del Servizio prima dell'avvio della formazione per la rilevazione di endline.

Tutti i costi relativi all'organizzazione e gestione della formazione – inclusi i costi di viaggio, vitto e alloggio del personale del Fornitore del Servizio coinvolto, dei locali messi a disposizione e degli strumenti per la formazione centralizzata - saranno a carico del Fornitore del Servizio.

<u>Formazione centralizzata:</u>

La formazione iniziale centralizzata, prima dell'inizio di ogni periodo di rilevazione, è rivolta agli intervistatori. Il Fornitore del servizio si occuperà di tutta la logistica, gestione ed erogazione della formazione.

L'Amministrazione appaltante contribuirà fornendo una panoramica sugli aspetti contenutistici dell'indagine (obiettivi dell'indagine, struttura del questionario, temi, caratteristiche delle famiglie). Il Fornitore del Servizio si occuperà di approfondire il contenuto del questionario formando gli intervistatori sui singoli quesiti e modalità di risposta incluse nel questionario, sugli aspetti tecnico-logistici della rilevazione (funzionamento del tablet o PC portatile e del software per la somministrazione e gestione del questionario elettronico, gestione della scheda contatti, collegamento al server, acquisizione trasmissione dei dati, sicurezza, ecc.) e sui protocolli di intervista (modalità di contatto, esiti delle interviste, riprogrammazioni ecc.).

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire che ciascun intervistatore abbia a disposizione un tablet o PC portatile in cui è installato il software e il questionario elettronico, per esercitarsi sul questionario e sull'utilizzo del software in tutti i suoi aspetti. Dovranno essere previste attività di esercitazione sui protocolli di intervista, attraverso le attività di simulazione di intervista, simulando almeno due interviste complete faccia a faccia in scenari con caratteristiche paragonabili alla popolazione di riferimento.

Ogni sessione di formazione centralizzata avrà una durata di circa 4 giorni. La formazione centralizzata per il secondo periodo di rilevazione (endline) potrà avere una durata differenziata per gli intervistatori che hanno già effettuato delle interviste nell'ambito della prima rilevazione. Ogni giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore. Il Fornitore del servizio dovrà rilevare la presenza dei partecipanti. Per ogni ciclo di formazione, è possibile prevedere più sessioni formative in base al numero di partecipanti.

I locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio dovranno garantire che le formazioni possano avvenire in unico luogo in cui vi siano spazi adeguati a ospitare sia sedute plenarie che sessioni parallele più ristrette.

Al termine della formazione, agli intervistatori verrà somministrato un test di verifica, predisposto dal Fornitore del servizio in accordo con l'Amministrazione appaltante, in base al quale l'Amministrazione appaltante può richiedere la sostituzione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato.

Formazione nei casi di integrazione o sostituzione degli intervistatori:

Qualora fosse necessario sostituire un intervistatore selezionato o integrare con ulteriori intervistatori durante il periodo di rilevazione, il Fornitore del servizio si impegna a selezionare tempestivamente il nuovo intervistatore e ad erogare la formazione in presenza, sia sugli aspetti contenutistici che su quelli tecnico-logistici e sui protocolli di intervista.

Formazioni integrative sul contenuto o funzionamento del questionario:

L'Amministrazione appaltante si riserva il diritto di richiedere l'organizzazione di formazioni integrative durante il periodo di rilevazione, per eventuali modifiche o aggiornamenti al questionario. Queste formazioni potranno essere svolte da remoto. Gli intervistatori, i supervisori e i responsabili territoriali dovranno partecipare a tali formazioni integrative.

Debriefing con gli intervistatori:

Durante ciascun periodo di rilevazione, saranno poi organizzati dal Fornitore del Servizio dei debriefing di metà e/o di fine periodo da remoto. I debriefing hanno lo scopo di raccogliere riscontri da parte degli intervistatori sulla somministrazione del questionario, i protocolli di intervista ed eventuali difficoltà affrontate sul campo.

Formazione dell'operatore del numero verde di assistenza alle famiglie del campione:

Il Fornitore del servizio avrà il compito di gestire gli aspetti organizzativi e logistici e l'erogazione

della formazione rivolta all'operatore del numero verde di assistenza alle famiglie del campione.

Il Fornitore del Servizio sarà responsabile sia degli aspetti contenutisti dell'indagine (obiettivi dell'indagine, protocolli per la risoluzione di dubbi, condivisione delle informazioni con le famiglie, ecc.) sia degli aspetti tecnico-logistici, come la registrazione informatica delle informazioni condivise dalle famiglie durante il contatto telefonico.

Il piano di formazione e i materiali della formazione sopracitati devono essere consegnati almeno tre settimane prima della data di avvio prevista per la formazione centralizzata. La formazione centralizzata deve essere conclusa cinque giorni lavorativi prima dell'avvio della rilevazione.

3.2. SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

3.2.1. La somministrazione del questionario di *midline* ed *endline*

Dopo la stipula del contratto, l'Amministrazione renderà noto il campione su cui effettuare le interviste fornendo al Fornitore del servizio le liste con il dettaglio dei nuclei nonché dei singoli individui, prima dell'avvio della fase di campo.

La lista conterrà il nominativo del richiedente la misura ADI, come riferimento per la famiglia e degli altri membri del nucleo da intervistare, compresi i minori (per il sottocampione di nuclei per cui sono previsti anche minori), insieme ad altre variabili identificative essenziali ai fini dell'individuazione e identificazione del rispondente.

L'indagine non prevede l'utilizzo di campione di riserva. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e, in nessun caso, sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

L'Amministrazione appaltante fornirà altresì il questionario da somministrare ai destinatari e la "scheda contatti" informatizzata e predisposta in modalità CAPI, oltre all'accesso al sistema.

I dati personali forniti saranno trasmessi nel rispetto del GDPR e dovranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla presente gara, secondo le specifiche modalità che verranno esplicitate durante la fase di lavori preparatori.

Come già descritto, il Fornitore del servizio dovrà realizzare una rilevazione tramite la somministrazione diretta di un questionario strutturato, in modalità faccia a faccia con tecnica CAPI, con l'ausilio di strumentazione portatile utile alla compilazione del questionario (tablet o PC portatile) messo a disposizione dell'intervistatore. In sede di offerta, l'offerente dovrà specificare se la compilazione del questionario avverrà tramite tablet o PC portatile. Ogni rilevazione prevederà

interviste faccia a faccia da condurre con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) attraverso questionario strutturato a tutti i nuclei del campione di valutazione.

Una panoramica dei moduli che saranno inclusi nel questionario che sarà fornito dall'Amministrazione appaltante è consultabile nell'Allegato 1.

Per ogni rilevazione andranno contattati e intervistati tutti i nuclei inclusi nel campione di valutazione, al cui interno dovranno essere condotte interviste a livello familiare con tutti i nuclei e a livello individuale con, in media, 3 componenti per nucleo. I componenti dei nuclei facenti parti del campione da intervistare anche singolarmente, sempre individuati dall'Amministrazione, possono includere individui di età pari o superiore a 60 anni, adulti in condizione di svantaggio, individui con disabilità. Inoltre, per un sotto-campione di nuclei familiari, verranno intervistati individualmente fino ad un massimo di 2 minori attraverso l'utilizzo di strumenti specifici.

3.2.2. I destinatari dell'intervista

Il campione oggetto dell'indagine è costituito da un minimo di 4.300 e un massimo di 5.300 nuclei familiari beneficiari dell'Assegno di Inclusione, già individuati dall'Amministrazione appaltante. Le famiglie da intervistare saranno dunque nuclei beneficiari, monocomponenti e non, al cui interno possono essere presenti componenti minori, di età pari o superiore a 60, con disabilità o in condizione di svantaggio e inseriti in programmi di cura e assistenza dei servizi socio-sanitari territoriali certificati dalla pubblica Amministrazione. Il progetto di valutazione utilizza una metodologia controfattuale, ovvero si basa sull'assegnazione casuale dei beneficiari in gruppi di controllo e trattamento. Pertanto, il campione sarà costituito sia da nuclei beneficiari appartenenti al gruppo di trattamento, che al gruppo controllo. Le famiglie parte del campione possono essere beneficiarie della misura da un numero diverso di mesi e potranno essere state incluse nel campione in momenti diversi.

I nuclei beneficiari sono selezionati a partire da un campione di unità territoriali denominate "Ambiti Territoriali Sociali" (ATS). Gli Ambiti Territoriali Sociali rappresentano la unità di programmazione, concertazione e coordinamento degli interventi dei servizi sociali e delle altre prestazioni integrate attive a livello locale. Un ATS può aggregare al suo interno più Comuni. I nuclei beneficiari saranno distribuiti nel territorio italiano all'interno di ATS raggruppati in 7 categorie ("macroaree territoriali"). Le macroaree territoriali sono costruite sulla base di due criteri: (1) la combinazione

tra area geografica (ATS appartenenti a Regioni del Nord, Centro, Sud e Isole) e densità di popolazione beneficiaria dell'ATS (Alta Densità (AD), Bassa Densità (BD)); (2) appartenenza ad una delle 12 Grandi Città (numero di abitanti superiore a 250.000). Tramite questi due criteri sono definite 7 macroaree territoriali in cui sono suddivisi gli Ambiti Territoriali Sociali da cui è selezionato il campione.

I nuclei beneficiari inclusi nel campione sono ulteriormente categorizzati all'interno della macroarea territoriale tramite la combinazione della presenza di due criteri aggiuntivi, definiti "strata":

(i) la presenza o meno di un minore nel nucleo;

(ii) nucleo con ISEE nullo.

Nel campione di valutazione sono presenti orientativamente 48 ATS, incluse 11 grandi città. In media, un ATS racchiude circa 11 Comuni, con un massimo di 47 Comuni e un minimo di 1 Comune nel caso di alcune Grandi Città. Mediamente, sono campionati circa 117 nuclei beneficiari per ATS, con un minimo di circa 27 nuclei beneficiari per ATS e un massimo di circa 500 nuclei beneficiari in alcune Grandi Città. Le numerosità elencate in questo capitolato rappresentano stime e valori medi attesi. Le numerosità di territori e nuclei beneficiari saranno confermate all'avvio del contratto. I nuclei beneficiari sono selezionati a partire dalla popolazione afferente all'ATS. I nuclei beneficiari sono inclusi nel campione di valutazione durante un periodo di circa 8 mesi, sulla base della data in cui il nucleo ha presentato domanda di beneficio ADI e la domanda è stata processata dai sistemi informativi. In ogni rilevazione, quindi, dovranno essere intervistati i nuclei seguendo lo stesso ordine di inclusione mensile nel campione.

A titolo esemplificativo, si seguirà il seguente schema, che verrà confermato all'avvio del contratto:

Inclusione nel campione di valutazione	**Ordine in cui dovrà effettuarsi l'intervista**
Maggio – Giugno 2024	Primo mese di rilevazione
Luglio 2024	Secondo mese di rilevazione
Agosto 2024	Terzo mese di rilevazione
Settembre 2024 – Febbraio 2025	Quarto mese di rilevazione

Il dettaglio dei Comuni coinvolti per ATS e l'informazione sullo "strata" sono disponibili nell'Allegato

2. Le numerosità di beneficiari attese e aggregate per ATS sono disponibili nell'Allegato 3.

3.2.3. Modalità operative per le rilevazioni

Sarà responsabilità del Fornitore del Servizio definire la distribuzione dei nominativi agli intervistatori, la calendarizzazione delle interviste, le rispettive scadenze, le assegnazioni e riassegnazioni delle interviste agli intervistatori, rispettando l'ordine di inclusione mensile nel campione dei nuclei, come descritto nel precedente par. 3.2.2, e garantire la ricezione dei dati da parte degli intervistatori. Il Fornitore del Servizio sarà anche responsabile di monitorare i carichi di lavoro e di effettuare eventuali modifiche e aggiustamenti durante la fase di campo.

Entro tre settimane dalla data di avvio prevista della formazione centralizzata degli intervistatori, il Fornitore del Servizio dovrà fornire all'Amministrazione appaltante un piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori, individuati tramite codice identificativo, le relative calendarizzazioni e scadenze, e i carichi di lavoro attesi, assicurando che a nessun intervistatore siano assegnati più di 50 nominativi di base. Il piano dovrà poi essere confermato o rivisto, a seguito della fine della formazione.

Ulteriori dettagli sull'assegnazione e riassegnazione delle interviste e il monitoraggio dei carichi di lavoro saranno concordate al momento dell'avvio delle attività in collaborazione con l'Amministrazione appaltante.

La durata totale dell'indagine è di circa 16 mesi. Trattandosi di un'indagine di tipo longitudinale, sono previste due occasioni di raccolta presso ciascun nucleo familiare. La prima rilevazione (midline) è prevista tra settembre 2025 e dicembre 2025, e la seconda rilevazione (endline) è prevista tra settembre e dicembre 2026. Ogni rilevazione avrà una durata di 16 settimane al massimo e dovrà essere effettuata nel periodo temporale indicato dall'Amministrazione.

Il questionario da somministrare prevede quesiti a livello familiare e quesiti individuali. Tra le due rilevazioni, il questionario potrà subire variazioni in termini di quesiti, struttura e modalità di risposta, e sarà comunque fornito dall'Amministrazione appaltante.

Le domande a livello familiare dovranno essere svolte con la persona di riferimento. I contatti della persona di riferimento per l'intervista, a livello familiare, e dei componenti da intervistare, a livello individuale, saranno forniti dall'Amministrazione appaltante. La persona di riferimento potrà delegare un proprio convivente appartenente al nucleo familiare per la somministrazione delle

domande a livello familiare. La delega dovrà essere registrata all'interno della scheda contatti. I quesiti a livello individuale verranno posti ad almeno 1 componente e per un sottogruppo alla totalità di componenti, per una media di 3 componenti per nucleo. I componenti possono includere individui di età pari o superiore a 60 anni, adulti in condizione di svantaggio, individui con disabilità e per un sottocampione di nuclei familiari, verranno intervistati individualmente fino ad un massimo di 2 minori attraverso l'utilizzo di strumenti specifici. Per questo sotto-campione sarà necessario ottenere il consenso dei genitori/tutori (la cui durata è triennale in attuazione alla Delibera del 19 dicembre 2018 emanata dal Garante per la Protezione dei dati personali "Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale"), previo rilascio ai minori e ai genitori/tutori di informazioni su finalità, diffusione e conservazione dei dati. I dati personali dei minori saranno garantiti dall'anonimato e nessun obbligo di risposta è imposto in capo agli intervistati minori. Per ogni nucleo familiare il questionario sarà somministrato nella sua interezza, contenendo sia sezioni dedicate al profilo individuale che sezioni dedicate al nucleo familiare. Fermo quanto definito per i minori, è previsto un obbligo di risposta per i soggetti ai quali si riferiscono i dati personali (interessati) ma non è prevista alcuna sanzione in caso di violazione di tale obbligo. Le sezioni dedicate al profilo individuale possono contenere quesiti relativi a particolari categorie di dati personali (art. 9 Regolamento (UE) 2016/679), che dovranno essere segnalati dall'intervistatore e per cui gli intervistati non hanno obbligo di risposta.

Il questionario sarà somministrato attraverso tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview). Il tempo stimato di somministrazione è di circa 60 minuti. Tuttavia, la durata esatta dipenderà da una serie di fattori, tra cui il numero dei componenti del nucleo da intervistare. Il questionario sarà in lingua italiana.

L'intervista dovrà essere svolta nella sua interezza in modalità CAPI e non è ammesso in nessun caso lo svolgimento dell'intervista tramite telefono. Le interviste dovranno infatti essere svolte esclusivamente faccia a faccia, presso l'abitazione della famiglia, con l'ausilio di strumentazione portatile utile alla compilazione del questionario (tablet o PC portatile) messo a disposizione dell'intervistatore dal Fornitore del servizio. L'intervista può essere completata anche in più momenti.

Nell'eventualità in cui, dopo la prima rilevazione, il nucleo familiare, o sue componenti, modifichino il proprio indirizzo di residenza, quest'ultimo dovrà essere raggiunto ed intervistato presso il nuovo

indirizzo.

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire ad ogni intervistatore un tesserino identificativo, da mostrare alla famiglia durante la visita a domicilio. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati con l'Amministrazione appaltante durante i lavori preparatori. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio.

I dettagli definitivi sugli orari di contatto saranno definiti all'avvio delle attività attraverso uno specifico protocollo sulle attività di contatto. A titolo esemplificativo, le interviste saranno effettuate dal lunedì al sabato, tra le 9:30 e le 20:30. Sarà tuttavia possibile programmare, in accordo con la famiglia, interviste anche in giorni e orari diversi.

Gli intervistatori dovranno eseguire le interviste rispettando le istruzioni e protocolli definiti e attenendosi al testo e alla sequenza delle domande proposte su tablet o personal computer.

Il Fornitore del Servizio dovrà presentare in sede di offerta tecnica i metodi attraverso cui garantire il raggiungimento di tutti i destinatari dell'intervista e la minimizzazione delle interviste incomplete o non compiute. I dettagli definitivi sulla gestione dei contatti saranno forniti all'avvio delle attività dall'Amministrazione Appaltante.

Per facilitare il contatto con le famiglie, prima dell'avvio della rilevazione sul campo, le famiglie riceveranno una lettera di presentazione dell'indagine da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

In particolare, dovranno essere garantite le seguenti attività:

<u>Attività di contatto con i nuclei e gestione degli appuntamenti per lo svolgimento dell'intervista:</u>

Il questionario dovrà essere somministrato esclusivamente presso l'abitazione della famiglia, in cui sia possibile svolgere l'intervista con tutti i componenti del nucleo selezionati. L'abitazione potrà differire dall'indirizzo di residenza del richiedente della misura fornito tramite le liste di nominativi dall'Amministrazione.

Si prevede che dovranno essere effettuati almeno 3 tentativi di contatto presso l'abitazione della famiglia per ottenere un appuntamento o per somministrare l'intervista, prima di considerare l'esito non positivo. I tentativi dovranno essere effettuati a due giorni di distanza e orari diversi dai precedenti con esito non positivo, rispettando comunque i giorni e gli orari di contatto definiti, come sopra descritto e come meglio definito all'avvio delle attività attraverso specifico protocollo. Qualora, presso l'indirizzo fornito non sia possibile rinvenire alcun componente del nucleo, verrà

rilasciato un apposito avviso presso la cassetta postale da parte dell'intervistatore. Tale avviso conterrà le informazioni utili per contattare l'intervistatore.

L'incontro con la famiglia può essere preceduto da una chiamata telefonica, a cura del Fornitore del servizio, per fissare un appuntamento.

Dopo aver ottenuto il primo appuntamento e in caso non venisse completata l'intervista durante il primo incontro, dovranno essere effettuati almeno 2 tentativi di appuntamento presso l'abitazione per completare l'intervista.

Verifica dell'indirizzo del nucleo:

L'Amministrazione fornirà tramite le liste dei nominativi l'indirizzo di residenza più recente del richiedente della misura. Il Fornitore del Servizio è tenuto a svolgere solo le interviste per i nuclei per i quali è indicato un indirizzo nel territorio italiano.

Qualora, durante la rilevazione, nei tentativi di contatto emerga che il nucleo familiare o le sue componenti risiedano a un indirizzo diverso rispetto a quanto indicato nelle liste dei nominativi, dovranno essere raggiunte presso il nuovo indirizzo.

In caso di informazioni mancanti o dopo aver completato i 3 tentativi di contatto presso l'indirizzo fornito, il Fornitore del Servizio si impegna a verificare e reperire i riferimenti dell'abitazione del nucleo e delle sue componenti da intervistare.

Inoltre, l'Amministrazione appaltante si adopererà per facilitare il contatto presso il Comune per verificare le informazioni, se necessario, attraverso delle note o lettere di accompagnamento per gli intervistatori.

Nell'eventualità in cui, dopo la prima rilevazione, il nucleo familiare, o sue componenti, modifichino il proprio indirizzo di residenza o domicilio, quest'ultimo dovrà essere raggiunto ed intervistato presso il nuovo indirizzo.

Il Fornitore del Servizio dovrà condividere con l'Amministrazione settimanalmente sia le informazioni sui nuclei familiari che risultano non raggiungibili all'indirizzo fornito tramite le liste di nominativi, e che non hanno fornito un indirizzo alternativo durante le attività di contatto da parte del Fornitore del Servizio, sia le informazioni sui cambi residenza o domicilio rispetto a quanto indicato nelle liste dei nominativi.

Registrazione dei tentativi di contatto e verifica del raggiungimento del campione e della completezza delle interviste:

Ogni contatto o tentativo di contatto, anche telefonico, e gli appuntamenti fissati con la famiglia da intervistare dovranno essere registrati nella Scheda Contatti. Nella Scheda Contatti dovrà anche essere documentato l'esito dell'intervista, anche qualora l'intervista sia svolta solo parzialmente. Queste informazioni dovranno essere trasmesse quotidianamente dall'intervistatore sul server e all'Amministrazione appaltante nelle modalità descritte nel presente capitolato.

Il Fornitore del Servizio dovrà mettere in campo le strategie necessarie per raggiungere tutte le famiglie e gli individui previsti nella lista di nominativi consegnata dall'Amministrazione appaltante e somministrare le interviste nella loro interezza, relativamente sia alle domande rivolte al nucleo che a quelle rivolte agli individui.

Durante ogni rilevazione, l'Amministrazione appaltante monitorerà e verificherà i tassi di raggiungimento del campione di nuclei e di completezza delle interviste.

Il tasso di raggiungimento del campione di nuclei non dovrà essere inferiore al 95% per la rilevazione di *midline* e al 90% per la rilevazione di *endline*. Tale tasso verrà calcolato a partire dalla lista dei nominativi di tutti i nuclei da intervistare, consegnata dall'Amministrazione appaltante, verificando che siano stati effettuati almeno tutti i tentativi di contatto seguendo le regole di gestione dei contatti previste e che siano state messe in campo le attività per verificare e recupere i contatti per le famiglie non raggiungibili presso l'indirizzo presente nelle liste dei nominativi. Verranno esclusi dal conteggio tutti i nuclei che risiedono all'estero.

Il tasso di completezza delle interviste sarà monitorato con riferimento a due aspetti: (a) la trasmissione al server del 100% delle interviste assegnate all'intervistatore (con qualsiasi esito); (b) il completamento dei moduli del questionario che non dovrà essere inferiore al 100%, per alcuni moduli indicati dall'Amministrazione appaltante, e all'80%, per il resto dei moduli del questionario. Dal conteggio verranno esclusi i quesiti relativi a particolari categorie di dati personali.

Rispetto alle interviste completate con esito negativo o alle interviste incomplete dovute ad una non collaborazione della famiglia, l'Amministrazione appaltante si riserva di verificarne a campione l'esito.

Il mancato raggiungimento dei target comporterà l'applicazione delle penali indicate nello schema di contratto allegato al presente Capitolato, da intendersi parte integrante del medesimo.

3.2.4. Attivazione e gestione numero verde di assistenza alle famiglie del campione

Il Fornitore del Servizio sarà tenuto ad attivare e gestire un numero verde di assistenza rivolto alle famiglie del campione. Il servizio servirà ad offrire assistenza e informazioni in merito all'indagine ai nuclei familiari intervistati.

Le informazioni definitive sul numero verde e la sua gestione dovranno essere disponibili prima dell'inizio del periodo di rilevazione, in modo che possano essere inserite nelle lettere di presentazione alle famiglie.

Le modalità di attivazione e gestione del servizio dovranno essere motivate in sede di offerta tecnica. Tuttavia, si dovranno garantire almeno le seguenti condizioni del servizio:

- il servizio deve essere attivo part-time, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13;
- il servizio dovrà essere attivo da almeno una settimana prima l'inizio di ogni rilevazione ad una settimana dopo la sua fine;
- il servizio dovrà essere gratuito per le famiglie (sia da telefono fisso che cellulare);
- per le famiglie che chiamino al di fuori degli orari di servizio, dovrà essere presente la possibilità di indicare un recapito telefonico al quale essere ricontattati e l'ora/giorno;

Inoltre, l'operatore dedicato alla gestione del numero verde sarà tenuto a:

- registrare, tramite apposito modulo informatico, tutte le informazioni condivise dalla famiglia durante la comunicazione, come gli identificativi, le ragioni della chiamata, la reperibilità, ecc. Il contenuto del modulo informatico sarà definito dall'Amministrazione appaltante e il Fornitore del Servizio dopo la stipula del contratto;
- condividere con gli intervistatori ogni informazione utile relativamente alla reperibilità e al raggiungimento della famiglia, alle preferenze di giorno e orario per l'intervista.

Il Fornitore del Servizio dovrà condividere tempestivamente con l'Amministrazione appaltante un report bi-mensile che permetta sia di monitorare la qualità del servizio (dettagli sul numero di chiamate ricevute, non risposte, durata delle chiamate), sia il dettaglio delle informazioni raccolte attraverso il modulo informatico.

3.3. MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLA FASE DI CAMPO

Il Fornitore del servizio sarà responsabile delle attività di monitoraggio e supervisione delle rilevazioni, al fine di garantire la qualità del lavoro di campo.

Durante tutto il periodo di rilevazione, il Fornitore del servizio sarà responsabile di:

- garantire il rispetto del piano di assegnazione delle interviste e dell'ordine di priorità delle interviste, e del suo eventuale aggiornamento;

  monitorare le attività degli intervistatori, i contatti, i tassi di risposta e l'andamento del numero di interviste per intervistatore, al fine di assicurare il raggiungimento dei target per ogni periodo di intervista;
- supportare tempestivamente gli intervistatori sul campo sia per problematiche tecnico-informatiche (funzionamento del questionario, trasmissione dati), sia per la gestione dei contatti e delle interviste con le famiglie;
- garantire il rispetto dei protocolli di intervista da parte di tutti gli intervistatori, il completamento delle interviste e la trasmissione puntuale dei dati dal software;
- controllare la corretta somministrazione del questionario, svolgendo settimanalmente analisi di coerenza e completezza delle informazioni raccolte tramite questionario (valori mancanti, outliers, inconsistenze ecc). Le strategie di identificazione e trattamento degli errori saranno concordate tra l'Amministrazione appaltante e la società aggiudicataria prima della fase di campo. Durante la rilevazione, il Fornitore del servizio dovrà effettuare i controlli di qualità tenendo conto anche di osservazioni o indicazioni aggiuntive fornite dall'Amministrazione appaltante;
- svolgere delle attività di controllo delle interviste ricontattando il 5% del campione, entro due settimane dall'intervista, di cui la metà presso il domicilio;
- autorizzare al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dell'art. 2-*quaterdecies* del d.lgs. 30 Giugno 2003, n. 196 ss.mm.ii. (Codice privacy), tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione delle attività delegate secondo le istruzioni contenute nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento che sarà sottoscritto contestualmente alla stipula del Contratto.

Il Fornitore del servizio dovrà inviare all'Amministrazione appaltante un report settimanale che riporti i dettagli delle attività di monitoraggio e supervisione svolte sopra descritte e le relative problematiche riscontrate. In sede di offerta tecnica, il Fornitore del Servizio dovrà indicare le modalità con cui intende gestire le attività di monitoraggio e supervisione, inclusi i canali di comunicazione per supporto tempestivo agli operatori sul campo.

A seguito di tali attività, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed

eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che non rispettino gli standard di qualità per la corretta riuscita della rilevazione.

3.4 CONSEGNA DEI DATASET FINALI ED ELABORAZIONE DEI REPORT SULL'IMPLEMENTAZIONE DELLE RILEVAZIONI E RELAZIONE FINALE

Entro un mese dalla fine di ogni rilevazione, il Fornitore del servizio approntera e trasmetterà all'Amministrazione appaltante il report sull'implementazione e invierà i file finali di microdati puliti, tenendo conto dei controlli di qualità effettuati e delle osservazioni e indicazioni fornite dall'Amministrazione appaltante.

Entro 20 giorni dal termine finale delle attività, dovrà essere presentata una Relazione finale riepilogativa di tutte le attività svolte, di tutti gli output consegnati e dei relativi impegni di risorse registrati.

4. MODALITA' DI ATTUAZIONE

4.1 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

Il Fornitore del servizio dovrà garantire la presenza delle seguenti figure professionali per il raggiungimento degli obiettivi dell'indagine:

- n. 1 responsabile scientifico del progetto che curerà la direzione di tutte le attività descritte nel presente capitolato, costituendo il riferimento principale per l'Amministrazione appaltante e garantendo la supervisione di ogni fase delle attività. I requisiti curriculari ed esperienziali minimi per tale figura sono:
  - laurea specialistica o vecchio ordinamento di tipo statistico;
  - esperienza di almeno 15 anni post-laurea, di cui almeno otto anni nella direzione di indagini statistiche di natura socioeconomica condotte con tecnica CAPI, di cui almeno una su scala nazionale.

  Costituisce titolo preferenziale aver svolto attività di direzione di indagini statistiche o gruppi di ricerca nell'ambito delle tematiche di povertà ed esclusione sociale e/o con popolazioni vulnerabili;
- n.1 responsabile tecnico/operativo che curerà l'organizzazione, il coordinamento e la supervisione di tutti gli aspetti tecnico-logistici dell'indagine e le attività analitiche di

monitoraggio (controlli di qualità) e di pulizia finale del dataset. Tale figura dovrà possedere una formazione di tipo statistico ed esperienza di 10 anni post-laurea, di cui almeno 5 nel coordinamento e supervisione di indagini statistiche di natura socioeconomica condotte con tecnica CAPI, di cui almeno un su scala nazionale;

- n.1 esperto informatico che curerà la gestione e manutenzione del sistema CAPI, della trasmissione dei dati da e agli intervistatori, le attività di trattamento ed elaborazione dei dati garantendo il rispetto dei protocolli di trattamento dei dati personali e la gestione delle banche dati. La figura dovrà possedere una formazione di tipo informatico a livello universitario e un'esperienza post-laurea di 5 anni, di cui almeno 2 anni nella gestione dei sistemi CAPI, dei relativi flussi e nell'elaborazione e trattamento dati.

Il Fornitore del Servizio dovrà poi garantire un numero adeguato delle seguenti figure di campo, ai fini del raggiungimento degli obiettivi del presente capitolato:

- n. 3 supervisori che cureranno la supervisione, il monitoraggio delle attività degli intervistatori e l'assistenza agli intervistatori, l'organizzazione e gestione delle attività di campo degli intervistatori, inclusa la definizione dell'assegnazione delle interviste e la gestione dei carichi di lavoro. Per tali figure è richiesta un'esperienza post-laurea di 4 anni di cui almeno due nelle attività di supervisione e assistenza agli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI;
- n. 5 responsabili territoriali che cureranno il reclutamento, la selezione degli intervistatori, il controllo diretto sul campo delle attività degli intervistatori e che garantiranno un'adeguata copertura per regione o macroarea territoriale. Per tali figure è richiesta un'esperienza post-laurea di 4 anni di cui almeno due nelle attività di supervisione nell'ambito di indagini con tecnica CAPI;
- un numero congruo di intervistatori con esperienza pregressa in interviste CAPI (si stima per il campione massimo di 5.300 nuclei un fabbisogno di circa 100 intervistatori per permettere un'attribuzione di non più di 50 nominativi per intervistatore);
- n. 1 operatore per la gestione del numero verde per le famiglie nel periodo di rilevazione con esperienza di almeno 2 anni di cui almeno un anno in attività di supporto ad intervistati per indagini statistiche o ruoli simili.

Per ciascun profilo del gruppo di lavoro, ad eccezione degli intervistatori, dovrà essere allegato, già in sede di offerta, il relativo curriculum professionale, avendo cura di oscurare ogni informazione o dato non pertinente con le finalità di cui alla presente procedura.

La composizione del gruppo di lavoro, come presentata in sede di gara, dovrà rimanere invariata, in caso di aggiudicazione del servizio e per tutta la durata del servizio. Eventuali sostituzioni dei componenti del gruppo di lavoro che si dovessero rendere necessarie dovranno essere preventivamente approvate dall'Amministrazione appaltante la quale si riserva di verificare l'adeguatezza dei CV presentati. In ogni caso, non potranno essere modificati né il numero complessivo, né il livello delle qualifiche professionali indicate per ciascuna figura professionale richiesta.

L'Amministrazione contraente avrà facoltà di richiedere in qualsiasi momento la sostituzione di risorse che non risultino funzionali all'espletamento dei compiti loro assegnati.

5. CORRISPETTIVO MASSIMO

Il corrispettivo massimo complessivo del servizio è pari ad euro 1.093.060,00 euro, IVA esclusa.

L'importo offerto dall'aggiudicatario – uguale o inferiore al corrispettivo sopra indicato, non essendo ammesse offerte in aumento – resterà invariato per tutta la durata del servizio.

Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 26, commi 1, 2, 3 e 5 del decreto legislativo n. 81/2008 e successive modificazioni, non sussiste l'obbligo di elaborazione del D.U.V.R.I. in quanto gli oneri di sicurezza per i rischi da interferenza sono pari a zero, tenuto conto della natura strettamente intellettuale del servizio.

6. LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

I Comuni afferenti agli Ambiti Territoriali Sociali coinvolti nella sperimentazione sono descritti nel paragrafo 3.2.2 nonché nell'Allegato 2. Come descritto nel paragrafo 3.2.3, l'abitazione presso cui intervistare il nucleo o le sue componenti può differire dall'indirizzo di residenza fornito nelle liste dei nominativi, e potrebbe variare tra la prima e la seconda rilevazione. In questi casi, sarà cura del Fornitore del Servizio raggiungere il nucleo presso il nuovo indirizzo.

7. DURATA DEL SERVIZIO E CRONOPROGRAMMA

La durata dell'appalto è stimata in complessivi 21 (ventuno) mesi, decorrenti dalla data di efficacia del contratto, come meglio specificato nell'articolo 4 dello schema di contratto.

Il contratto dovrà essere eseguito nel rispetto dei seguenti termini:

ATTIVITÀ	OUTPUT	TERMINE INIZIALE	TERMINE FINALE	DURATA COMPLESSIVA
A) PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE				3 mesi e due settimane
a.1 Selezione degli intervistatori	Selezione e consegna lista degli intervistatori selezionati e dei codici assegnati	Avvio del contratto	La consegna dovrà avvenire entro tre settimane dalla data di avvio della formazione centralizzata di ciascuna rilevazione, ovvero entro 2 mesi e una settimana dall'avvio del contratto	2 mesi e 1 settimana
a.2 Test del sistema CAPI in collaborazione con l'Amministrazione appaltante	Test e trasmissione eventuali suggerimenti	Data consegna questionario da parte dell'Amministrazione appaltante	5 giorni successivi alla data di inizio	5 giorni (2-3 per il test e 2 per formulare suggerimenti)
a.3 Svolgimento indagine pilota	Svolgimento indagine e report sui risultati	Successivamente alla conclusione del test ed entro 1 mese da avvio contratto	1 settimana dalla data di conclusione dell'indagine pilota	2 settimane
a.4 Organizzazione e Formazione degli	a) Predisposizione del	a) Consegna del questionario	a) Entro tre settimane	7 mesi (circa 3 mesi e 2

intervistatori	piano di formazione e materiali di formazione; b) Svolgimento della formazione centralizzata degli intervistatori in presenza e formazione dell'operatore del numero verde per entrambe le rilevazioni; c) Svolgimento delle formazioni integrative, debriefing.	b) Entro 3 e 15 mesi dall'avvio del contratto rispettivamente per la prima e la seconda rilevazione c) Avvio di ogni periodo di rilevazione	prima della data di avvio della formazione centralizzata di ciascuna rilevazione b) Circa 4 giorni successivi alla data di inizio e 5 giorni prima dell'avvio della rilevazione c) Termine periodo di rilevazione	settimane per lo svolgimento dei punti a) e b) e 4 mesi per il punto c) (coincidenti con la durata di ciascun periodo di rilevazione)
B) SVOGLIMENTO DELL'INDAGINE				16 mesi
b.1 Rilevazione di midline	Svolgimento della rilevazione e condivisione delle attività di contatto	Entro 5 giorni dalla fine della formazione centralizzata per la prima rilevazione, ovvero entro 3 mesi e 2 settimane	Entro 7 mesi e due settimane dall'avvio del contratto	16 settimane

		dall'avvio del contratto		
b.2 Rilevazione di endline	Svolgimento della rilevazione e condivisione delle attività di contatto	Entro 5 giorni dalla fine della formazione centralizzata per la seconda rilevazione, ovvero entro 15 mesi e due settimane dall'avvio del contratto	Entro 19 mesi e due settimane dall'avvio del contratto	16 settimane
b.3 Attivazione e gestione di un numero verde di assistenza	a) Attivazione del numero verde prima dell'avvio delle rilevazioni b) Gestione del numero verde e consegna di report bimensili	a) Avvio del contratto b) Entro una settimana prima dell'avvio di ciascuna rilevazione	a) Entro tre settimane prima della data di avvio della formazione centralizzata di ciascuna rilevazione b) Una settimana dopo la fine di ciascuna rilevazione	20 settimane per ciascuna rilevazione (periodo di rilevazione e 1 settimana prima e dopo)
C) MONITORAGGIO E SUPERVISIONE DELLE FASI DI CAMPO	Svolgimento delle attività di supervisione e monitoraggio delle rilevazioni e consegna report settimanali	Dalla data di avvio di ciascuna rilevazione	Settimana successiva la fine di ciascuna rilevazione	16 settimane per ciascuna rilevazione
D) ELABORAZIONE DI DUE REPORT DI IMPLEMENTAZIONE DELLA RACCOLTA DATI ALLA FINE DI	Consegna del report di implementazione della prima e seconda rilevazione e dei dataset puliti che	Al termine di ciascuna rilevazione	Entro un mese dalla fine di ciascuna rilevazione	1 mese per ciascuna rilevazione

OGNI RILEVAZIONE E CONSEGNA DEI DTASET PULITI	tengano conto dei controlli di qualità e delle osservazioni e indicazioni dell'Amministrazione appaltante			

Per esigenze sopravvenute e a prescindere dallo stato di avanzamento delle attività, l'Amministrazione si riserva di richiedere il differimento delle tempistiche indicate ferma restando la durata complessiva di ciascuna attività.

8. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto, l'Affidatario dovrà predisporre un piano di lavoro che dovrà essere approvato dall'Amministrazione.

Il piano di lavoro dovrà garantire l'integrazione di tutte le azioni previste, allo scopo di assicurare la massima efficacia del servizio e – nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato e dell'offerta presentata - dovrà contenere, in relazione alle diverse attività da espletare, le modalità organizzative prescelte, gli output da realizzare e un cronoprogramma dettagliato per ciascuna attività.

Durante la fase di realizzazione del servizio, l'Amministrazione può chiedere, dandone motivazione, modifiche al piano di lavoro in precedenza accettato.

Entro 10 giorni dalla richiesta di modifica, l'Affidatario deve far pervenire all'Amministrazione la proposta di modifica del piano di lavoro. L'Amministrazione, entro 10 giorni dal ricevimento della proposta, accetta le modifiche o invia motivato diniego. Nei casi di diniego, l'Affidatario ha 10 giorni dal ricevimento del documento attestante la non accettazione della modifica per inoltrare adeguata nuova proposta. Qualora quest'ultima non venga giudicata conforme alla richiesta dell'Amministrazione, l'Affidatario viene ritenuto inadempiente.

Proposte di modifica motivate possono provenire anche da parte dell'Affidatario.

L'Amministrazione, entro 10 giorni accetta le modifiche o invia motivato diniego.

L'Aggiudicatario dovrà individuare un referente responsabile del servizio che avrà l'obbligo di collaborare strettamente con l'Amministrazione nella realizzazione del servizio oggetto dell'appalto nonché nella risoluzione operativa di problematiche relative a particolari esigenze.

9. CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

La remunerazione dei servizi prestati avverrà secondo la seguente scansione temporale:

- il 30 % del corrispettivo totale stabilito verrà erogato a seguito della conclusione della "fase di predisposizione dell'indagine" come descritta al par. 3.1 del Capitolato, previa presentazione di apposita relazione (SAL) e relativa approvazione da parte dell'Amministrazione;

- il 30 % del corrispettivo totale stabilito verrà erogato a seguito della conclusione della "fase di indagine relativa alla prima rilevazione (*midline*)" come descritta al par. 3.2 del Capitolato, previa presentazione di apposita relazione (SAL) e relativa approvazione da parte dell'Amministrazione;

- il 30 % del corrispettivo totale stabilito verrà erogato a seguito della conclusione della "fase di indagine relativa alla seconda rilevazione (*endline*)" come descritta al par. 3.2 del Capitolato, previa presentazione di apposita relazione (SAL) e relativa approvazione da parte dell'Amministrazione;

- il 10 % residuo a titolo di saldo finale verrà erogato a seguito della presentazione da parte dell'Appaltatore e relativa approvazione da parte dell'Amministrazione della Relazione finale delle attività prevista dal par. 3.4 del Capitolato, fermo restando che la liquidazione del saldo è subordinata all'emissione del certificato di verifica di conformità di cui all'articolo 116, comma 5, del d.lgs. n. 36/2023.

Il Fornitore del Servizio può richiedere l'anticipazione ai sensi dell'articolo 125 del d.lgs. n. 36/2023 pari al 20% del corrispettivo totale stabilito, previa presentazione di apposita polizza fideiussoria bancaria o assicurativa.

In caso di richiesta di anticipazione, il corrispettivo erogato a seguito del completamento della fase di predisposizione dell'indagine sarà pari al 10 % del corrispettivo totale stabilito.

Ciascuna relazione intermedia o SAL (stato avanzamento lavori) dovrà contenere la descrizione e rendicontazione, articolata per Linea di attività, delle attività rese e degli output rilasciati e dovrà evidenziare l'impiego delle risorse professionali del gruppo di lavoro nel periodo di riferimento,

anche mediante l'ausilio di *timesheet* con riferimento specifico a ciascuna Linea di attività.
Ulteriori specifiche sono contenute nello schema di contratto allegato al presente Capitolato, da intendersi parte integrante del medesimo.

10. OBBLIGHI E DIRITTI DELL'AFFIDATARIO

Gli obblighi e i diritti dell'Affidatario, fermo quanto quivi stabilito, così come i casi di risoluzione, le penali ed ogni altro elemento del regolamento negoziale sottoscrivendo, sono precisati nello schema di contratto allegato al presente Capitolato, da intendersi parte integrante del medesimo.

Al momento della stipula del contratto 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 ragioni di interesse pubblico.

11. RISERVATEZZA

Il Fornitore del Servizio si impegna, durante il periodo di durata contrattuale, a mantenere il segreto professionale sulle informazioni, le notizie e i dati di cui venga a conoscenza.

Il soggetto aggiudicatario ha, altresì, l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nonché a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto. L'obbligo sussiste anche relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il soggetto aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da dette condotte.
Ulteriori specifiche sono contenute nello schema di contratto allegato al presente Capitolato.

12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Nello svolgimento delle attività oggetto del presente servizio, il soggetto aggiudicatario tratterà i dati personali in conformità ai principi di liceità, proporzionalità, necessità e indispensabilità del trattamento, ai sensi del GDPR, nonché di tutte le norme di legge in materia di protezione dei dati personali di volta in volta applicabili.

In sede di offerta tecnica, il Fornitore è tenuto a condividere con l'Amministrazione appaltante, la documentazione da cui si possa evincere una sintesi delle misure tecniche e organizzative adottate in attuazione dell'articolo 32 del GDPR inerenti la sicurezza e il sistema di controllo messi in atto dal Fornitore.

Il Fornitore si impegna, nel corso dello svolgimento del servizio, a implementare/rafforzare le proprie misure di sicurezza secondo le disposizioni del Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di prossima emanazione, sentito il Garante per la protezione dei dati personali.

Il soggetto aggiudicatario sarà, quindi, nominato "Responsabile del trattamento", ai sensi dell'articolo 28 del GDPR con sottoscrizione di apposito atto contestualmente alla stipula del Contratto.

La remunerazione delle attività inerenti al suddetto ruolo di "Responsabile del trattamento" è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi espressamente previsti per l'esecuzione delle attività e lo svolgimento dei singoli servizi.

13. NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, si rinvia alle disposizioni previste dalla documentazione di gara ed alla vigente normativa comunitaria e nazionale in materia.

Roma, 17 aprile 2025

Il Direttore Generale
Romolo de Camillis

Firmato digitalmente da DE CAMILLIS ROMOLO
C=IT
O=MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Documento firmato digitalmente ai sensi degli articoli 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.