

**ISFOL - ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI
LAVORATORI**

**CAPITOLATO TECNICO CONCERNENTE SERVIZI DI RILEVAZIONE ED
ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO DELL' INDAGINE "ESITI
OCCUPAZIONALI E FORMATIVI DEI PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE
PROFESSIONALE (IeFP) E DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
(IFTS). FORMAZIONE E OCCUPABILITA' NELLA FILIERA LUNGA TECNICO
PROFESSIONALE"**

RIF:

1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE

L'ISFOL – Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori – Struttura Sistemi e Servizi Formativi, Corso d'Italia n. 33, 00198 ROMA – Referenti per la Struttura Sistemi e Servizi Formativi: Paolo Severati Tel. 06.85447548/543, e-mail: StrutturaSSF@isfol.it; Referente responsabile per l'indagine: Valeria Scalmato: Tel. 06.85447240; e-mail: v.scalmato@isfol.it; Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, e-mail ufficio.gareeappalti@isfol.it , sito internet: www.isfol.it.

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

In un periodo di oggettiva crisi economico-occupazionale risulta quanto mai necessario, anche per una migliore allocazione delle risorse, esaminare l'impatto occupazionale dei percorsi della formazione iniziale per i giovani qualificati e diplomati nei percorsi di IeFP (Istruzione e Formazione Professionale) e per i diplomati nei percorsi IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore). Tali percorsi costituiscono la "filiera lunga tecnico-professionale": da qui l'importanza di condurre una ricerca unica che permetta di verificare la congruenza dei percorsi rispetto alle loro finalità legate all'occupabilità. Pertanto si intende indagare, attraverso un'attività unitaria di ricerca, il fenomeno della partecipazione dei giovani ai percorsi di formazione iniziale, con l'obiettivo di analizzarne gli esiti formativi e occupazionali. L'attività è declinata in due linee: i) la LINEA A riguardante i diplomati fuoriusciti dai percorsi di IFTS; ii) la LINEA B inerente i qualificati e diplomati nei percorsi di IeFP. L'indagine è da svolgersi con tecnica mista CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) e CAWI (*Computer Assisted Web Interview*), secondo le modalità di seguito specificate.

3. OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il servizio da svolgere si sostanzia nella realizzazione di un'indagine statistica che presenta 2 linee di attività che coinvolgeranno circa 15.000 soggetti facenti parte di 2 distinte popolazioni.

PER LA LINEA DI ATTIVITA' A (diplomati nei percorsi IFTS)

La rilevazione rappresenta la II edizione di un'indagine censuaria già realizzata nel 2012. Questa nuova edizione coinvolgerà i diplomati nei percorsi IFTS programmati dalle Regioni e P.A. nel triennio 2013-2015. La banca dati contenente i nominativi degli individui da intervistare, ovvero dei diplomati IFTS, sarà predisposta da ISFOL sulla base delle informazioni reperite dalle Regioni e dalle Province Autonome e fornita all'organismo aggiudicatario. L'universo di riferimento è stimato in circa 5.000 unità. Si precisa che tale valore potrebbe subire un ridimensionamento in seguito ai dati che emergeranno dall'attività di monitoraggio a valere sulle programmazioni regionali 2013/2015¹.

L'indagine coinvolgerà tutte le unità appartenenti all'universo di riferimento e sarà svolta con tecnica mista (CATI/ CAWI). In particolare l'80% delle interviste dovranno essere realizzate tramite intervista telefonica ed il restante 20% tramite intervista web.

PER LA LINEA DI ATTIVITA' B (qualificati e diplomati nei percorsi IeFP)

La rilevazione rappresenta la III edizione dell'indagine (le precedenti risalgono al 2011 e al 2013) sugli esiti formativi e occupazionali dei qualificati e diplomati nei percorsi IeFP a tre anni dalla fuoriuscita dai percorsi, al fine di rilevare situazioni occupazionali maggiormente strutturate. L'indagine, realizzata sull'intero territorio nazionale, coinvolgerà un campione di 10.000 giovani qualificati e diplomati nei percorsi triennali e quadriennali di IeFP nell'anno scolastico formativo (a.s.f.) 2012/13, iscritti quindi rispettivamente negli anni formativi 2010/2011 e 2009/2010.

Il piano di campionamento per la realizzazione di tale indagine sarà fornito da ISFOL.

Per ciò che attiene alle liste di campionamento si precisa che l'ISFOL fornirà all'organismo aggiudicatario una banca dati contenente l'elenco delle strutture formative che erogano i percorsi di IeFP (enti accreditati e istituti professionali).

L'organismo aggiudicatario dovrà validare e aggiornare le informazioni contenute in tale elenco, contattare telefonicamente le strutture formative (in un numero stimabile intorno alle 4.500 unità)², verificare se ciascuna struttura ha erogato percorsi di IeFP nell'a.s.f. 2012/13 e, in caso affermativo, reperire da ciascuna di esse l'elenco dei nominativi dei qualificati/diplomati negli anni formativi sopra citati nonché le informazioni utili al contatto successivo degli stessi (numero telefonico, indirizzo e-mail).

L'organismo aggiudicatario dovrà successivamente predisporre una banca dati con tutti i nominativi dei qualificati/diplomati nell'a.s.f. 2012-13, validando le informazioni in essa contenute e reperendo le informazioni in caso di assenza, e fornire ad ISFOL tale banca dati che sarà utilizzata come popolazione di riferimento e per l'estrazione dei nominativi da intervistare.

Anche in questo caso la rilevazione sui qualificati/diplomati sarà condotta con tecnica mista CATI/CAWI (nella proporzione 80 e 20%).

¹ Nel caso in cui l'universo di riferimento ammonterà ad un numero inferiore a 5.000 unità le interviste che non saranno effettuate in questa linea di attività si riverseranno nella linea di attività B.

² Il numero si riferisce alle strutture formative (CFP e scuole) che erogavano i percorsi di IeFP contenute nel database ISFOL 2013.

Relativamente a ciascuna delle due indagini si precisa che attualmente non sono ancora disponibili gli archivi aggiornati con i nominativi dei diplomati nei percorsi IFTS e gli elenchi degli enti accreditati e istituti professionali rientranti nel nostro periodo di riferimento; di conseguenza le numerosità delle due indagini potrebbe subire delle variazioni. La totalità delle interviste da effettuare resterà comunque pari a 15.000 unità.

I questionari da utilizzare nelle interviste e la griglia delle informazioni da raccogliere nella fase di contatto con le strutture formative (enti accreditati e istituti professionali) saranno forniti dall'ISFOL. Sarà invece cura dell'organismo aggiudicatario la predisposizione dei questionari in formato elettronico sulla base di quelli forniti dall'ISFOL.

L'organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione dei rilevatori. L'organismo aggiudicatario dovrà provvedere all'invio per posta ordinaria e/o per posta elettronica della lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata dall'ISFOL, nonché alla lettera di ringraziamento agli individui che hanno partecipato all'indagine.

L'ISFOL si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso i soggetti del campione, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti o la correttezza dell'esito attribuito all'unità contattata. Tutti gli intervistatori coinvolti nella rilevazione dovranno essere stati opportunamente formati prima dell'avvio dell'indagine.

3.1. SPECIFICHE TECNICHE

Al fine di realizzare l'indagine oggetto del presente bando l'organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) per la LINEA A: normalizzare i *database* forniti dall'ISFOL contenente i nominativi dei diplomati IFTS;
- 2) per la LINEA B: reperire i nominativi dei qualificati e dei diplomati IeFP, sulla base dei database, forniti dall'ISFOL, contenenti i recapiti delle strutture formative (enti e istituti professionali) che hanno avviato i percorsi formativi negli anni di riferimento (si veda punto 3 del presente capitolato);
- 3) verificare la correttezza e completezza dei recapiti telefonici e gli indirizzi e-mail per le due linee di indagine;
- 4) predisporre e attuare un piano di comunicazione con le strutture formative (per la LINEA B), con gli individui (LINEA A e B) volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore. Il piano deve illustrare in modo chiaro gli obiettivi e le modalità di rilevazione dell'indagine;
- 5) predisporre di un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 21.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui le strutture formative e gli individui possano telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine;
- 6) inviare tramite posta ordinaria e/o posta elettronica la lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata dall'ISFOL alle strutture formative e agli individui;
- 7) inviare tramite posta ordinaria e/o posta elettronica la lettera di ringraziamento - predisposta e firmata dall'ISFOL - alle strutture formative e ai rispondenti;
- 8) predisporre una procedura sistematica di solleciti per le strutture formative e per gli individui con i quali non è possibile stabilire un contatto sulla base dei recapiti a disposizione. Le modalità di sollecito saranno concordate con l'ISFOL;
- 9) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'ISFOL, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario;

- 10) predisporre una procedura informatizzata per la raccolta delle informazioni provenienti dalle strutture formative (elenco dei qualificati/diplomati ai percorsi IeFP);
- 11) predisporre un sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) e CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) per la realizzazione dell'indagine, sulla base dei questionari forniti dall'ISFOL, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti dai questionari stessi. Tale sistema dovrà anche consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori, ovvero l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste complete e di quelle interrotte;
- 12) tradurre in lingua tedesca i questionari di rilevazione, il materiale informativo sulla rilevazione e le lettere per gli intervistati e garantire la presenza di intervistatori bilingue (italiano-tedesco) per poter svolgere le interviste nella Provincia Autonoma di Bolzano;
- 13) rispettare i disegni campionari forniti dall'ISFOL per la LINEA B;
- 14) testare il funzionamento del sistema CATI: verifiche di congruità delle risposte, possibilità per i rilevatori di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti, ecc..;
- 15) realizzare, sotto la supervisione dell'ISFOL, un'indagine pilota su circa 50 soggetti per ciascuna LINEA di indagine;
- 16) revisionare i questionari in relazione alle elaborazioni e alle analisi derivanti dai *pre-testing* e dalle indagini pilota in relazione alle indicazioni ISFOL;
- 17) inviare all'Isfol:
 - l'elenco aggiornato delle strutture formative che hanno erogato percorsi di IeFP negli anni di riferimento;
 - l'elenco dei nominativi dei qualificati/diplomati nei percorsi IeFP nell'a.s.f. 2012-13, nonché le informazioni utili al contatto successivo degli stessi (numero telefonico, indirizzo e-mail);
- 18) realizzare circa 15.000 interviste valide (ovvero interviste che abbiano risposte per l'80% dei quesiti, individuate in specifiche sezioni del questionario secondo le specifiche fornite dall'ISFOL). Le interviste, nel caso della LINEA B, dovranno rispettare il piano di campionamento fornito dall'ISFOL;
- 19) inviare con cadenza settimanale, al gruppo di lavoro ISFOL, materiale informativo aggiornato sull'andamento delle rilevazioni (compresi indicatori di qualità concordati con l'ISFOL), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'ISFOL. Anche se il materiale informativo e i file dati sono richiesti con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'ISFOL lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato. Il trasferimento di dati dovrà essere fatto sul server FTP Isfol secondo una periodicità che sarà stabilita in fase di contrattualizzazione. La rilevazione verrà affiancata a momenti di *feedback* periodici che consentiranno il monitoraggio costante dell'andamento e del tasso di risposta.
- 20) realizzare, per ciascuna linea di attività, una relazione sull'andamento della indagine pilota, un report intermedio e un report finale come di seguito articolati:
 - la relazione sull'andamento delle attività propedeutiche alla realizzazione delle indagini e sui risultati dell'indagine pilota conterrà le informazioni dettagliate su tutte le attività svolte relative a ciascuna linea di attività. Tale relazione dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI/CAWI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori per il monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine pilota;

–il report intermedio al raggiungimento della metà delle interviste totali per ciascuna linea di attività contenente gli incroci tra le principali variabili dei questionati con valori percentuali e assoluti, con la nomenclatura delle variabili. Le variabili da inserire nel report saranno concordate con ISFOL. Il report dovrà anche contenere: i tempi di realizzazione delle interviste, gli indicatori di monitoraggio delle *performance* degli intervistatori e, per la LINEA B, gli scostamenti tra campione teorico ed effettivo;

–il report finale al raggiungimento del totale delle interviste per tutte le linee di attività. La struttura del report finale sarà concordata con ISFOL e in linea con la struttura del rapporto intermedio.

- 21) predisporre, per ciascuna linea di attività, i database strutturati secondo i tracciati record forniti dall'ISFOL, contenenti rispettivamente:
- le risposte raccolte nelle indagini pilota;
 - le risposte della metà delle interviste totali;
 - le risposte di tutte le interviste effettuate.

Le banche dati dovranno essere consegnate su supporto magnetico/ottico (DVD - CD-Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database e comunque concordato con l'ISFOL.

In qualsiasi momento, anche al di fuori dello schema concordato, l'ISFOL potrà richiedere l'invio di database aggiornati.

- 22) realizzare, a conclusione della rilevazione, un database per ciascuna linea di attività, su supporto informatico, contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati (comprese le interviste interrotte definitivamente), secondo le specifiche fornite dall'ISFOL.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'ISFOL. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai concorrenti, l'organizzazione della rete di rilevazione, il gruppo di ricerca e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture, ovvero si richiede di contestualizzare nelle società o ATI le attività che dovranno aver luogo.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dall'ISFOL in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto - ovvero modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa e comunicate all'organismo aggiudicatario al momento dell'inizio dei lavori. La realizzazione dell'indagine, l'organizzazione del gruppo di lavoro e l'acquisizione dei dati dovranno essere impostati con modalità e caratteristiche di seguito riportate.

3.1.1 L'indagine Pilota

L'organismo aggiudicatario dovrà realizzare, sotto la supervisione dell'ISFOL, circa 100 interviste complessive per le due LINEE di attività al fine di testare i questionari, il funzionamento dei sistemi CATI e CAWI e i sistemi di monitoraggio delle interviste. In particolare, l'80% delle interviste saranno effettuate con tecnica CATI e il 20% con tecnica CAWI.

3.1.2 La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati *briefing* teorici e tecnici per la formazione degli intervistatori.

Il *briefing* teorico sarà condotto direttamente dall'ISFOL all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'organismo aggiudicatario e in presenza del responsabile di progetto, e avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura dei questionari, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'ISFOL.

Il *briefing* tecnico di gestione del sistema CATI sarà condotto dall'organismo aggiudicatario alla presenza di ricercatori ISFOL e del capo progetto, ed avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste.

L'organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i *briefing* secondo le modalità definite dall'ISFOL circa il numero, la durata e i tempi. L'organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei *briefing* e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori l'organismo aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori *briefing* teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'ISFOL.

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'ISFOL potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli intervistatori (*de-briefing*) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'ISFOL in presenza del responsabile di progetto.

L'organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'ISFOL circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del *de-briefing* e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

3.1.3 La rilevazione

a) I questionari

I questionari elettronici da utilizzare nelle rilevazioni saranno predisposti dall'organismo aggiudicatario sulla base di quelli forniti dall'ISFOL.

I questionari elettronici dovranno seguire le istruzioni che saranno dettate dall'ISFOL.

L'ISFOL si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche ai questionari che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. Al tal fine l'organismo aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari elettronici.

Tutto il materiale occorrente per la produzione dei questionari elettronici, insieme alla versione definitiva degli stessi, verrà fornito dall'ISFOL direttamente all'organismo aggiudicatario al momento dell'inizio delle attività.

b) Caratteristiche del sistema CATI/CAWI

L'Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d'uso i pacchetti software CATI e CAWI utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste CATI/CAWI e dovranno essere stati ampiamente utilizzati dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.

I pacchetti software CATI e CAWI dovranno corrispondere a quanto dichiarato dall'organismo aggiudicatario nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

- 1) avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- 2) l'ambiente di cui al punto 1 del presente paragrafo deve essere in grado di implementare i questionari elettronici in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso. E' essenziale che il rilevatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine, al fine di ridurre i tempi di somministrazione. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
- 3) permettere la codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di 7.000 voci;
- 4) permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Il sistema CATI dovrà garantire:

- a. la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- b. la composizione automatica del numero telefonico;
 - la gestione e la tracciabilità, tramite un'apposita scheda contatti, dei tentativi e dei contatti effettuati con gli individui in base alle regole definite dall'ISFOL (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
 - la registrazione automatica;
 - degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, individuo trasferito, individuo fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
 - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
 - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
 - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
 - dei motivi di rifiuto;

- c. la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- d. la gestione delle attività di supervisione;
- e. la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- f. l'allineamento delle versioni del questionario;
- g. la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- h. la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

Il sistema CAWI dovrà garantire:

- a. l'assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione;
- b. la compilazione dei questionari CAWI accessibile tramite username e password;
- c. la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- d. l'allineamento delle versioni dei questionari;
- e. la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- f. la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

I sistemi dovranno garantire:

- a. che i dati rilevati con le due tecniche siano memorizzati nello stesso file dati e seguendo lo stesso tracciato record;
- b. la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- c. meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

c) Risorse tecniche, logistiche da utilizzare per la rilevazione

Per la fornitura in oggetto l'organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte. Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche l'organismo aggiudicatario dovrà garantire, per l'intero periodo di esecuzione dei lavori, una dotazione pari o superiore, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta.

In particolare, l'organismo aggiudicatario dovrà disporre di:

- a. un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche e almeno 80 postazioni CATI attrezzate;
- b. una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI presenti e dei Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

L'Organismo si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse umane in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire la presenza delle seguenti figure professionali:

N. 1 Responsabile scientifico del progetto/coordinatore del gruppo di lavoro

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un responsabile e coordinatore di progetto. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-sociologica a livello universitario e almeno 15 anni di esperienza comprovata in attività di indagine nel campo della ricerca sociale ed educativa, con particolare riferimento a studi e ricerche sui sistemi e processi formativi, di transizione al lavoro e sul tema dell'immigrazione. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

N. 2 Capi progetto

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare un Capo progetto, anche in presenza di ATI o Consorzi, per ciascuna delle 2 Linee di attività (A e B), con esperienza almeno di 10 anni nella gestione e realizzazione di indagini quali-quantitative sui principali temi oggetto del presente capitolato. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

N. 2 Responsabili statistici

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare, per ciascuna delle 2 Linee di attività (A e B), un responsabile statistico con 10 anni di esperienza in indagini statistiche di tipo quantitativo. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

N. 2 Responsabili di field

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare, per ciascuna delle 2 Linee di attività (A e B), un responsabile *di field*. Tale figura dovrà avere una esperienza di almeno 5 anni. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

N.2 Responsabili informatici/sistemisti

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare, per ciascuna delle 2 Linee di attività (A e B), un responsabile informatico. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CATI e CAWI e di gestione di sistemi di rete e sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

N. 2 Esperti di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e CAWI

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare, per ciascuna delle 2 Linee di attività (A e B), un esperto di sviluppo e manutenzione di questionari rispettivamente CATI e CAWI. Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI e CAWI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

Intervistatori. L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 100 intervistatori, di cui almeno 2 bilingue italiano/tedesco da impiegare per l'effettuazione delle interviste nella Provincia autonoma di Bolzano, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. E' necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CATI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di analoga qualità. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in

volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario.

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'organismo aggiudicatario; l'ISFOL si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate; se necessario l'ISFOL potrà richiedere di visionare tale documentazione.

Per la rilevazione, l'organismo aggiudicatario dovrà fornire all'ISFOL (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di:

- Nome e Cognome
- Comune di residenza,
- Codice identificativo,
- Età,
- Titolo di studio,
- Professione,
- Esperienza lavorativa nel settore.

Il codice identificativo del rilevatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre garantire che:

- alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 100, dedicati esclusivamente all'indagine, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- tutti gli intervistatori dedicati all'indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CATI/CAWI sotto la supervisione dell'ISFOL;
- sia ridotto al minimo il *turnover* tra gli intervistatori;
- tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione ISFOL;
- le interviste telefoniche siano effettuate anche il sabato e di sera nei giorni feriali al fine di ridurre al massimo l'autoselezione del campione.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 15.000 interviste valide.

Per quanto concerne le risorse umane, l'ISFOL si riserva di ricusare eventuali risorse dell'organismo aggiudicatario ritenute non idonee; in questo caso, l'Organismo si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg lavorativi. L'organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

3.3 I TEMPI DI RILEVAZIONE

L'indagine, articolata nelle 2 linee di attività A e B, avrà la durata complessiva di 9 mesi dalla firma del contratto.

Le indagini pilota dovranno essere completate almeno 30 giorni prima dell'inizio delle rilevazioni estensive.

La verifica definitiva del questionario e dei sistemi CATI e CAWI dovranno esser completati almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei 10 giorni precedenti l'avvio delle interviste, che dovrà essere concordato con il committente.

Il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari. La consegna dei dati e del report finale dovranno, invece, avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della rilevazione.

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra ISFOL e l'organismo aggiudicatario sia tra l'organismo aggiudicatario e ISFOL dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicati gli standard vigenti nell'Istituto.

3.4 PRODOTTI DA CONSEGNARE

I report intermedi e finale, di cui al paragrafo 3.1, dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e in formato digitale presso la sede dell'ISFOL.

Le banche dati, di cui al paragrafo 3.1, dovranno essere consegnate su supporto magnetico/ottico (DVD – CD/Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database comunque concordato con l'ISFOL.

4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'ISFOL di cui al punto 1 del presente capitolato.

5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'ISFOL

I referenti tecnici dell'ISFOL sono il Dott. Paolo Severati, Responsabile della Struttura Sistemi e Servizi Formativi, Tel. 06.85447543/548, e-mail StrutturaSSF@isfol.it e la dott.ssa Valeria Scalmato (tel. 06.85447240, e-mail v.scalmato@isfol.it), il dott. Andrea Carlini (tel. 06.85447025, e-mail a.carlini@isfol.it), e la dott.ssa Enrica Marsilii (tel. 06.85447250, e-mail e.marsilii@isfol.it).

6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO

L'organismo aggiudicatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'ISFOL una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, i cui requisiti professionali sono specificati al punto 3.2

- “Gruppo di lavoro richiesto”.

7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA’

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di **Euro 208.000 (duecentottomila/00) al netto dell' IVA**. Tale importo si intende comprensivo del costo relativo alla sicurezza ex art. 86, comma 3-bis, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

Nella suddetta quantificazione sono comprese anche le “interferenze” (come previsto dal nuovo comma 3 dell'art. 7 del D.Lgs. 19 settembre 1994 n. 696 così come modificato ed integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

La durata dell'affidamento è di 9 mesi, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

8. SERVIZI ANALOGHI

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi a quello oggetto del presente bando nel periodo 1 gennaio 2012 – 31 dicembre 2015 e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto ed i singoli importi.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono servizi di ricerca, acquisizione e gestione di dati mediante CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) e CAWI (*Computer-Assisted Web Interview*) nell'ambito esclusivo **delle rilevazioni nel campo della scuola/formazione e lavoro con l'utenza giovanile, anche di origine straniera, con una numerosità campionaria almeno pari a 10.000 interviste per ciascuna indagine.**

In particolare si richiede di avere realizzato almeno 2 servizi di ricerca ed acquisizione e gestione di dati mediante CATI e 1 mediante CAWI.

In caso di offerta presentata da PRESTATORI DI SERVIZI TEMPORANEAMENTE RAGGRUPPATI, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, A PENA DI ESCLUSIONE (in quanto elemento essenziale ai sensi dell'art.46 c.1 bis del D.Lgs 163/2006) il possesso pro quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

9. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA (da verificare con uff gare)

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all'art. 37, comma 2 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., si sottolinea che le **ATTIVITÀ PRINCIPALI** da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 - “*Obiettivi e Metodologia*”, punti da 4 a 19, pagg. 4-5 del presente Disciplinare; mentre può essere considerata **ATTIVITÀ SECONDARIA** (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate ai

punti da 1 a 3 e da 20 a 22 dell' articolo 3 - “**Obiettivi e Metodologia**”, pagg. 3-4 e pag. 5 del presente Disciplinare.

10. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – Offerta tecnica”

Nella busta “B - Offerta tecnica” devono essere contenute le proposte relative all’offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici del servizio illustrati ai punti 2 e 3 del presente capitolato tecnico.

Tali proposte, sulle quali si basa la valutazione dell'offerta tecnica, potranno essere relative a:

- Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi
- Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti
- Dimensione, caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività Qualificazione del gruppo di lavoro
- Descrizione della conformità al progetto di base anche per l’eventuale nuovo affidamento tramite procedura negoziata senza pubblicazione di bando di gara (c.d. “rinnovo programmato”).

L’esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella Busta B - Offerta tecnica.

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento. L'offerta tecnica sarà sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

11. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L’ISFOL ha facoltà di procedere alla aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l’ISFOL ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente disciplinare.

La procedura di aggiudicazione è quella stabilita dall'art. 3, comma 37 del D.Lgs. 163/06 con il criterio di aggiudicazione, ai sensi dell’art. 83, del D. Lgs 163/06 e s.m.i. e dell’art. 283 del D.P.R. 207/2010, a favore dell’offerta economicamente più vantaggiosa da determinarsi mediante l’applicazione dei criteri di valutazione ed attribuzione dei punteggi di seguito indicati. La selezione dell’offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l’attribuzione di un punteggio massimo di **100 punti** sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) QUALITÀ DELL’OFFERTA TECNICA (*massimo 80 punti su 100*), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

RITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE	<i>Punteggio massimo</i>
1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi	20

1.1. Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	6
1.2. Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative del gruppo di ricerca ISFOL	7
1.3. Coerenza e fattibilità della proposta	7
2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti	40
2.1. Piano di comunicazione rivolto agli intervistati	8
2.2. Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema CATI/CAWI e delle caratteristiche tecniche del sistema CATI/CAWI)	8
2.3. Numero di postazioni CATI dedicati alla rilevazione (da valutare: il numero di postazioni CATI messe a disposizione dei rilevatori, considerano anche quelle necessarie a eventuali sostituzioni)	2
2.4. Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	10
2.5. Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	4
2.6. Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	8
3. Risorse umane messe a disposizione	10
3.1. Curriculum del responsabile scientifico del progetto	2
3.2. Curriculum dei capi progetto	2
3.3. Curriculum dei responsabili statistici	2
3.4. Curriculum degli informatici/ sistemisti	2
3.5. Curriculum degli esperti di sviluppo e manutenzione di questionari CATI/CAWI e dei data base	2
4. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal disciplinare	10
4.1. Proposte migliorative nella erogazione dei servizi	5
4.2. Proposte migliorative nei prodotti	5

Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione Giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

<i>GIUDIZIO</i>	<i>COEFFICIENTE</i>
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

B) OFFERTA ECONOMICA (max 20 punti):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 20 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula: **$P = 20 \times P_{min}/P_{off}$**

dove:

P = punteggio da attribuire al singolo concorrente relativamente all'offerta economica;

P_{min} = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

P_{off} = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 86 e ss. del D.Lgs. 163/06 e s.m.i.

12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'ISFOL sulla base delle fatture emesse dal prestatore di servizi aggiudicatario, dopo l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dal prestatore di servizi aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

- prima *tranche* pari al 20% alla consegna: i) della relazione sull'andamento delle attività propedeutiche alla realizzazione delle indagini e sui risultati dell'indagine pilota (una per ciascuna linea di attività). La relazione dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di sviluppo del sistema CATI/CAWI, di formazione degli intervistatori, di costruzione degli indicatori per il monitoraggio continuo delle interviste, nonché i principali risultati dell'indagine

pilota; ii) dell'elenco aggiornato delle strutture formative che hanno erogato i percorsi di IeFP negli anni di riferimento; iii) dell'elenco dei nominativi dei qualificati/diplomati nei percorsi IeFP nell'a.s.f 2012-13;

- seconda *tranche* pari al 30% alla consegna dei 2 database contenenti la prima metà delle interviste totali e del report intermedio;
- saldo pari al 50% alla consegna dei 2 database contenenti tutte le 15.000 interviste complete, e del report finale.

13. PENALI

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

Tabella delle Penalità

<i>Tipo inadempienza</i>	<i>Penale</i>	<i>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</i>	<i>Massimo di inadempienze consentite</i>
Ritardo nella consegna dei rapporti intermedi e finali, secondo il timing previsto	EURO 500,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna delle banche dati con le 15.000 interviste valide	EURO 200,00 al giorno	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto	EURO 20.000,00 a evento	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'ISFOL per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce "Massimo di inadempienze consentite" è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'ISFOL avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

L'ISFOL si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

Mancano:

8. NORMATIVA ED ATTI DI RIFERIMENTO

9.SOGGETTI AMMESSI

10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

13. ADEMPIMENTI NECESSARI ALL'AGGIUDICAZIONE E ALLA STIPULA DEL CONTRATTO

15. DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

17. PROCEDURA PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI

18. CASI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

19. EFFICACIA

20. SPESE DI CONTRATTO

21. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

22. OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

23. PROPRIETA' DEI PRODOTTI

24. RISERVATEZZA PER LA DISCIPLINA DEI CONTRATTI

25. TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI

26. PROCEDURE DI RICORSO - MEDIAZIONE - FORO COMPETENTE

27. RINVIO