CAPITOLATO TECNICO

INDAGINE DI MERCATO PER L'ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELL'INDAGINE CONGIUNTURALE TRIMESTRALE DI UNIONCAMERE LOMBARDIA ANNO 2025 (1°, 2°,3° e 4° trimestre)

Progetto: Osservatori economici, congiuntura e servizi di informazione economica per il sistema camerale lombardo

Sommario

1 Contesto di riferimento 2
2 Attività richieste 2
3 Attività migliorative per rendere più efficiente l'indagine 3
4 Natura e contenuto delle attività richieste 3
4.1 Aggiornamento del data base anagrafico 5
5 Dettaglio delle fasi e tempistica 6
5.1 Fase preparatoria 6
5.2 Fase d'indagine 8
5.3 Fase conclusiva e consegna dati 9
6 Risorse umane, tecniche e logistiche da utilizzare per la rilevazione 10
6.1 Gruppo di lavoro richiesto 11
7 Durata dell'incarico 12
8 Nomina responsabile della società incaricata della rilevazione 12
9 Valore dell'incarico 12
10 Contenuto dell'Offerta Tecnica 12
11 Penali 13

1 Contesto di riferimento

Tra le attività di Unioncamere Lombardia, riveste un ruolo fondamentale e consolidato il monitoraggio costante dell'andamento congiunturale delle imprese e loro unità locali, la previsione dei trend evolutivi e l'analisi dei principali fattori legati alla competitività del sistema produttivo. Tale attività viene sviluppata attraverso il progetto "Osservatori economici" che prevede la realizzazione di analisi trimestrali settoriali che interessano i comparti manifatturieri (industria e artigianato), il commercio, i servizi e l'edilizia.
Le analisi si basano sui dati rilevati tramite un'indagine diretta sulle unità locali presenti in Lombardia, realizzata con tecnica mista, che viene affidata ad una società specializzata che, con cadenza trimestrale, sottopone questionari strutturati a campioni di unità locali lombarde appartenenti ai diversi comparti oggetto d'indagine. La rilevazione riguarda le principali variabili economiche congiunturali a cui si aggiungono alcuni quesiti che variano trimestralmente e che riguardano le tematiche di approfondimento individuate per ciascun trimestre.
I dati raccolti tramite l'indagine vengono elaborati con tecniche proprie da Unioncamere Lombardia ed i risultati vengono diffusi, sia a livello regionale che provinciale, tramite conferenze stampa e pubblicazione della reportistica sul proprio sito istituzionale.

2 Attività richieste

Le attività richieste sono la gestione e il monitoraggio dell'indagine trimestrale di Unioncamere Lombardia e la gestione del database anagrafico ad essa associato.
L'indagine è da svolgersi mediante interviste dirette alle unità locali presenti in Lombardia di vari settori di attività economica con metodologia mista CAWI (Computer Assisted Web Interview), CATI (Computer Assisted Telephone Interview), fax e e-mail per i quattro trimestri dell'anno 2025. L'obiettivo dell'attività di rilevazione è la copertura completa del piano di campionamento entro i tempi prestabiliti (cfr. *5.3 Fase conclusiva, consegna dati*), ricorrendo anche a liste di sostituzione per compensare le mancate risposte attingendo dal data base anagrafico.
Il piano di campionamento 2025 consta di circa 5.309 unità locali da intervistare ogni trimestre, per un totale di 21.236 interviste nell'anno, ed è suddiviso in cinque campioni indipendenti con le seguenti dimensioni:

- 1.511 unità locali del comparto manifatturiero industriale
- 1.201 unità locali del comparto dei servizi
- 1.101 unità locali del comparto manifatturiero artigiano
- 1.101 unità locali del comparto del commercio
- 395 unità locali del comparto dell'edilizia.

All'interno del singolo comparto i campioni sono stratificati secondo la provincia di appartenenza dell'unità locale, la classe dimensionale e il settore di attività economica per i comparti: industria, artigianato, commercio e servizi. Per il comparto edilizia la stratificazione è solo per provincia di appartenenza dell'unità locale e classe dimensionale. La struttura dei campioni per i vari comparti oggetto d'indagine e i livelli territoriali, regione e provincie lombarde è riportata nel documento "**Allegato 2: Piano di campionamento**".
Il Piano di campionamento viene aggiornato annualmente ma non subisce sostanziali variazioni relativamente alla numerosità complessiva dei soggetti, ma solo nella distribuzione fra i settori dei comparti d'indagine, le classi dimensionali e le provincie per assicurare solidità statistica.
Il questionario di rilevazione sarà strutturato da Unioncamere Lombardia – Funzione Studi e Informazione Economica in modo tale da rilevare in maniera dettagliata l'andamento congiunturale delle unità locali presenti in Lombardia, le loro aspettative dei trend evolutivi e gli elementi rilevanti legati alla tematica di approfondimento del trimestre (per esempio per il 2024 i temi sono stati: credito/finanza aziendale, costo dell'energia, uso dell'intelligenza artificiale, e investimenti). I questionari utilizzati per l'indagine del quarto trimestre 2024 sono riportati **nell'Allegato 3 "Questionari d'indagine**", comprensivi delle domande sul focus di approfondimento del 4° trimestre legato agli investimenti che costituiscono un esempio di lunghezza anche per le domande sui temi di approfondimento degli altri trimestri.

Sarà cura della società incaricata della rilevazione la predisposizione del questionario in formato elettronico da utilizzare per l'indagine con modalità CAWI sulla base del questionario fornito da Unioncamere Lombardia.
La società incaricata della rilevazione dovrà inviare per e-mail o fax la lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata da Unioncamere Lombardia, nonché la lettera di ringraziamento alle unità locali che hanno partecipato all'indagine e il materiale divulgativo ad esse dedicato. I messaggi email dovranno essere inviati utilizzando metodi che oltrepassino i sistemi di filtraggio come *SpamAssassin,* e che minimizzino la possibilità di identificazione del messaggio come *phishing*.
La società incaricata della rilevazione dovrà mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione dei rilevatori. Tutti gli intervistatori coinvolti nella rilevazione dovranno essere opportunamente formati prima dell'avvio dell'indagine.
La società incaricata della rilevazione dovrà mettere a disposizione un sistema di aggiornamento continuo e in tempo reale del data base anagrafico fornito da Unioncamere Lombardia. Tale sistema dovrà consentire al personale di Unioncamere Lombardia la visualizzazione e la validazione delle modifiche dei dati anagrafici e di classificazione relativi alle unità locali oggetto di indagine, su richiesta della società incaricata della rilevazione, in seguito a ricerche effettuate dalla stessa su proprie fonti oppure su segnalazione delle unità locali oggetto d'indagine. Il data base anagrafico che sarà consegnato alla società incaricata della rilevazione, da cui estrarre i campioni trimestrali e le liste di sostituzione, è un database Microsoft Access che contiene circa 176.000 unità locali situate in Lombardia (per ulteriori dettagli cfr. *4.1 "Aggiornamento del data base anagrafico"*).
La società incaricata della rilevazione dovrà coordinarsi strettamente con Unioncamere Lombardia e, in particolare, con la Funzione Studi e Informazione Economica.
Unioncamere Lombardia si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso le unità locali del campione, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti o la correttezza dell'esito attribuito nel data base anagrafico all'unità contattata.

3 Attività migliorative per rendere più efficiente l'indagine

Nell'ambito di possibili attività migliorative da implementare per rendere più efficiente l'indagine, saranno valutate proposte per l'implementazione di un metodo di stima dei risultati delle singole unità locali di imprese plurilocalizzate a partire dai risultati complessivi di impresa. L'oggetto di rilevazione dell'indagine è infatti la singola unità locale e non l'impresa nel complesso, ma alcune imprese plurilocalizzate sovra-provinciali sono disposte a fornire solo dati aggregati per l'intera impresa. Ad oggi queste imprese vengono escluse dalla rilevazione, non potendo attribuire i risultati alle varie unità locali presenti nelle provincie lombarde. Si chiede quindi di proporre un metodo di stima dei risultati delle singole unità locali a partire dai dati forniti per l'intera impresa utilizzando variabili proxy della produzione, per il settore manifatturiero, e del fatturato per il terziario.

4 Natura e contenuto delle attività richieste

Al fine di realizzare le attività oggetto della presente indagine di mercato la società incaricata della rilevazione dovrà:

1. fornire un sistema di interrogazione e aggiornamento del data base anagrafico dandone accesso via web al personale della Funzione Studi e Informazione Economica di Unioncamere Lombardia (cfr. *4.1 "Aggiornamento del data base anagrafico"*);
2. reperire dove non presenti o non corretti i recapiti telefonici, fax e gli indirizzi e-mail, relativamente agli elenchi delle unità locali da intervistare e appartenenti al database anagrafico fornito da Unioncamere Lombardia;
3. predisporre e attuare un piano di comunicazione con i soggetti intervistati, 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;

4. progettare e realizzare un sito internet[1] dedicato che presenti adeguatamente l'indagine e che garantisca la consultazione on-line di tutta la documentazione relativa ad essa, consentendo la compilazione del questionario online. Il sito internet realizzato dovrà avere un layout conforme all'identità grafica di Unioncamere Lombardia e dovrà rimanere attivo per i sei mesi successivi alla fine del contratto;
5. predisporre un numero verde, attivo tutti i giorni lavorativi dalle 9.00 alle 18.00, a cui i soggetti da intervistare possano telefonare per ottenere chiarimenti sull'indagine. Gli addetti al numero verde dovranno avere un'ottima dizione, ed essere opportunamente formati circa gli obbiettivi, gli strumenti, i metodi e la tempistica dell'indagine;
6. predisporre una procedura di "inseguimento" delle unità locali con le quali non è possibile stabilire un contatto sulla base dei recapiti a disposizione qualora gli stessi siano insufficienti;
7. selezionare gli intervistatori che dovranno essere formati a cura della società incaricata della rilevazione;
8. predisporre un sistema CAWI (Computer Assisted Web Interview) / CATI (Computer Assisted Telephone Interview) per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito da Unioncamere Lombardia, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso;
9. realizzare almeno 5.309 interviste valide ogni trimestre (ovvero interviste che abbiano risposte valide ai quesiti individuati come obbligatori in specifiche sezioni del questionario, secondo le indicazioni fornite da Unioncamere Lombardia). Le interviste realizzate dovranno rispettare il piano di campionamento fornito da Unioncamere Lombardia con particolare attenzione alla copertura delle quote provinciali e settoriali;
10. realizzare e inviare a Unioncamere Lombardia due database, strutturati secondo i tracciati record forniti da Unioncamere Lombardia, contenenti rispettivamente:
    a. le risposte raccolte nei questionari validi alla data stabilita per la fornitura dei dati preliminari;
    b. le risposte delle interviste valide raccolte al termine del periodo di rilevazione.

    I data base dovranno essere consegnati in uno dei formati usualmente utilizzati e, in particolare, in formati compatibili con Microsoft Access, Microsoft SQL Server e IBM SPSS Statistics e comunque concordati con Unioncamere Lombardia;
11. aggiornare in continuo il database anagrafico in base a quanto dichiarato dalle unità locali o ricavato da altre fonti con:
    a. l'esito dei contatti (questionario completo, rifiuto, non risponde, ecc….);
    b. i cambi di stato dell'unità locale (per esempio unità locale cessata, inattiva);
    c. le variazioni dei caratteri anagrafici (ragione sociale, indirizzo)
    d. le variazioni dei contatti (persona di riferimento, telefono, fax, email)
    e. le variazioni dei caratteri di stratificazione (classe dimensionale, comparto, settore di attività, provincia).

In qualsiasi momento, anche al di fuori dello schema concordato, Unioncamere Lombardia potrà richiedere l'invio dei database aggiornati.
Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di esclusiva proprietà di Unioncamere Lombardia. In nessun caso la società incaricata della rilevazione potrà fornire a parti terze i file dati contenenti il risultato delle interviste e il database anagrafico, ovvero elaborazioni o aggregazioni degli stessi.
Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate dai proponenti, 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'assegnazione dell'incarico. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture.

[1] A titolo puramente esemplificativo si può consultare https://lombardia.congiuntura.it/

4.1 Aggiornamento del data base anagrafico

Il sistema di interrogazione e aggiornamento del data base anagrafico che la società incaricata della rilevazione dovrà fornire dovrà garantire le seguenti funzionalità:

1. Fornire dati aggiornati circa la numerosità delle unità locali in base al settore, l'attività economica, la classe dimensionale e la provincia (si veda l'esempio seguente), suddivisi per: numero di unità locali nell'universo, numero di unità locali utilizzabili per l'indagine (attive e con informazioni di contatto complete), numero di unità locali sospese dall'indagine, numero di unità locali con dati mancanti e da completare (telefono, e-mail ecc…)
2. Fornire dati relativi alle segnalazioni[2] in lavorazione con indicazione della priorità (casi urgenti)
3. Indicare la tipologia di segnalazione, in particolare: cambio ragione sociale e/o codice fiscale; modifica di localizzazione/classe dimensionale/settore; rifiuto a partecipare all'indagine o cessazione dell'unità locale; sospensione temporanea dall'indagine.
4. Presentare una scheda dell'unità locale con i dati presenti nel database anagrafico e la proposta di modifica della società incaricata della rilevazione (esempio di scheda unità locali dati anagrafici). La scheda potrà essere validata dal personale della Funzione Studi e Informazione Economica di Unioncamere Lombardia oppure modificata.

La descrizione del sistema proposto dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. **prestazioni del sistema:** indicare il tempo minimo di risposta del data base proposto alle interrogazioni dell'utente e modifica dei dati (attualmente il data base contiene circa 176.000 record);
2. **layout:** presentare/illustrare esempi di layout delle maschere di interrogazione, modifica, inserimento dei dati;
3. **possibilità di estrazione elenchi:** possibilità di estrarre elenchi di unità locali dal data base anagrafico anche via web da parte del personale di Unioncamere Lombardia nei formati più comuni compatibili con Microsoft Excel e Access;
4. **monitoraggio attività:** possibilità di monitorare le attività svolte via web dai singoli utenti di Unioncamere Lombardia e della società incaricata della rilevazione. I dati presentati devono riguardare: numero segnalazioni risolte; numero posizioni modificate; numero nuove posizioni inserite.

Il sistema e il database anagrafico dovranno risiedere su server della società incaricata della rilevazione che ne dovrà garantire il funzionamento e la continuità di servizio.

L'attività di aggiornamento del database anagrafico comprende anche la riconciliazione delle imprese e unità locali (176.000 record) con l'archivio statistico in possesso di Unioncamere Lombardia. Questa attività comporta l'attribuzione dei codici identificativi dell'impresa (codice_unità e codice fiscale) e dell'unità locale (codice_ul_impresa) utilizzati dal dall'archivio statistico di Unioncamere Lombardia negli appositi campi del database anagrafico da utilizzare per l'indagine, previo l'esatto riconoscimento dell'impresa e/o dell'unità locale in base a: codice fiscale, denominazione e ragione sociale, indirizzo. L'archivio statistico di Unioncamere Lombardia contiene 965.276 record i cui campi contengono le seguenti informazioni:

1. ID (numero progressivo)
2. Codice_unità (codice che identifica l'impresa)
3. Codice fiscale (codice che identifica l'impresa)
4. Codice_ul_impresa (codice che identifica l'unità locale tra le unità locali dell'impresa)
5. Ragione sociale dell'impresa
6. Codice regione

[2] Una "segnalazione" è una richiesta di validazione da parte della società incaricata della rilevazione in riferimento a determinati eventi, quali: cessazione di impresa/unità locale; cambio ragione sociale/codice fiscale; modifica localizzazione (indirizzo)/classe dimensionale/attività economica; rifiuti/richieste eliminazione dall'indagine; sospensione momentanea della partecipazione all'indagine dell'impresa.

7. Indirizzo
8. Cap

I 965.276 record dell'archivio statistico di Unioncamere Lombardia si dividono in 843.860 (87%) imprese mono localizzate per le quali l'attività è semplice potendo utilizzare come codice identificativo dell'impresa il codice fiscale. Per le restanti 121.416 imprese plurilocalizzate l'attività comporta l'esatto riconoscimento dell'unità locale presente nel data base anagrafico dedicato all'indagine. Le imprese plurilocalizzate presenti nel database anagrafico dedicato all'indagine da analizzare e riconciliare con l'archivio statistico di Unioncamere Lombardia sono 23.086, di cui 10.960 complete e utilizzabili, 3.123 con caratteri di stratificazione o contatti da completare, 1.580 momentaneamente sospese dall'indagine e 7.423 non utilizzabili (per cessazione, rifiuto categorico, non più comprese nel campo di osservazione, altri motivi di esclusione). La riconciliazione può essere effettuata in base all'indirizzo, se disponibile. In caso contrario sarà necessario contattare l'impresa.

5 Dettaglio delle fasi e tempistica

Le attività richieste sono scomponibili in tre fasi principali:

- fase preparatoria;
- fase d'indagine;
- fase conclusiva.

Le interviste dovranno essere realizzate entro un minimo di 15 giorni lavorativi e un massimo di 20 giorni lavorativi dall'inizio della rilevazione, a seconda del trimestre in esame, salvo diversa richiesta esplicita di Unioncamere Lombardia.
Il calendario esecutivo verrà definito in fase di contratto, ma le date di chiusura indagine presentate nel calendario provvisorio (cfr. *Tabella 1 Date provvisorie di consegna dati e chiusura indagine*) potranno variare solo per richiesta esplicita di Unioncamere Lombardia. La consegna dei dati finali dovrà avvenire tassativamente **entro il giorno stesso della conclusione della rilevazione**.

5.1 Fase preparatoria

Manutenzione e aggiornamento del data base anagrafico
Il data base anagrafico fornito da Unioncamere Lombardia è la lista di riferimento fondamentale da cui estrarre, ogni trimestre, i campioni e le liste di sostituzione oggetto d'indagine. Il data base anagrafico dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente dalla società incaricata della rilevazione e solo ed esclusivamente per la realizzazione dell'indagine congiunturale trimestrale di Unioncamere Lombardia. Inoltre, i dati in esso contenuti non potranno essere comunicati a terzi. A tal proposito si precisa che la società incaricata della rilevazione sarà nominata Responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 con apposito atto.
Il database anagrafico dovrà essere aggiornato ogni trimestre con l'esito dei contatti e con le eventuali modifiche ai dati anagrafici e di stratificazione verificati durante l'indagine dalla società incaricata della rilevazione e validati dal personale della Funzione Studi e Informazione Economica di Unioncamere Lombardia tramite il sistema di interrogazione e aggiornamento fornito dalla società incaricata della rilevazione (cfr. *4.1 Aggiornamento del Data base anagrafico*).
Il data base contiene circa 172.000 unità locali, divisibili in tre gruppi principali:

- **Gruppo 1 - unità locali complete e regolarmente utilizzate per estrarre i campioni e le liste di sostituzione:** circa **77.000** unità locali complete di contatti verificati. Il rapporto target/numero unità locali del Gruppo 1 varia molto in base allo strato considerato, anche perché le unità locali di grandi dimensioni (con più di 200 addetti) e le provincie di piccole dimensioni (Cremona, Lodi, Sondrio) sono sovracampionate. Il rapporto massimo target/numero di unità locali del Gruppo 1 si ha per le unità locali di piccola dimensione e arriva a 1/5. Per gli strati sovracampionati mediamente scende a 1/2 e anche

1/1. Per questo è determinante il completamento/verifica continuo delle unità locali del Gruppo 2 al fine di integrare il Gruppo 1, ove carente. Le unità locali del Gruppo 1 tendono ad essere un panel fisso con sostituzioni delle unità solo per rifiuto, cessazione, trasferimento in altra regione o all'estero o altri motivi che ne determinino l'uscita dal campo di osservazione.

- **Gruppo 2 - unità locali da verificare e/o completare:** circa **48.000** unità locali da verificare o completare nei dati anagrafici (per esempio numero telefonico mancante oppure errato, indirizzo email, ecc…). Questa tipologia comprende anche nuove unità locali mai contattate per l'indagine.
- **Gruppo 3 - unità locali sospese:** circa **17.000** unità locali che hanno rifiutato di partecipare all'indagine o che nel corso del tempo hanno ridotto il numero di addetti e sono momentaneamente escluse dal campo di osservazione dell'indagine. Le prime potranno essere ricontattate dopo almeno un anno di sospensione e le seconde in caso di aumento del numero degli addetti.
- **Gruppo 4 – unità locali non più utilizzabili per l'indagine:** circa **34.000** unità locali probabilmente cessate o uscite dal campo di osservazione per vari motivi tra cui il rifiuto categorico a partecipare all'indagine.

Sarà compito della società incaricata della rilevazione reperire gli elementi necessari al contatto dell'unità locale, ove mancanti o errati nel database anagrafico, e cioè:

- numero telefonico corretto ed eventuale numero diretto della persona di riferimento;
- nominativo, fax o e-mail di un referente per l'indagine.

In particolare, sulla base di un piano di attività trimestrale concordato con Unioncamere Lombardia, la società incaricata della rilevazione dovrà verificare e reperire ove mancanti o errate le informazioni necessarie al completamento delle unità locali del gruppo 2 necessarie ad integrare le liste di sostituzione ove non sufficienti a garantire il raggiungimento dei target previsti per i vari strati campionari.

Estrazione campioni e liste di sostituzione

Ogni trimestre la società incaricata della rilevazione estrarre dal data base i campioni di unità locali da utilizzare per le interviste e le relative liste di sostituzione. I campioni estratti dovranno rispettare il piano di campionamento fornito da Unioncamere Lombardia (cfr. *Allegato 2 "Piano di campionamento"*).

Predisposizione del questionario elettronico

Sulla base del questionario fornito da Unioncamere Lombardia, comprensivo di una parte base ed alcune domande sul focus di approfondimento variabile da trimestre a trimestre, la società incaricata della rilevazione dovrà realizzare il questionario elettronico per l'indagine in modalità CAWI seguendo le regole dettate da Unioncamere Lombardia comprendenti l'ordine dei quesiti e i controlli di coerenza, che saranno consegnate all'inizio delle attività. Unioncamere Lombardia si riserva di apportare, in corso d'opera, le modifiche al questionario e alle regole che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d'opera. A tal fine la società incaricata della rilevazione dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico. Tutto il materiale occorrente per la produzione del questionario elettronico, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito da Unioncamere Lombardia direttamente alla società incaricata della rilevazione al momento dell'inizio delle attività.

Pre-invio questionari

La società incaricata della rilevazione provvederà all'inoltro preventivo del questionario tramite e-mail o fax a tutte le unità locali per le quali è già disponibile nel data base anagrafico l'indirizzo e-mail o il numero di fax, e necessarie per il raggiungimento dei target. Con cadenza trimestrale, entro il 25 dell'ultimo mese del trimestre di riferimento dell'indagine, Unioncamere Lombardia invierà alla società incaricata della rilevazione il questionario costituito da una parte standard (questionario base) uguale per tutti i trimestri e una parte variabile da trimestre a trimestre (sezione focus di approfondimento). I questionari sono differenti per i cinque comparti oggetto d'indagine e, in particolare:

- comparto manifatturiero industria: 8 sezioni standard con 26 quesiti, più domande del focus di approfondimento;

- comparto manifatturiero artigiano: 8 sezioni standard con 25 quesiti, più domande del focus di approfondimento;
- comparto commercio: 7 sezioni standard con 15 quesiti, più domande del focus di approfondimento;
- comparto servizi: 5 sezioni standard con 8 quesiti, più domande del focus di approfondimento;
- comparto edilizia: 7 sezioni standard con 15 quesiti, più domande del focus di approfondimento.

I questionari utilizzati per l'indagine del quarto trimestre 2024 sono riportati nell'Allegato 1B Questionari d'indagine, comprensivi delle domande del focus di approfondimento sugli investimenti e l'energia che costituiscono un esempio di lunghezza anche per le domande dei focus di approfondimento degli altri trimestri.

5.2 Fase d'indagine

Realizzazione interviste e sollecito

Nella prima settimana di rilevazione, la società incaricata della rilevazione, dovrà contattare le unità locali oggetto del pre-invio dei questionari per stabilire la modalità di compilazione del questionario (CAWI, CATI o altro). L'indagine potrà essere realizzata con tecnica mista. Attualmente le tecniche utilizzate sono, prevalentemente, CAWI e CATI. Viene comunque lasciata alle unità locali la possibilità di stampare e compilare autonomamente il questionario inviandolo poi per e-mail o fax, ancora canale preferenziale di alcune poche unità locali di piccola dimensione. La stima delle percentuali medie di risposta per metodo di intervista è: 96% CAWI; 3% CATI; 1% fax/e-mail. Nel 96% dell'indagine CAWI sono compresi anche casi che hanno richiesto contatti telefonici ex-post per correggere problemi di coerenza o incompletezza del questionario compilato.

Si precisa che, da esperienze passate, si è constatato che la scelta da parte delle unità locali di utilizzare la modalità di compilazione CAWI è condizionata dalle caratteristiche del sistema CAWI implementato dalla società incaricata della rilevazione e, in particolare:

- dalla facilità di compilazione del questionario elettronico,
- dalle performance complessive del sistema (tempi di risposta, stabilità del sito, continuità di servizio);
- dalla disponibilità di efficaci aiuti e guide alla compilazione del questionario on line;
- dalla chiarezza delle note esplicative e degli avvisi indicanti dati non coerenti;
- dalla semplicità e comprensibilità delle indicazioni fornite per risolvere i conflitti fra dati non coerenti;
- dalla qualità del sito internet dedicato;
- dalla tempestività e qualità delle risposte del numero verde dedicato all'assistenza alla compilazione.

Al proponente si chiede pertanto di illustrare le caratteristiche del sistema CAWI e del sito internet che verrà dedicato all'indagine.

Il 3% riferito al CATI è relativo alle sole interviste concluse con questionario completo attraverso questa modalità di compilazione. Non comprende l'attività di *recall* e solleciti telefonici finalizzati all'ottenimento della compilazione del questionario con sistema CAWI o auto compilazione con invio tramite fax/email. In totale, circa 10.000 unità locali sono sollecitate telefonicamente ogni trimestre con un tasso di rifiuto del 40% circa. Il sollecito delle risposte viene solitamente effettuato nella seconda settimana di rilevazione.

Primo contatto

Il primo contatto riguarda nuove unità locali che non hanno mai partecipato all'indagine oppure che non hanno partecipato recentemente per vari motivi (per esempio sospensione per rifiuto o numero addetti insufficiente) e possono aver subito variazioni nei dati anagrafici o di stratificazione. In questa fase la società incaricata della rilevazione richiede la disponibilità a partecipare all'indagine e, in caso affermativo, vengono richiesti indirizzo e-mail o fax per l'invio del questionario e viene stabilita la modalità di rilevazione proponendo CAWI come modalità preferenziale, con l'eventuale invio delle credenziali per l'accesso al sito. Il primo contatto potrà essere effettuato anche per email e fax, ove disponibili. Resta comunque fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi prevedere anche contatti telefonici.

Rilevazione dei dati e solleciti alla compilazione

Nella fase di rilevazione la società incaricata procederà alla realizzazione di tutte le interviste fino alla completa soddisfazione delle premesse di ricerca, così come indicato nel piano di campionamento individuato da Unioncamere Lombardia, contattando, pertanto, anche più volte (solleciti alla compilazione) le unità locali selezionate sino alla chiusura dell'intervista o all'ottenimento di un rifiuto irrevocabile. In caso di rifiuto o irreperibilità dell'unità locale selezionata, la società incaricata della rilevazione procederà alla sua sostituzione attingendo dalle liste di sostituzione. Le quote previste dal piano campionario (cfr. Allegato 2 Piano di campionamento) dovranno essere raggiunte entro il termine dell'indagine previsto. Quindi, si chiede ogni trimestre la consegna dei risultati di 5.309 interviste valide distribuite fra i comparti, i settori, le provincie e le classi dimensionali come previsto dal piano di campionamento.

Il mancato raggiungimento delle quote previste dal piano di campionamento dovrà essere debitamente motivato, dimostrando l'effettivo contatto di tutte le unità locali del Gruppo 1 relative alla quota non raggiunta e l'impossibilità di reperimento di adeguati sostituti dal Gruppo 2. Al fine del raggiungimento dei target dovranno essere contattate anche le unità locali appartenenti al Gruppo 2 del data base anagrafico per le quali sia già disponibile o si riesca a reperire un contatto.

La società incaricata della rilevazione dovrà provvedere al caricamento dei dati forniti dalle unità locali nel file dei risultati che verrà consegnato a fine indagine a Unioncamere Lombardia.

Durante la fase di rilevazione la società incaricata dovrà effettuare i controlli di coerenza delle informazioni fornite dalle unità locali secondo regole stabilite da Unioncamere Lombardia, e correggere i dati errati anche ricontattando l'unità locale intervistata.

Assistenza alla compilazione

Durante la fase di rilevazione la società incaricata dovrà garantire l'assistenza alla compilazione del questionario, tramite numero verde e email, e rispondere ai quesiti posti dagli intervistati (per esempio: esistenza dell'obbligo di risposta, dubbi sulle modalità di compilazione del questionario, chiarimenti sulle modalità di calcolo degli indicatori, soluzione dei problemi di coerenza tra i dati forniti, ecc...). Unioncamere Lombardia fornirà assistenza per la risoluzione di nuovi quesiti.

Invio segnalazioni e aggiornamento data base anagrafico

L'attività di rilevazione prevede anche la verifica dei dati anagrafici delle unità locali contattate e la loro qualificazione in corso d'indagine. Si tratta di verificare la correttezza della classificazione dell'attività economica (secondo la codifica ATECO 2007), dei dati anagrafici (ragione sociale, codice fiscale, indirizzo, telefono, fax, e-mail) e lo stato di esistenza dell'unità locali. Particolare attenzione va posta all'indirizzo in quanto, nel caso di imprese plurilocalizzate (imprese con più unità locali operative), occorre identificare correttamente l'unità locale rispondente.

Nel caso di dati discrepanti sarà compito della società incaricata della rilevazione inserire una richiesta di modifica dati nel database anagrafico tramite la piattaforma di gestione delle anagrafiche che verrà valutata e approvata da Unioncamere Lombardia nel caso di modifica di:

1. stato di attività
2. ragione sociale, codice fiscale
3. attività economica svolta
4. indirizzo

Le variazioni di telefono, fax, email possono essere fatte dalla società incaricata della rilevazione senza verifica e approvazione di Unioncamere Lombardia.

5.3 Fase conclusiva e consegna dati

Consegna dati

Tutti i dati raccolti con le varie modalità d'indagine (CATI, CAWI, fax, e-mail) dovranno essere consegnati in formato elettronico adatto all'elaborazione statistica (formati compatibili con: Access, Microsoft SQL server, Excel, SPSS) secondo uno specifico tracciato record stabilito da Unioncamere Lombardia.
I dati dovranno essere consegnati in una prima versione provvisoria, indicativamente durante la seconda settimana d'indagine, e in versione definitiva al termine dell'attività di rilevazione.
Il periodo medio d'indagine complessivo è di circa tre settimane a partire dal primo giorno del primo mese successivo al trimestre di riferimento. Il calendario provvisorio di consegna dei dati provvisori e definitivi per i trimestri oggetto della presente procedura negoziata, è riportato nella tabella 1.

Tabella 1 - Date provvisorie

Trimestre	*Avvio indagine*	*Consegna dati provvisori*	*Chiusura indagine e consegna dati definiti*
1	1° aprile 2025	15 aprile	23 aprile
2	1° luglio	12 luglio	21 luglio
3	1° ottobre	14 ottobre	23 ottobre
4	7 gennaio (2026)	14 gennaio (2026)	27 gennaio (2026)

Variazioni nelle date di chiusura dell'indagine e consegna dei dati, potranno essere richieste da Unioncamere Lombardia in casi specifici che impediscano il rispetto del campione obiettivo entro il periodo medio di indagine (per esempio nei trimestri con molte festività che in anni particolari possono portare a chiusure prolungate delle imprese), o per altri motivi organizzativi dell'ente.
Il rispetto della data di consegna e delle quote campionarie per ogni comparto, provincia, settore e classe dimensionale è fondamentale al fine della conclusione delle attività.
Unioncamere Lombardia si riserva il diritto di applicare eventuali penali (cfr. *Punto 11. Penali*), che verranno specificate nell'incarico, per il mancato rispetto delle date di consegna definitive, delle quote campionarie o dell'aggiornamento del data base anagrafico.

Aggiornamento e consegna data base anagrafico
Ogni trimestre la società incaricata della rilevazione dovrà mantenere aggiornato il database anagrafico fornito da Unioncamere Lombardia con le informazioni raccolte durante l'indagine. In particolare si richiede l'aggiornamento dei dati anagrafici (ragione sociale, forma giuridica, stato attività, flag uso ai fini dell'indagine, indirizzo, e-mail, telefono, fax, eventuale persona di riferimento), dell'esito del contatto (intervista completata, intervista sospesa, rifiuto, inesistente, ecc.), del settore di attività secondo la classificazione ATECO 2007, numero di addetti (dell'impresa e unità locali), ecc.... Il data base anagrafico aggiornato dovrà essere inviato aggiornato, alla fine delle attività di indagine di ogni trimestre a Unioncamere Lombardia in formato compatibile con Microsoft Access.

Invio ai rispondenti ringraziamento e sintesi risultati
Alla fine delle attività la società incaricata della rilevazione dovrà inviare alle unità locali che hanno partecipato all'indagine via email, fax o mettendole a disposizione sul sito dedicato all'indagine in un'area riservata ai soli rispondenti, una lettera di ringraziamento e la sintesi dei risultati dell'analisi che verranno forniti da Unioncamere Lombardia.

6 Risorse umane, tecniche e logistiche da utilizzare per la rilevazione

Per la fornitura in oggetto la società incaricata della rilevazione dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nei tempi richiesti.

Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche la società incaricata della rilevazione dovrà garantire, per l'intero periodo di esecuzione dei lavori, una dotazione pari o superiore, in qualità e quantità, a quella indicata nell'offerta.
In particolare, la società incaricata della rilevazione dovrà disporre di:

a. un congruo numero di postazioni CATI attrezzate estendibili negli ultimi giorni d'indagine e nei periodi con meno giorni lavorativi disponibili, causa festività e ponti di chiusura delle unità locali oggetto d'indagine;
b. una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni CATI presenti, il flusso di dati proveniente dalla rilevazione CAWI, i Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati e preparazione dei database dei risultati;
c. un numero verde in grado di supportare il carico di telefonate di chiarimento provenienti dalle unità locali oggetto d'indagine.

6.1 Gruppo di lavoro richiesto

La società incaricata della rilevazione 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 nell'offerta.
La società incaricata della rilevazione dovrà garantire la presenza delle seguenti figure professionali:

a. **Responsabile del progetto**: la figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-socio-economico a livello universitario e comprovata esperienza in attività di indagini statistiche di natura socio-economica.
b. **Capo progetto**: la figura dovrà avere una formazione di tipo statistico a livello universitario e comprovata esperienza nella gestione e realizzazione di indagini campionarie CAWI/CATI.
c. **Responsabile informatico**: la figura dovrà avere una formazione di tipo informatico a livello universitario e comprovata esperienza nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software CAWI/CATI.
d. **Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAWI/CATI**: la figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico a livello universitario e comprovata esperienza nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAWI/CATI e di banche dati.
e. **Sistemista**: la figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e comprovata esperienza nella gestione di sistemi CAWI/CATI, di rete e di sicurezza informatica.
f. **Intervistatore**: la figura dovrà avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure CATI nella società incaricata della rilevazione 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 saranno a carico della società incaricata della rilevazione; Unioncamere Lombardia si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.
Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate. Se ritenuto necessario Unioncamere Lombardia potrà richiedere di visionare tale documentazione.

La società incaricata della rilevazione dovrà inoltre garantire:

- che alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione sia operativo un numero congruo di intervistatori dedicati esclusivamente all'indagine di Unioncamere Lombardia, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati all'indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul sistema CATI;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;

- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati adeguatamente.

La società incaricata della rilevazione dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti delle 5.309 interviste valide per ogni trimestre d'indagine.
Per quanto concerne le risorse umane, Unioncamere Lombardia si riserva di ricusare eventuali risorse della società incaricata della rilevazione ritenute non idonee; in questo caso, la società incaricata della rilevazione si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg lavorativi.

7 Durata dell'incarico

La durata dell'incarico è di **12 mesi,** di cui circa **80 giorni** lavorativi dedicati alla fase di rilevazione sul campo, da marzo 2025 a marzo 2026.

8 Nomina responsabile della società incaricata della rilevazione

La società incaricata della rilevazione, entro 10 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare a Unioncamere Lombardia una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con la società incaricata della rilevazione, i cui requisiti professionali sono specificati al punto 6.1 Gruppo di lavoro richiesto.

9 Valore dell'incarico

Il valore complessivo **massimo** dell'incarico per lo svolgimento delle attività previste al punto 2 è pari a **€ 120.000,00 (centodiecimila/00) IVA inclusa ed omnicomprensivo.** L'offerta dovrà presentare il costo attribuito dal proponente (prezzo a corpo) alla realizzazione dell'indagine e alla manutenzione e aggiornamento del data base anagrafico.
Il prezzo offerto si intende fissato dal proponente 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.
La società incaricata sarà personalmente responsabile del pagamento di ogni imposta dalla stessa dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso alla stessa corrisposto.
La società che verrà scelta per l'affidamento dell'incarico dovrà obbligatoriamente iscriversi alla piattaforma MEPA (Mercato Elettronico delle PA) di Consip.

10 Contenuto dell'Offerta Tecnica

Nell'Offerta tecnica deve essere descritto il servizio proposto nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici delle attività illustrati ai punti 2, 3, 4, 5 e 6 del presente capitolato tecnico e, in particolare:

- Numero di postazioni CATI dedicate alla rilevazione, localizzazione, risorse tecniche ed elaborativa a disposizione (HW e SW);
- Descrizione del sito internet dedicato all'indagine;
- Sistema CAWI utilizzato e tipologia di questionario elettronico;
- Metodologie (strumenti e tecniche) per ridurre il numero di mancate risposte e procedura di "inseguimento" per stabilire il contatto e la fidelizzazione dei partecipanti;
- Strumenti per l'attività di monitoraggio "in itinere" del processo di rilevazione;
- Sistema di gestione delle anagrafiche disponibile (funzionalità, interoperabilità, estrazione elenchi, monitoraggio)[3];
- Attività migliorative: proposta di un metodo di stima dei risultati delle singole unità locali a partire dai risultati rilevati per l'impresa plurilocalizzata nel complesso;

[3] Il sistema dovrà essere operativo e accessibile da Unioncamere Lombardia entro il 25 marzo 2025 in modo tale che sia utilizzabile per l'indagine relativa al primo trimestre 2025.

- Esperienza nella realizzazione di indagini sulle e unità locali dei comparti manifatturiero, commercio, servizi e edilizia;
- Altre esperienze per indagini sulle unità locali di altra tipologia e/o settori;
- Profilo aziendale complessivo;
- Risorse umane messe a disposizione e localizzazione del *call center* utilizzato.

L'esperienza in indagini sulle unità locali verrà valutata con riferimento a servizi di ricerca, acquisizione e gestione di dati mediante CAWI (Computer-Assisted Web Interview) e CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nell'ambito esclusivo delle rilevazioni economiche sulle unità locali (congiunturali e non) in ambito locale (regionale e/o provinciale), alla loro numerosità campionaria ed ai settori di attività economica indagati con particolare riferimento ai comparti del manifatturiero (anche di imprese artigiane), commercio (compresa la Grande Distribuzione Organizzata), servizi ed edilizia, e alla cadenza (mensile, trimestrale, annuale) ed alla durata (per esempio: unica edizione-singola indagine, più edizioni all'interno dell'anno o più edizioni ripetute per più anni).
L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella cartella Offerta tecnica, da cui si evincano gli elementi necessari per la valutazione delle competenze professionali richieste. Per la figura dell'intervistatore è sufficiente una descrizione cumulativa del personale che verrà impiegato.

11 Penali

In seguito al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste Unioncamere Lombardia si riserva il diritto di applicare penali oltre al mancato pagamento di quanto previsto dall'incarico. Le verifiche avverranno trimestralmente alla fine delle attività di indagine e riguarderanno i risultati d'indagine conseguiti per il trimestre di riferimento. La società incaricata sarà ritenuta inadempiente nel caso di:

- mancata consegna dei risultati dell'indagine entro i termini previsti dall'incarico;
- mancata consegna del database anagrafico entro i termini previsti dall'incarico;
- eccessivo scostamento dei risultati ottenuti rispetto al piano campionario determinato da Unioncamere Lombardia, quindi presenza di un numero eccessivo di celle critiche che non hanno raggiunto almeno il 50% dell'obiettivo campionario (cfr *5.2 Fase d'indagine – Rilevazione dei dati e solleciti alla compilazione*);
- mancato aggiornamento del data base anagrafico con le informazioni raccolte in fase d'indagine o dei contatti ricavati da altre fonti della società incaricata.

Le penali applicabili sono stabilite in un massimo complessivo di € 10.000,00 per ogni trimestre.
Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato da Unioncamere Lombardia per cause di forza maggiore non imputabili alla società incaricata o lo scostamento dal piano di campionamento dei risultati ottenuti anch'esso espressamente autorizzato da Unioncamere Lombardia.
L'eventuale reiterazione delle inadempienze è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, Unioncamere Lombardia avrà facoltà di procedere all'esecuzione in danno della società incaricata. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
Unioncamere Lombardia si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della società incaricata.

Unioncamere Lombardia
23 gennaio 2025