

## **APPENDICE 1**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE  
AVENTE AD OGGETTO IL CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT, E DEI SERVIZI CONNESSI E  
STRUMENTALI PER ISTAT**

**ID 2317**



<b>INDICE</b>	
PREMESSA.....	3
L' INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO .....	4
DEFINIZIONI .....	5
<b>1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>6</b>
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE .....	7
1.1.1 METODOLOGIA E TEMPISTICHE DELL'INDAGINE .....	7
1.1.1.1 Le interviste e i contatti con le istituzioni.....	8
1.1.1.2 Criteri per la definizione delle interviste complete .....	10
1.1.2 LA LISTA CAMPIONARIA DELLE ISTITUZIONI.....	11
1.1.3 LA LISTA DEGLI INTERVISTATORI E L'ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE .....	12
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI .....	13
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO 13	
1.2.2 NUMERO VERDE PER LA PRENOTAZIONE DELLE INTERVISTE.....	14
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI RELATIVI ALLE ATTIVITA' DEL NUMERO VERDE.....	15
1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE .....	17
1.2.4.1 FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO.....	17
1.2.4.1.1 Formazione centralizzata degli intervistatori e dei supervisor.....	18
1.2.4.1.2 Formazione degli operatori del Numero Verde.....	19
1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI.....	19
1.2.4.3 RITORNI FORMATIVI .....	19
1.2.4.4 DEBRIEFING .....	20
1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER L'ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI .....	20
1.2.6 SERVIZIO DI NORMALIZZAZIONE DEI NOMINATIVI E VERIFICA/RICERCA DEI RECAPITI .	20
<b>2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE.....</b>	<b>21</b>
<b>3 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE .....</b>	<b>22</b>
<b>4 LE FIGURE PROFESSIONALI MESSE A DISPOSIZIONE PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>23</b>
<b>5 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE E SEDI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT .....</b>	<b>26</b>
<b>6 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE.....</b>	<b>27</b>
6.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI	28
<b>7 LOCALI MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE .....</b>	<b>29</b>
<b>8 LETTERA INFORMATIVA ALLE ISTITUZIONI NON PROFIT .....</b>	<b>30</b>
<b>9 AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>31</b>
9.1 RILIEVI .....	31
9.2 PENALI.....	31
<b>10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO .....</b>	<b>33</b>



## **PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione e gestione di interviste per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il Censimento delle Istituzioni non profit, da effettuarsi con l'ausilio del tablet mediante tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*).

Sono da considerare parte integrante al presente documento gli Allegati di cui al paragrafo 10. In particolare i predetti Allegati sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come requisiti minimi del servizio, se non diversamente specificato.

Tutti i termini temporali indicati nel presente documento devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".



## **L' INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO**

### **Censimento delle Istituzioni non profit**

Obiettivo del Censimento è quello di ampliare il patrimonio informativo disponibile sul settore tramite l'approfondimento di tematiche specifiche e la valorizzazione degli archivi amministrativi, verificando e completando, allo stesso tempo, le informazioni presenti nel registro statistico delle istituzioni non profit. Inoltre, il Censimento ha il compito di agevolare la politica e le Istituzioni a conoscere l'attuale posizionamento del settore nel quadro delle politiche sociali in Italia, a valorizzare il contributo fornito alla ricchezza del Paese, a misurare il peso economico del lavoro volontario e, infine, ad avviare iniziative di sostegno al settore.

### **Prima edizione – anno 2016**

La prima edizione del Censimento permanente delle Istituzioni non profit si è svolta nel 2016 e il campione era costituito da circa 43 mila Istituzioni. L'indagine si è svolta mediante utilizzo della tecnica CAWI o tramite compilazione del questionario cartaceo e restituzione attraverso vettore postale da parte dell'unità rispondente.

La rete di rilevazione era costituita dall'Istat centrale e dalle sue sedi territoriali, nelle quali sono stati nominati i Responsabili Istat Territoriali (RIT). I RIT hanno svolto attività di informazione alle unità istituzionali del territorio di competenza, di monitoraggio, di sollecito alle unità non rispondenti, di riferimento territoriale e supporto alla compilazione.

I risultati, con periodo di riferimento 31 dicembre 2015, sono consultabili sul sito ISTAT.

### **Seconda edizione – anno 2021**

La rilevazione nel suo complesso sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CAPI. Il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, è composto da circa 100.000 Istituzioni non profit. Di queste, 90.000 circa saranno assegnate all'inizio della rilevazione alla tecnica CAWI, mentre le restanti 10.000 saranno assegnate esclusivamente alla tecnica CAPI e verranno intervistate con un questionario semplificato.

Le 90.000 unità inizialmente assegnate alla tecnica CAWI potranno richiedere di effettuare l'intervista con tecnica CAPI, in occasione di un contatto di supporto all'intervista tramite un numero telefonico gratuito messo a disposizione da ISTAT.

Le suddette indagini fanno parte del Programma statistico nazionale, l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e s.m.i., stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale e i relativi obiettivi informativi.

In particolare, L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa indagine in quanto il "Censimento delle Istituzioni non profit" rientra nel Piano Statistico Nazionale PSN 2017-2019 (AGGIORNAMENTO 2018-2019 - IN VIGORE), nel PSN 2017-2019 (AGGIORNAMENTO 2019 - IN CORSO DI FORMALIZZAZIONE) e PSN 2020-2022 - IN CORSO DI FORMALIZZAZIONE e le Istituzioni sono tenute a parteciparvi.

Tutte le 100.000 Istituzioni che dovranno partecipare all'indagine saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT, recapitata a cura di Istat tramite raccomandata o PEC.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT– ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



## DEFINIZIONI

- *Inizio/Avvio delle attività*: data di sottoscrizione del verbale di inizio attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio. In particolare, l'avvio delle attività avviene entro quindici giorni dalla stipula del Contratto;
- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di computer portatile/tablet per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CAWI – Computer Assisted Web Interview*: è la tecnica di raccolta dati che prevede l'auto compilazione da parte del rispondente di un questionario web.
- *PAPI - Paper And Pencil Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo;
- *Inizio delle attività sul campo*: data a partire dalla quale è possibile eseguire le interviste o fissare un appuntamento;
- *Istituzioni Campione*: insieme di tutte le Istituzioni coinvolte nella rilevazione;
- *Fornitore*: l'aggiudicatario del Servizio;
- *Intervista completa*: intervista secondo quanto previsto al par. 1.1.1.2 e pertanto utile ai fini del pagamento del relativo corrispettivo.



# 1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

**Oggetto del presente Capitolato è esclusivamente la componente CAPI della rilevazione.**

In particolare, il servizio prevede la **conduzione e gestione di un numero di circa 30.000 interviste**, per il quale è previsto l'avvio delle attività presumibilmente a partire da ottobre 2021 mediante tecnica CAPI così suddiviso a titolo indicativo:

- **n. 10.000 interviste** relative alle unità assegnate alla tecnica CAPI;
- **circa n. 20.000 interviste** relative alle unità inizialmente assegnate alla tecnica CAWI, che potrebbero integrare le precedenti relative a:
  - a) richieste pervenute al Fornitore tramite il Numero Verde da parte delle Istituzioni originariamente assegnate alla tecnica CAWI che richiederanno invece di essere intervistate con tecnica CAPI;
  - b) Istituzioni non raggiunte dall'informativa inviata a firma del Presidente Istat.

nonché la prestazione dei relativi **servizi connessi e strumentali**, la messa a disposizione delle **dotazioni tecniche** hardware e software richieste e i **locali** per lo svolgimento delle attività, come di seguito descritto. In particolare, i servizi connessi e strumentali, come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato Tecnico, sono:

- ✓ Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio (cfr. par. 1.2.1);
- ✓ Numero verde per la prenotazione delle interviste (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ Produzione e fornitura di reportistica degli indicatori e di file microdati relativi alle attività del Numero Verde (cfr. par. 1.2.3);
- ✓ Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle risorse (cfr. par. 1.2.4);
- ✓ Help Desk telefonico per l'assistenza agli intervistatori (cfr. par. 1.2.5);
- ✓ Servizio di normalizzazione dei nominativi e verifica/ricerca dei recapiti (par 1.2.6)

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore avrà 3 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto e le interviste si svolgeranno nell'arco dei successivi 6 mesi come meglio dettagliato nel seguito.

\*\*\*

Le interviste saranno effettuate presso la sede dell'Istituzione non profit.

In casi del tutto eccezionali (quali ad esempio: impossibilità di raggiungimento della sede dell'Istituzione, indisponibilità del rispondente), in accordo con il Fornitore e fissando un appuntamento con i rispondenti, l'intervista potrà essere somministrata, sempre dalla stessa rete CAPI, in una sede territoriale messa a disposizione dall'Istat.

Ai fini della realizzazione delle interviste, ISTAT metterà a disposizione del Fornitore i tablet già configurati per l'accesso al sistema di gestione e al questionario elettronico sviluppato da Istat, comprensivi del software per la formazione a distanza, di sim dati e relativo traffico.



Per le altre figure professionali diverse dagli intervistatori (operatori help desk, operatori Numero Verde, supervisori, coordinatore, responsabile del Progetto), la fornitura di pc/tablet è a carico del Fornitore.

L'accesso al sistema di gestione Istat tramite piattaforma web sarà consentito mediante l'utilizzo di apposite credenziali fornite da ISTAT, profilate in base al ruolo per tutte le figure professionali ad esclusione degli operatori di help desk, per i quali non è previsto l'accesso a tale sistema.

## **1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE**

### **1.1.1 METODOLOGIA E TEMPISTICHE DELL'INDAGINE**

L'indagine ha per oggetto l'esecuzione, su tutto il territorio nazionale, di un numero indicativo di 30.000 interviste complete ad altrettante Istituzioni non profit, da effettuarsi mediante tecnica CAPI con l'ausilio di tablet nell'arco temporale di **6 mesi**.

In caso di eventuale proroga della durata ai sensi di quanto sarà previsto nel Disciplinare di gara, il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine fino alla chiusura delle attività.

Il sistema CAPI messo a disposizione da Istat garantisce i servizi necessari alla gestione dell'indagine.

Il suddetto sistema gestisce:

- la creazione della rete e la gestione delle sessioni di formazione;
- l'assegnazione o la riassegnazione dell'unità all'area di rilevazione (intervistatore);
- la gestione dell'agenda dell'intervistatore;
- l'accesso ai recapiti dell'Istituzione assegnata;
- la gestione degli esiti dei contatti, la verifica degli indirizzi e il monitoraggio della rilevazione;
- l'accesso al questionario di rilevazione e la registrazione dei dati di indagine.

Il Fornitore è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori. Inoltre, il Fornitore dovrà attenersi al rispetto di eventuali protocolli sanitari che si dovessero rendere necessari in corso di esecuzione contrattuale, ai quali dovranno attenersi sia il personale messo a disposizione dal Fornitore che le Istituzioni intervistate.

L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk.

Qualora i malfunzionamenti o l'assenza di rete internet impediscano l'utilizzo del questionario elettronico per la conduzione dell'intervista, l'intervistatore procederà alla raccolta dei dati tramite altro supporto: app fornita da ISTAT fruibile anche off line, qualora disponibile, o, ove non sia disponibile l'app, questionario cartaceo appositamente predisposto dall'ISTAT, stampato e consegnato agli intervistatori nel numero di copie concordato con ISTAT a cura e spese del Fornitore. Nel caso di utilizzo del questionario cartaceo l'intervistatore provvederà, in un secondo momento, a registrare i dati



raccolti sul questionario elettronico. La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatore deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore.

\*\*\*

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore avrà **3 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto**. Questo periodo deve essere utilizzato per tutti i lavori preparatori con riferimento, in particolare all'effettuazione delle attività di normalizzazione dei nominativi e verifica/ricerca dei recapiti e alla costituzione del team di lavoro e di tutte le altre attività necessarie al regolare svolgimento della rilevazione, ivi inclusa l'erogazione della formazione dei supervisori, degli intervistatori e degli operatori del Numero Verde.

**A partire dal quarto mese** dovrà iniziare, secondo i calendari, la rilevazione sul campo.

Le interviste devono essere effettuate attraverso la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dall'ISTAT.

Tutte le interviste devono essere effettuate nell'arco della durata contrattuale prevista per la realizzazione della rilevazione.

Il questionario cartaceo, la cui versione provvisoria è riportata a titolo puramente esemplificativo nell'Allegato 1, sarà reso disponibile al Fornitore in versione definitiva all'atto dell'Avvio delle Attività.

Il questionario potrà comunque subire variazioni non significative in termini di numero quesiti, di wording, nonché di struttura e modalità di risposta, anche in corso di rilevazione.

La calendarizzazione definitiva delle attività sarà concordata in sede di redazione del Verbale di Avvio delle Attività. L'ISTAT si riserva la facoltà di concordare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario che non comportino oneri aggiuntivi per ISTAT o per il Fornitore.

#### **1.1.1.1 Le interviste e i contatti con le istituzioni**

Le interviste dovranno essere svolte presso le sedi delle Istituzioni non profit sulla base dei recapiti e secondo le modalità fornite dall'ISTAT.

Come indicato al precedente paragrafo 1, in casi del tutto eccezionali (quali ad esempio: impossibilità di raggiungimento della sede dell'Istituzione, indisponibilità del rispondente, etc...), in accordo con il Fornitore e fissando un appuntamento con i rispondenti, l'intervista potrà essere somministrata, sempre dalla stessa rete CAPI, in una sede territoriale messa a disposizione dall'Istat.

In particolare:

- con riferimento alle 10.000 interviste assegnate alla tecnica CAPI, per effettuare l'intervista si può preventivamente contattare l'Istituzione, telefonicamente o di persona, per fissare un appuntamento; in alternativa, l'Istituzione potrà contattare il Numero Verde per fissare un appuntamento;
- con riferimento alle 20.000 interviste:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico





- con riferimento alle richieste pervenute da parte delle Istituzioni originariamente assegnate alla tecnica CAWI che richiederanno di essere intervistate con tecnica CAPI, le Istituzioni contatteranno gli operatori del Numero Verde per fissare un appuntamento;
- con riferimento alle Istituzioni non raggiunte dall'informativa inviata a firma del Presidente Istat, gli intervistatori si recheranno direttamente presso la sede dell'Istituzione, per verificare l'esistenza dell'Istituzione ed effettuare l'intervista con tecnica CAPI.

I contatti con le Istituzioni dovranno essere effettuati secondo le regole e le modalità indicate dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività e riportate a titolo puramente esemplificativo nell' Allegato 2.

Gli intervistatori dovranno esibire un tesserino di identificazione, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore all'avvio delle attività e non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore e la stampa dovrà rispettare la tempistica concordata con ISTAT all'atto dell'Avvio delle Attività.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza del soggetto individuato all'interno dell'Istituzione che abbia le conoscenze necessarie per rispondere al questionario.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita, l'intervistatore dovrà procedere con ulteriori visite fino alla sua conclusione, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 2. Qualora presso l'indirizzo della sede non venga trovato nessuno, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunica l'avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo, unitamente alla lettera a firma del Presidente ISTAT, a dimostrazione del tentativo di contatto e per facilitare i successivi contatti.

La fornitura dei suddetti biglietti è a cura e spese del Fornitore. Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT e il Fornitore all'avvio delle attività e non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare la tempistica concordata in fase di Avvio delle Attività.

Tutte le interviste saranno effettuate dal lunedì al sabato, escluso i festivi, tra le ore 9:00 e le 19:00.

Il Fornitore potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, previo consenso delle Istituzioni.

L'intervistatore svolgerà le attività con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste assegnate.

Sulla base dell'esperienza maturata, la durata media dell'intervista è di circa 45 minuti.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato a tutti i cicli formativi e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al par. 1.2.4.

Gli intervistatori dovranno seguire le regole di somministrazione del questionario impartite durante i briefing, dovranno fornire ai rispondenti le informazioni richieste, al fine di migliorare la qualità della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



risposta, senza però alterare in alcun modo il testo e la sequenza delle domande. L'intervistatore dovrà, quindi, leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta. L'intervistatore, ove disponibile, dovrà, inoltre, registrare il numero telefonico fisso o mobile dell'Istituzione contattata.

#### **1.1.1.2 Criteri per la definizione delle interviste complete**

**L'intervista verrà considerata completa** solo dopo l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario, comprensivo delle sezioni da compilare a cura dell'intervistatore.

#### **Tasso di Completezza delle interviste**

- **Per le 10.000 unità** assegnate alla tecnica CAPI a inizio rilevazione, il relativo tasso di completezza come di seguito definito, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, dovrà essere pari **almeno al 60% o al valore eventualmente migliorato in sede di offerta tecnica**:

**Tasso di completezza** = (interviste complete / unità con esito definitivo<sup>1</sup>) \* 100

<sup>1</sup>Per unità con esito definitivo si intendono le Istituzioni con intervista completa e le Istituzioni escluse definitivamente dalla rilevazione per caduta (rifiuto, mancata eleggibilità, irreperibilità per fine di tentativi previsti, etc.).

Tale tasso sarà applicato alla fine del primo trimestre con riferimento alle attività del periodo, alla fine del secondo trimestre con riferimento alle attività del periodo, e alla fine dell'eventuale periodo di proroga con riferimento alle attività del periodo di proroga.

Inoltre, per garantire le tempistiche e la qualità della rilevazione saranno applicate le seguenti percentuali, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto:

**Percentuale di avanzamento della lista a fine I trimestre** = (unità contattate<sup>2</sup> / totale unità<sup>3</sup>) \* 100 > = **50%**

**Percentuale di avanzamento della lista a fine II trimestre** = (unità contattate<sup>2</sup> / totale unità<sup>3</sup>) \* 100 = **100%**

<sup>2</sup>Per unità contattate si intendono le Istituzioni per le quali è stato raggiunto il numero minimo di tentativi di contatto previsti.

<sup>3</sup>Pari a 10.000.



- Per le sole **interviste prenotate** (appartenenti alle circa 20.000 unità), il tasso di completezza come di seguito riportato, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, dovrà essere pari **almeno al 98%**:

**Tasso di completezza** = (interviste complete delle unità che hanno prenotato l'intervista nel periodo / unità che hanno prenotato l'intervista nel periodo) \* 100

Tale tasso sarà applicato alla fine del primo trimestre con riferimento alle attività del periodo, alla fine del secondo trimestre con riferimento alle attività del periodo, e alla fine dell'eventuale periodo di proroga con riferimento alle attività del periodo di proroga.

\*\*\*

Tutti i tassi e le percentuali saranno sempre calcolati con arrotondamento al numero intero più vicino (ad es. il valore 80,5% è arrotondato al valore 81%; il valore 80,4% è arrotondato al valore 80%).

### 1.1.2 LA LISTA CAMPIONARIA DELLE ISTITUZIONI

La fonte del Censimento permanente è il Registro statistico delle Istituzioni non profit che, realizzato dall'Istituto attraverso l'integrazione di diverse fonti amministrative, fornisce annualmente i dati di carattere strutturale del settore. Quest'ultimo, oltre ad adempiere al Regolamento CE n. 177/2008, relativo al coordinamento comunitario dello sviluppo dei registri d'impresa, nasce per la realizzazione dei censimenti economici permanenti sulle unità giuridico-economiche. Il Registro fornisce informazioni identificative (denominazione e localizzazione) e di struttura (attività economica, addetti dipendenti e indipendenti, forma giuridica, data di inizio e fine attività, fatturato) di tali unità, ed è aggiornato con cadenza annuale attraverso un processo di integrazione di numerose fonti amministrative e statistiche.

Il campione delle unità oggetto di indagine rilevazione sarà estratto dal Registro statistico aggiornato all'ultima data di riferimento disponibile.

Per tutte le Istituzioni verranno fornite tutte le informazioni funzionali alle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico (quali ad esempio: la denominazione della stessa, l'indirizzo della sede, ...).



### 1.1.3 LA LISTA DEGLI INTERVISTATORI E L'ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE

I nominativi degli intervistatori dovranno essere forniti due settimane prima dell'inizio della formazione. L'elenco degli intervistatori dovrà essere costantemente aggiornato e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- codice identificativo
- nome e cognome
- sesso
- età
- titolo di studio
- data di assegnazione all'indagine
- data di interruzione dell'attività
- motivo dell'eventuale dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- codice identificativo dell'intervistatore eventualmente sostituito.

Le modalità di attribuzione del codice identificativo verranno concordate in sede di avvio delle attività, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

L'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori e il monitoraggio complessivo dell'indagine è di competenza del Fornitore.

Con riferimento alle 10.000 interviste queste vengono assegnate agli intervistatori dal Fornitore a partire dal campione fornito da Istat, all'inizio della rilevazione, mediante l'applicativo predisposto da ISTAT; l'applicativo consente al Fornitore la riassegnazione e redistribuzione delle interviste ad altri intervistatori, qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine.

Con riferimento alle 20.000 interviste, di cui al paragrafo 1 lettera a) e b), queste vengono assegnate agli intervistatori dal Fornitore mediante l'applicativo predisposto da ISTAT. L'applicativo fornito da Istat consente al Fornitore la riassegnazione e redistribuzione delle interviste ad altri intervistatori, qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine.

Non sarà possibile assegnare una stessa Istituzione contemporaneamente a più intervistatori.

Ulteriori specifiche sulle regole che il Fornitore deve seguire nell'assegnazione delle interviste verranno fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività.



## 1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

### 1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento.

Le figure professionali del Fornitore addette ai servizi di supervisione e monitoraggio dovranno svolgere tali attività utilizzando il Sistema di gestione d'indagine predisposto e messo a disposizione da Istat.

Il Fornitore dovrà pertanto:

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione delle interviste;
- svolgere attività di supervisione sul territorio;
- monitorare l'attività degli intervistatori, verificandone il regolare svolgimento delle interviste, e fornirgli assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Oltre alle attività di supervisione e monitoraggio descritte nel presente Capitolato, il Fornitore, dovrà ricontattare le Istituzioni, telefonicamente o presso la sede, per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Tale attività di controllo deve essere effettuata a stretto ridosso dalla effettuazione delle interviste, al massimo entro 2 settimane dalle stesse o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di offerta tecnica.

Le suddette verifiche dovranno essere effettuate pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, mediante:

- controlli telefonici in riferimento alle Istituzioni intervistate per almeno il 2%, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica;
- controlli presso la sede in riferimento alle Istituzioni intervistate per almeno il 2%, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica.

Le due tipologie di controllo non potranno riguardare la medesima Istituzione.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, il Fornitore dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

Il Fornitore dovrà, con cadenza mensile ed entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento, inoltrare all'ISTAT un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate nel corso di svolgimento delle attività di monitoraggio, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. In particolare in tale report il Fornitore dovrà fornire le informazioni relative alle Istituzioni

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



sottoposte a controllo, alla tipologia del controllo effettuato (telefonico o presso la sede), alla data e all'esito del controllo.

### **1.2.2 NUMERO VERDE PER LA PRENOTAZIONE DELLE INTERVISTE**

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito dell'indagine oggetto del presente Capitolato tecnico, il Fornitore deve rendere disponibile un servizio telefonico di risposta alle Istituzioni, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a un numero verde (gratuito per le Istituzioni sia da telefono fisso che cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore, per la prenotazione delle interviste e per la gestione dell'agenda degli intervistatori.

Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di garantire il collegamento con i propri sistemi.

Il Fornitore deve garantire il servizio di Numero Verde, a partire dalle due settimane precedenti l'inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa.

A ciascun operatore dovrà essere attribuito un codice identificativo univoco per l'accesso al sistema messo a disposizione dal Fornitore. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT due settimane prima dell'inizio della formazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo;
- nome e cognome;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- data di assegnazione all'indagine;
- data di interruzione dell'attività;
- eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 19.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi. La mancata effettuazione del servizio negli orari e nei giorni previsti, comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

Deve essere attivo, inoltre, un sistema di messaggistica vocale (IVR) che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui. Inoltre, in caso di chiamate fuori degli orari previsti, deve essere attivato un messaggio informativo (IVR) sugli orari di funzionamento del servizio. I costi dell'attivazione del numero verde e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore.



Il Fornitore deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 10 secondi nell'almeno 85%, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica, delle chiamate *inbound* su base mensile, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

In caso di segnalazioni di malfunzionamento del servizio da parte delle Istituzioni o di esito negativo di eventuali controlli effettuati da ISTAT (quali ad esempio servizio non disponibile o inadeguato nell'orario di esercizio ) potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 25.000 chiamate (*inbound*) gestite da operatore, con durata tra i 5 e i 7 minuti ciascuna.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema che registri, per ogni chiamata, tutte le informazioni inerenti le chiamate, necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della risposta (data e orario chiamata, operatore che gestisce la chiamata, durata chiamata ...). Gli operatori telefonici registrano altresì, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico. Inoltre gli operatori del Numero Verde dovranno prendere in carico e rispondere alle comunicazioni pervenute presso la casella di posta elettronica di cui al paragrafo 6.

Le specifiche per l'implementazione di suddetto sistema sono riportate, a titolo puramente esemplificativo, nell'Allegato 5.

Tutte le suddette informazioni dovranno inoltre essere trasmesse ad ISTAT mediante invio del file dei microdati di cui al successivo paragrafo 1.2.3.

Le informazioni inerenti gli appuntamenti fissati o modificati dovranno essere inserite anche nel sistema di gestione fornito da Istat.

Nei casi in cui l'Istituzione fornisca indicazioni inerenti il cambio di data o di orario per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore), oltre a registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere tempestivamente note tali informazioni all'intervistatore cui l'unità è assegnata.

### **1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI RELATIVI ALLE ATTIVITA' DEL NUMERO VERDE**

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore dovrà provvedere a inviare all'ISTAT la reportistica degli indicatori e dei file dei microdati relativi alle attività svolte dal Numero Verde.

L'applicativo per la produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di microdati dovrà essere testato 15 giorni prima dell'avvio del servizio di Numero Verde, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, mediante simulazione di telefonate al numero verde messo a disposizione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



Il formato e il tracciato dei file di microdati da trasmettere verrà concordato all'atto dell'Avvio delle Attività.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà apportare integrazioni e modifiche al tracciato record, nonché alle specifiche e al numero di indicatori e di file dati che il Fornitore dovrà fornire, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

Si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, i cui contenuti a titolo puramente esemplificativo sono riportati negli Allegati 4 e 6:

- Reportistica
  - a. Tavole di indicatori di qualità giornalieri e cumulati delle attività del Numero Verde, inviato giornalmente ad Istat e aggiornato al giorno precedente, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT in fase di avvio delle attività, che consentiranno di monitorare l'andamento di tali attività (n. chiamate giornaliere complessive in entrata, n. chiamate giornaliere per fascia oraria, n. chiamate in attesa, n. chiamate evase, durata media delle chiamate, percentuale di chiamate risposte entro un determinato tempo, n. operatore presenti per turno, esiti delle chiamate, ...).
  - b. Reportistica su base mensile, concordata con ISTAT in fase di avvio delle attività, che consenta all'ISTAT la verifica dei livelli di servizio richiesti. Tale reportistica dovrà fare riferimento alle attività effettuate nel mese precedente, e sarà finalizzata al monitoraggio dei suddetti livelli di servizio.
- File di microdati
  - n. 1 file relativo alla gestione delle chiamate, inviato giornalmente ad Istat e aggiornato al giorno precedente, con un record per ogni chiamata in entrata, contenente le informazioni di dettaglio sulla chiamata stessa (id chiamante, denominazione Istituzione, comune della sede, motivo della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle Istituzioni e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività, operatore che ha gestito la chiamata, durata chiamata, motivo chiamata ...). I file provvisori dei microdati dovranno contenere dati giornalieri e cumulati.

Il mancato rispetto delle tempistiche di aggiornamento o delle specifiche relative alla reportistica degli indicatori e dei file di microdati comporterà l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.





#### **1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE**

La formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, viene svolta dal personale dell'ISTAT per gli aspetti tematici e non tematici e dal personale del Fornitore per gli aspetti organizzativi. In particolare la formazione deve essere organizzata a cura e spese del Fornitore.

Ad inizio attività viene consegnato al Fornitore il calendario di massima della formazione, con l'indicazione delle tempistiche delle attività formative.

Prima dell'avvio delle attività di formazione, ISTAT provvederà alla consegna di tutti i tablet al Fornitore provvisti di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sulle funzionalità del sistema di gestione dell'indagine e sul questionario, nonché per utilizzare strumenti di *e-learning*. Il Fornitore a sua volta provvederà alla consegna degli stessi agli intervistatori, dando riscontro ad Istat circa l'assegnazione di ogni tablet a ciascun intervistatore.

Il software per la formazione a distanza sarà fornito da ISTAT che provvederà, inoltre, alla relativa configurazione sui tablet consegnati agli intervistatori. La configurazione del software per la formazione a distanza per le altre figure professionali destinatarie della formazione (operatori del Numero Verde, Supervisor) è invece a cura del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire la presenza a tutte le riunioni di tutto il personale coinvolto. A tale scopo, deve essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione della documentazione e del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e di un adeguato piano di appoggio.

La predisposizione del materiale didattico e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'Istat che lo rende disponibile su apposita piattaforma online. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore deve riprodurlo su supporto cartaceo e distribuirlo a propria cura e spese per tutte le persone coinvolte nella formazione, che ne devono disporre prima dell'inizio delle attività formative e per tutto il tempo necessario.

L'onere dell'organizzazione e i costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore coinvolto nella formazione, sono a carico del Fornitore.

Al fine di chiarire eventuali dubbi degli intervistatori su aspetti tematici e di velocizzare la comunicazione da parte di Istat di ulteriori specifiche inerenti la metodologia di indagine, ISTAT si riserva di attivare una casella elettronica gestita in coordinamento con il personale del Fornitore. In caso di utilizzo di personale che non abbia effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali previste nello Schema di Contratto.

##### **1.2.4.1 FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO**

La formazione iniziale dovrà essere effettuata prima dell'avvio della rilevazione, come di seguito indicato.



#### **1.2.4.1.1 Formazione centralizzata degli intervistatori e dei supervisori**

La formazione è rivolta a tutti gli intervistatori e ai supervisori di field e prevede sempre la presenza, anche in caso di formazione da remoto, di un responsabile del Fornitore del servizio (responsabile di progetto, coordinatore operativo o supervisore).

Il responsabile di progetto, il coordinatore operativo e tutti i supervisori dovranno seguire almeno un ciclo completo di formazione in fase di avvio.

**Ciascun ciclo prevede n. 3 giornate**, così suddivise:

- Una giornata in presenza, presso una unica struttura messa a disposizione dal Fornitore e situata nel territorio del Comune di Roma.
- Due giornate da erogarsi mediante pacchetti in autoformazione messi a disposizione da Istat o erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dall'ISTAT.

L'ISTAT e il Fornitore concorderanno in fase di avvio delle attività l'ordine secondo il quale erogare la formazione in presenza o da remoto.

Con riferimento alla giornata di formazione in presenza, i corsi per gli intervistatori sono tenuti in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 intervistatori (aule con capienza massima pari a 26 partecipanti, considerando anche la presenza dei supervisori).

Con riferimento alla giornata in presenza, Istat valuterà la possibilità di effettuare la formazione in tale giornata mediante l'utilizzo di piattaforme web messe a disposizione dall'ISTAT.

Le sessioni formative riguarderanno aspetti teorici e aspetti tecnici, secondo le specifiche definite dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

Nell'ambito delle sessioni formative, è prevista inoltre la presentazione di un modulo, a cura di Istat, che illustri le funzionalità del tablet. Al termine della formazione in avvio tutti gli intervistatori dovranno registrare almeno un'intervista completa di test.

A completamento delle attività di formazione verranno effettuate simulazioni di intervista in aula, utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

Le interviste simulate e di prova saranno utilizzate per la produzione da parte di Istat dei report e degli indicatori attraverso il sistema di gestione fornito da Istat.

Nel corso della formazione in avvio, gli intervistatori dovranno rispondere ad alcuni test di verifica di apprendimento. Il test sarà implementato dall'Istat e reso disponibile dall'Istituto sulla piattaforma web sopra indicata. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing, anche limitato ad alcuni moduli, per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di chiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



predisposto da ISTAT.

#### **1.2.4.1.2 Formazione degli operatori del Numero Verde**

La formazione degli operatori del Numero Verde avrà una durata complessiva pari a 4 ore e sarà erogata da remoto, dall'ISTAT da proprie postazioni con la presenza di un docente, o in autoformazione, sempre su piattaforme messe a disposizione da Istat. Qualora il Fornitore decida di utilizzare un locale per l'erogazione del Servizio di Numero Verde di cui al paragrafo 1.2.2, potrà utilizzare tale locale per la formazione da remoto degli operatori; in tal caso, ISTAT si riserva di partecipare alla formazione recandosi, a proprie spese, presso tale locale.

A tale formazione dovrà partecipare il coordinatore operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di:

- apprendere le modalità con cui dovranno essere effettuate le prenotazioni delle interviste;
- saper gestire la scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le Istituzioni;
- apprendere le modalità di utilizzo dei moduli del sistema fornito da ISTAT per la gestione dell'agenda degli intervistatori per la parte di competenza degli operatori del Numero Verde.

#### **1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI**

Il Fornitore deve organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori. In caso di integrazione o sostituzione degli intervistatori, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra il Fornitore e ISTAT.

La formazione per integrazione o turn over avrà una durata pari a **3 giornate** da erogarsi sia mediante pacchetti in autoformazione messi a disposizione da Istat, sia erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione da Istat.

Alle giornate di formazione dovranno partecipare anche i supervisori CAPI competenti per zona, sempre con le medesime modalità di cui sopra.

#### **1.2.4.3 RITORNI FORMATIVI**

I ritorni formativi hanno l'obiettivo di consolidare e chiarire sia aspetti tematici che di conduzione delle interviste. Tale formazione è rivolta agli intervistatori e ai supervisori competenti di zona, con la presenza del coordinatore operativo.

I ritorni formativi saranno effettuati in numero massimo di **2 giornate** non consecutive da 4 ore ciascuna svolte in due distinte occasioni, nell'arco dell'intera durata della rilevazione. Tale formazione sarà erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni.



#### **1.2.4.4 DEBRIEFING**

I debriefing hanno l'obiettivo di condividere e risolvere le eventuali criticità emerse durante la rilevazione sul campo.

Tali incontri sono rivolti agli intervistatori e ai supervisori competenti di zona, con la presenza del coordinatore operativo.

I debriefing saranno effettuati in numero massimo di **2 giornate non consecutive** da 4 ore ciascuna, svolte in due distinte occasioni, nell'arco dell'intera durata della rilevazione. Tale formazione sarà erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni.

#### **1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER L'ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI**

Il Fornitore mette a disposizione dei propri intervistatori un servizio di Help Desk collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare), tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:00 e le 19:00, dal lunedì al sabato escluso i festivi.

In particolare l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software.

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore dovrà darne immediata comunicazione ad ISTAT seguendo le modalità concordate in sede di avvio delle attività.

Il Fornitore dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute. A tale scopo il Fornitore deve dotare l'Help Desk di un sistema informatizzato di tracciature delle chiamate ricevute.

Il Fornitore deve inoltre fornire all'ISTAT, su richiesta, una reportistica contenente le informazioni registrate dall'Help Desk che l'ISTAT si riserva di specificare all'avvio delle attività (quali ad esempio: codice identificativo intervistatore, motivo della chiamata, problema di tipo hardware/software, altro ...).

#### **1.2.6 SERVIZIO DI NORMALIZZAZIONE DEI NOMINATIVI E VERIFICA/RICERCA DEI RECAPITI**

Tale servizio consiste nella standardizzazione del formato dei dati presenti nella lista dei nominativi fornita da Istat all'avvio delle attività, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle Istituzioni con gli archivi contenenti le informazioni sui recapiti (es: telefono, indirizzo, email/PEC, ...) delle Istituzioni stesse. In particolare dovranno essere aggiornati i recapiti qualora quelli presenti nella lista risultassero errati.

La lista è composta da circa 50.000 delle 100.000 unità presenti nel campione.

Queste attività dovranno essere svolte nei tre mesi antecedenti all'avvio della rilevazione sul campo, con la restituzione degli esiti ad Istat almeno 45 giorni prima dell'avvio della rilevazione stessa.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



Il tracciato di restituzione della lista verrà concordato con Istat contestualmente alla consegna della lista.

## **2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE**

Le Istituzioni oggetto dell'indagine sono distribuite su tutto il territorio nazionale.

La distribuzione territoriale della totalità delle Istituzioni, da cui verrà estratto il campione da intervistare è indicata nell'Allegato 3.

Si precisa che il disegno di campionamento che verrà adottato per l'estrazione della lista di unità oggetto d'indagine sarà a più stadi e con tecnica di estrazione delle unità non proporzionale. La distribuzione territoriale del campione potrà quindi parzialmente differire da quella della totalità delle Istituzioni.



### **3 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE**

ISTAT svolgerà attività di monitoraggio dell'esecuzione del servizio nelle attività in cui esso viene esplicato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

Di seguito si riportano le azioni di monitoraggio svolte da ISTAT:

- ISTAT effettuerà il monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente Capitolato.
- ISTAT verificherà a campione presso le istituzioni intervistate l'effettivo e il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare: agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata l'Istituzione, alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari eventualmente reperiti dagli intervistatori e inseriti nei questionari.
- ISTAT effettuerà verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara o concordate.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da Istat si riscontrasse il mancato rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.



## 4 LE FIGURE PROFESSIONALI MESSE A DISPOSIZIONE PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un team di lavoro costituito dalle figure professionali sotto indicate con le relative mansioni.

- **n. 1 Responsabile di progetto** con laurea o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini condotte con tecnica CAPI. Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente del Fornitore in merito a problematiche generali e metodologiche.  
Il Responsabile di progetto segue le attività fino a completamento dell'intera prestazione.
- **n. 1 Coordinatore tecnico**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini CAPI. Il coordinatore tecnico, nel rispetto della metodologia di indagine, dovrà coordinare tutte le attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della rilevazione oggetto del presente Capitolato. In particolare deve coordinare le attività dei supervisori.  
Il coordinatore tecnico segue le attività fino a completamento dell'intera prestazione.
- **Supervisori (1 ogni 50 intervistatori)**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI.  
I supervisori dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza degli intervistatori, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. Negli orari di svolgimento delle interviste dovrà essere garantita l'operatività di almeno 1 supervisore.  
I supervisori dovranno seguire le attività fino a completamento dell'intera prestazione.
- **Almeno n. 250 Intervistatori "face to face"** (di cui almeno n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le Istituzioni con sede nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:
  - età minima 18 anni;
  - diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
  - perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
  - conoscenze informatiche di base (principali sistemi operativi e relativi browser);
  - esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste, devono essere state

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto il censimento delle istituzioni non profit e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT- ID 2317

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



condotte verso soggetti “terzi” non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell’intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell’intervistatore o eventuali società del Gruppo);

- disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
- disponibilità di un telefono cellulare.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori fino ad un massimo di n. 300 (e fino ad un massimo di n.3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le Istituzioni residenti nella provincia di Bolzano) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

- **n. 1 Operatore di Help Desk per turno**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato, dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana e conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori.

Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell’indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software.

Tali risorse devono seguire le attività fino a completamento dell’intera prestazione.

- **Operatori del Numero Verde per turno**

Il Fornitore garantisce la presenza di **almeno 2 operatori contemporaneamente** durante l’intero orario del servizio. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno uno tra gli operatori presenti nell’orario di attività del numero verde dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca.

Tali risorse devono seguire le attività fino a completamento dell’intera prestazione.

**La stessa persona non può essere offerta per più di una figura professionale.**

\*\*\*

Nei verbali di inizio attività, il Fornitore riporterà l’elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate, esclusi i nominativi degli intervistatori e degli operatori del numero verde che dovranno essere forniti due settimane prima dell’inizio della formazione.

Il Fornitore garantisce, inoltre, che tutte le risorse che impiegherà per l’erogazione del servizio oggetto dell’affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l’affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato o quelli eventualmente migliorativi offerti.

L’ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell’ISTAT, a tali sostituzioni, pena l’applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.





Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello offerto o concordato con il Fornitore del Servizio, potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale messa a disposizione dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore, quest'ultimo, almeno 10 giorni lavorativi prima della sostituzione, mediante apposita comunicazione all'ISTAT, indicherà il nuovo nominativo, allegando il profilo professionale e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

Si precisa che sarà cura del Fornitore presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di consegne, attraverso la presa in carico di tutte le attività e del *know how* acquisito.

L'eventuale sostituzione di componenti il team di lavoro è ammessa solo se i sostituti presentano un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e comunque deve essere preventivamente valutata ed autorizzata dall'ISTAT.

L'attesa dell'autorizzazione di ISTAT non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte. Qualsiasi modifica nella composizione del team di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi oggetto del presente appalto, salvo espressa autorizzazione dell'ISTAT.



## **5 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE E SEDI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT**

ISTAT metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato:

- il sistema di gestione e monitoraggio dell'indagine;
- il questionario elettronico integrato con il sistema di gestione d'indagine;
- i tablet per gli intervistatori, comprensivi di software per la formazione a distanza, di sim dati e relativo traffico.

Inoltre, come indicato al paragrafo 1, in casi del tutto eccezionali (quali ad esempio: impossibilità di raggiungimento della sede dell'Istituzione, indisponibilità del rispondente), ISTAT metterà a disposizione le proprie sedi territoriali di volta in volta necessarie. In tali casi, le risorse del Fornitore preposte alla somministrazione delle interviste potranno accedere ai locali ISTAT nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso.



## **6 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE**

Le dotazioni tecniche che il Fornitore dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività sono descritte di seguito. Si precisa che le dotazioni descritte devono essere corredate dalle relative licenze d'uso, ove necessario.

- 1) n° 1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, per i servizi di Numero Verde, ivi incluso l'IVR messo a disposizione dal Fornitore e relativi software;
- 2) n° 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno 20 linee telefoniche e relativo software;
- 3) casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del Numero Verde;
- 4) Ciascun operatore del numero verde e ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
  - PC collegato al server centrale;
  - terminale telefonico;
  - una scrivania;
  - cuffie microfonate;
  - pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.
- 5) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate per le attività oggetto del presente Capitolato, ad esclusione degli intervistatori;
- 6) accesso a Internet per tutte le risorse indicate ai punti 4 e 5 per il collegamento al sistema di gestione ISTAT (ad esclusione degli intervistatori);
- 7) almeno n.1 fax collegato al numero verde;
- 8) almeno n. 2 stampanti laser;
- 9) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti.

Il Fornitore, dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività di cui al paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato.



## **6.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI**

In caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (Stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione) è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

Per quanto riguarda l'acquisto/noleggio di nuove le apparecchiature IT (PC portatili e desktop) esse dovranno essere in possesso dell'etichetta *Energy Star* nell'ultima versione applicabile.



## **7 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE**

Tutti i locali messi a disposizione dal Fornitore per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto, nel territorio del Comune di Roma, in modo da garantire l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale ISTAT addetto alle attività di monitoraggio, supervisione e controllo, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione. I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.



## **8 LETTERA INFORMATIVA ALLE ISTITUZIONI NON PROFIT**

Una lettera informativa, a firma del Presidente dell'ISTAT verrà inviata, tramite raccomandata o PEC a tutte le Istituzioni coinvolte nella rilevazione. La predisposizione e l'invio delle informative sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore, a propria cura e spese, provvede alla consegna agli intervistatori, nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea della lettera informativa, in lingua italiana in lingua tedesca, quest'ultima solo per le Istituzioni con sede nella provincia di Bolzano, da utilizzare, in caso di necessità, durante il contatto con l'Istituzione.

L'ISTAT si riserva la facoltà di consegnare al Fornitore, oltre alla versione italiana e tedesca, anche la versione in altre lingue straniere.



## 9 AZIONI CONTRATTUALI

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal Fornitore in sede di offerta tecnica, determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia di ISTAT, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di *escalation*);
- ove possibile, ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività (esito negativo della verifica di conformità);
- azione di intervento sui processi organizzativi e produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del Contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente;
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali.

Segue un approfondimento degli strumenti a tutela della qualità dell'erogazione del Servizio.

### 9.1 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione di ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

### 9.2 PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da ISTAT al corrispettivo da



erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato all'articolo "Penali e Rilievi" dello Schema di Contratto.





## 10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

Di seguito si riporta l'elenco degli Allegati al presente Capitolato Tecnico.

**Allegato 1** – Questionario

**Allegato 2** - Regole di contatto con l'Istituzione

**Allegato 3** - Distribuzione territoriale della totalità delle Istituzioni non profit Italiane

**Allegato 4** - Indicatori di qualità e monitoraggio per il servizio di Numero Verde

**Allegato 5** - Scheda per le attività del Numero Verde

**Allegato 6** – Scheda del tracciato record del file di microdati relativo alle attività del Numero Verde