

APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE STATISTICA SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT

ID 2331



INDICE

PREMESSA	4
L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO	5
1 OGGETTO DELL'APPALTO	7
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	8
1.1.1 TEMPISTICHE DELLA RILEVAZIONE	8
1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE	9
1.1.3 LE INTERVISTE	9
1.1.3.1 INTERVISTE CAPI	11
1.1.3.2 INTERVISTE CATI	12
1.1.4 LA LISTA DEI NOMINATIVI	12
1.1.5 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE ALLE INTERVISTATRICI	13
1.1.6 I CONTATTI CON GLI INDIVIDUI	14
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	15
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO 15	
1.2.2 NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA AGLI INDIVIDUI	16
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI	18
1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE	19
1.2.4.1 FORMAZIONE INIZIALE DELLE INTERVISTATRICI, DEL COORDINATORE TECNICO/OPERATIVO, DEI SUPERVISORI E DEI RESPONSABILI TERRITORIALI	20
1.2.4.2 FORMAZIONE INIZIALE DEGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA AGLI INDIVIDUI	22
1.2.4.3 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DELLE INTERVISTATRICI	22
1.2.4.4 DEBRIEFING	23
1.2.4.5 RITORNI FORMATIVI	24
1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA ALLE INTERVISTATRICI CAPI	24
1.2.6 SISTEMA CAPI/CATI	25
2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO	26
2.1 ATTIVITA' DI VERIFICA DELLE INTERVISTE CATI	26
3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO	29
4 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	34
4.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI	35

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331 **2 di 47**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



5	SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI	36
6	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	36
7	SICUREZZA DEI DATI	36
8	LETTERA AGLI INDIVIDUI	37
9	AZIONI CONTRATTUALI	37
9.1	RILIEVI	38
9.2	PENALI	38
10	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI	39
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI	39
10.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	40
10.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE	41
10.3.1	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE	42
10.3.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI.....	42
10.3.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	42
10.3.4	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI	43
10.3.5	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI	43
10.3.6	GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO LE INTERVISTATRICI CAPI	43
10.3.7	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI	44
10.3.8	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI	45
10.3.9	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO).....	45
10.3.10	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO ...	45
10.3.11	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	45
10.3.12	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI	46
11	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	47

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

3 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento del servizio inerente la conduzione e gestione di interviste da effettuarsi mediante tecnica mista CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*)/CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 11.

In particolare, tali 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 Capitolato Tecnico devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".



L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto del presente Capitolato è costituito dalla conduzione e gestione di interviste da effettuarsi con tecnica mista CAPI/CATI, nonché dei relativi servizi connessi e strumentali, per la realizzazione dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini, svolta periodicamente da ISTAT. La prima edizione dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini si è svolta nel 1997, ne sono seguite altre edizioni nel 2002, nel 2008 e nel 2015-2016 si è svolta l'ultima edizione.

Si tratta di un'indagine campionaria periodica che ha lo scopo di rilevare quanto le persone si sentono sicure nel proprio ambiente di vita e quanto siano diffusi alcuni fatti come, ad esempio, il furto del portafoglio o dell'automobile.

L'indagine ha quindi l'obiettivo di rilevare i reati contro il patrimonio e contro la persona, le molestie e i ricatti sessuali sul lavoro; fornisce gli indicatori sulla percezione della sicurezza, sui sistemi di difesa dell'abitazione e sul degrado sociale della zona in cui si vive.

L'indagine "Sicurezza dei cittadini" si svolge attraverso un'intervista telefonica o un'intervista diretta.

Il questionario di indagine raccoglie informazioni in merito ad un definito numero di reati per i quali si possono individuare dei parametri oggettivi di rilevazione: i reati che hanno come vittime prevalentemente gli individui e le famiglie, escludendo così i reati subiti dalle imprese e i cosiddetti reati senza vittima (come il terrorismo o i reati di traffico di stupefacenti); sono esclusi anche i reati che possono essere vissuti dalla persona con un coinvolgimento negativo di colpa come ad esempio l'usura. Per la maggior parte dei tipi di reato rilevato si propongono quesiti di approfondimento (sugli ultimi 3 reati subiti) chiedendo informazioni concernenti il loro accadimento (dove, a che ora, cosa stava facendo la vittima), le conseguenze fisiche, psicologiche, comportamentali ed economiche (per i furti, cosa è stato rubato e quale era il valore degli oggetti rubati; il danneggiamento delle proprietà; l'esito del reato), il comportamento di denuncia o di non denuncia e le motivazioni del comportamento. Per alcuni reati (scippo, rapina, aggressione, minaccia) è possibile conoscere, infine, la relazione tra la vittima e l'autore del reato, le caratteristiche dell'autore (il sesso, l'età e l'essere straniero o italiano) e il suo modo di agire (l'agire in solitudine o in complicità, l'utilizzo delle armi e di un mezzo di trasporto).

La dimensione soggettiva della sicurezza viene indagata nel questionario attraverso domande relative alla percezione della sicurezza, al degrado socio-ambientale e alle strategie di protezione.

La rilevazione, che prevede l'obbligo di risposta, include alcuni quesiti sensibili per i quali tale obbligo non sussiste, quindi, la persona intervistata può rifiutarsi di rispondere a specifiche domande.

La suddetta indagine rientra nell'ambito delle Indagini Multiscopo sulle famiglie ed è prevista dal Programma Statistico Nazionale, l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere queste rilevazioni e i cittadini sono tenuti a parteciparvi. Gli individui che dovranno rispondere alla suddetta rilevazione saranno preventivamente informati attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

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;
- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatrice munita di Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CATI - Computer Assisted Telephone Interview*: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *Inizio/Avvio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare gli individui;
- *Famiglie Campione*: insieme costituito da famiglie estratte casualmente a partire dalle liste anagrafiche comunali. In particolare, il disegno campionario prevede l'estrazione casuale dalle Liste Anagrafiche Comunali di un campione famiglie, da ciascuna delle quali viene estratto casualmente un individuo di 14 anni o più da intervistare. La popolazione di interesse dell'indagine è, quindi, costituita da individui;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione;
- *Fornitore/Impresa*: l'aggiudicatario del servizio
- *PAPI - Paper And Pencil Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatrice che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Intervista completa*: intervista secondo quanto previsto al par. 1.1.3 e pertanto valida ai fini del pagamento del corrispettivo;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale.



1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione e gestione di un numero di **31.000** interviste complete, da effettuarsi su tutto il territorio nazionale nell'anno 2022, con avvio della rilevazione indicativamente nel mese di marzo 2022, per la realizzazione dell'**Indagine "Sicurezza dei cittadini"** di cui:

- circa **13.000** interviste sono da effettuarsi **con tecnica CATI**,
- circa **18.000** interviste **con tecnica CAPI**.

Fermo restando il totale delle interviste complete da effettuarsi, pari a 31.000, si precisa che la quantità di interviste complete da realizzare rispettivamente con tecnica CAPI e CATI può variare nei seguenti intervalli:

- $14.400 \leq \text{interviste CAPI} \leq 21.600$;
- $9.400 \leq \text{interviste CATI} \leq 16.600$.

I **servizi connessi e strumentali** relativi alla suddetta conduzione e gestione di interviste sono:

- ✓ **Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio** (cfr. par. 1.2.1);
- ✓ **Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie** (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ **Produzione e fornitura di reportistica e di file microdati** (cfr. par. 1.2.3) e **altre reportistiche**;
- ✓ **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle figure professionali** (cfr. par. 1.2.4);
- ✓ **Help Desk telefonico per assistenza alle intervistatrici CAPI** (cfr. par. 1.2.5);
- ✓ **Sistema CAPI/CATI e il relativo software** (cfr. Appendice A);

Il Fornitore dovrà altresì mettere a disposizione le dotazioni tecniche hardware e software richieste (cfr. par. 4) e le sedi/locali per lo svolgimento delle attività (cfr. par. 5 e 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 **3 mesi** come meglio dettagliato nel seguito.

Inoltre, per le tematiche di natura sensibile oggetto dell'indagine, si richiede che la rete di rilevazione, sia CAPI che CATI, messa a disposizione almeno due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione, sia composta da sole intervistatrici donne.

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici “che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali”.

1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

1.1.1 TEMPISTICHE DELLA RILEVAZIONE

La rilevazione avrà una durata di **3 mesi**, nel corso dei quali una parte del campione sarà intervistato con tecnica CAPI e un'altra parte, nello stesso periodo, con tecnica CATI. In caso di **eventuale proroga della durata** ai sensi di quanto previsto nel Disciplinare di gara, il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine fino alla chiusura delle attività.

A partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio, il Fornitore del Servizio ha a disposizione **3 mesi** per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato, per la costituzione del team delle intervistatrici e l'espletamento di tutte le attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione.

All'atto della redazione del verbale di avvio delle attività, l'ISTAT consegnerà il questionario definitivo, unico sia per la tecnica CAPI che CATI, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio. La traduzione e l'implementazione del questionario in lingua tedesca è a carico del Fornitore.

Il Fornitore del Servizio ha a disposizione 1 mese e mezzo per l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI/CATI, comprensivo della versione definitiva del questionario elettronico in versione italiana che dovrà essere unico per la somministrazione sia CAPI che CATI, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 1 mese e mezzo dall'avvio delle attività. Le procedure di test del questionario dureranno 1 mese e solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione iniziale e verificare la conformità dei file di microdati e della reportistica alle specifiche indicate secondo quanto previsto all'allegato 6 – “Indicatori di qualità e monitoraggio”, in modo da concludere i lavori preparatori entro tre mesi dall'avvio delle attività. Per le tempistiche di rilascio e di test del questionario in versione tedesca si rimanda alle indicazioni fornite da ISTAT in fase di avvio. Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito verbale in accordo a quanto previsto all'art. 13 S dello Schema di Contratto.

Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test, dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. par. 1.2.3).

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

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla “Sicurezza dei cittadini” e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



Le interviste devono essere effettuate attraverso la somministrazione del questionario elettronico. Tutte le interviste devono essere effettuate nell'arco della durata contrattuale prevista per la realizzazione della rilevazione.

La versione definitiva del calendario verrà fornita all'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.

Al termine della rilevazione, verrà redatto apposito verbale di completamento delle attività di rilevazione in accordo a quanto previsto all'art. 13 S dello Schema di Contratto.

1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

I questionari CAPI e CATI conterranno lo stesso set di quesiti.

Le interviste CAPI e CATI saranno realizzate parallelamente per l'intera durata della rilevazione. L'ISTAT si riserva comunque la possibilità di decidere, previo accordo con l'Impresa, un avvio differenziato del lavoro sul campo tra tecnica CAPI e CATI.

Il campione di individui da intervistare sarà composto da quartine, ovvero gruppi di quattro individui ove il primo è denominato base e i tre successivi rappresentano le sostituzioni. I criteri di utilizzo dei nominativi, base e suppletivi, e le regole di contatto saranno forniti da ISTAT in fase di avvio del servizio.

Le liste degli individui del campione, fornite da ISTAT, di cui 31.000 base e 93.000 suppletivi, saranno suddivise in due sottogruppi: individui a cui è stato abbinato un recapito di telefonia fissa o mobile e individui che non hanno il recapito telefonico. Gli individui che posseggono il telefono saranno assegnati alla tecnica CATI, mentre quelli senza recapito telefonico saranno assegnati alla tecnica CAPI.

A meno di diversa indicazione fornita da ISTAT, il campione degli individui assegnato con tecnica CAPI non potrà essere intervistato telefonicamente e viceversa.

Il Fornitore del Servizio è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare alle proprie intervistatrici.

1.1.3 LE INTERVISTE

Il questionario da somministrare prevede quesiti individuali. Il prototipo del questionario è allegato al presente Capitolato (Allegato 1 – “Questionario e scheda contatti CAPI e CATI”), a titolo puramente esemplificativo e potrà subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta nella sua versione definitiva.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla “Sicurezza dei cittadini” e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



L'intervista verrà considerata completa solo dopo l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario, comprensiva degli eventuali moduli a cura dell'intervistatrice.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal lunedì al sabato tra le 9:00 e le 21:00, quelle CATI dal lunedì al venerdì tra le 16:30 e le 21:30 e il sabato dalle ore 11:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi e la domenica. Gli individui residenti nella provincia di Bolzano, invece, non dovranno essere contattati oltre le ore 20:00. Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazione di ISTAT.

Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dall'individuo destinatario dell'intervista e previo consenso dello stesso.

Sulla base delle esperienze precedenti, si può stimare che un'intervista completa duri **mediamente 21 minuti** (sia se somministrata con tecnica CAPI che CATI).

Il Fornitore dovrà realizzare la totalità delle interviste assegnate.

Nell'acquisizione delle interviste il Fornitore dovrà procedere prima con gli individui appartenenti all'elenco base e successivamente, in caso di mancata risposta, con i nominativi sostitutivi abbinati (3 sostituzioni per individuo), fino al completamento del numero di interviste assegnato.

Nel caso di "quartina bucata" (quartina per la quale risultino caduti tutti gli individui che la compongono), ISTAT, al fine di garantire la rappresentatività del campione e la realizzazione di tutte le interviste previste, comunicherà al Fornitore l'algoritmo per l'individuazione della persona da intervistare, scelta tra i nominativi suppletivi non toccati di altre quartine. Tale riciclo sarà reiterato fino al completamento del numero di interviste assegnate.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera delle sole intervistatrici che hanno partecipato ai briefing teorici, tecnici e ai debriefing e che saranno risultati idonee (cfr. paragrafo 1.2.4). Le intervistatrici potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate.

L'intervistatrice dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing.

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, le intervistatrici dovranno utilizzare il modulo di codifica assistita predisposto dall'Istat per codificare le risposte relative ai quesiti.

Per ciascun mese di rilevazione, il Fornitore del servizio dovrà garantire un tasso di fedeltà, come di seguito definito, pari ad almeno al **50%** o alla percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica.

Il tasso di fedeltà sarà calcolato **prendendo a riferimento ciascun mese di rilevazione** e in base alla seguente formula:

tasso di fedeltà= (numero di contatti base delle quartine con intervista completa/numero di contatti

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



*base delle quartine complessivamente assegnati)*100*

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un tasso di fedeltà relativo alla percentuale di interviste complete sul campione base di individui maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 21).

Il mancato rispetto del tasso di fedeltà offerto comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

1.1.3.1 INTERVISTE CAPI

Per effettuare un'intervista si può preventivamente contattare l'individuo, telefonicamente o a domicilio, per fissare un appuntamento. Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente a domicilio, presso l'abitazione con l'ausilio di un Personal Computer portatile, secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

Ad ogni visita, le intervistatrici dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatrice, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare la tempistica indicata da ISTAT.

L'intervistatrice dovrà effettuare l'intervista nei confronti dell'individuo destinatario della intervista stessa, qualora ciò non fosse possibile dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento il soggetto interessato. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita a domicilio, l'intervistatrice dovrà procedere con ulteriori visite a domicilio fino al completamento della fase di intervista, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 2 – “Regole di contatto CAPI”. Inoltre l'intervistatrice è inoltre tenuta a registrare un recapito telefonico dell'intervistato o di un componente della famiglia, previo consenso, nel campo apposito del questionario elettronico.

Qualora al domicilio non venga trovato nessuno, l'intervistatrice dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunicare 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 del Servizio. Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare la tempistica indicata da ISTAT.

In caso di malfunzionamento del PC o del questionario elettronico in corso di intervista,

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla “Sicurezza dei cittadini” e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

11 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



l'intervistatrice procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà risolto il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di due giorni o altro termine eventualmente concordato tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT, l'intervistatrice dovrà trasmettere il questionario cartaceo all'Impresa che provvederà alla registrazione e alla trasmissione dei dati all'Istat. La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatrice deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore del Fornitore del Servizio.

L'Impresa dovrà riprodurre un quantitativo di copie cartacee del questionario tale da consegnarne almeno due copie a ciascuna intervistatrice. La riproduzione dei questionari, la loro consegna alle intervistatrici e i relativi costi sono a carico dell'Impresa.

L'intervistatrice dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì al sabato, per ciascuna settimana di rilevazione e per l'intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, **pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto**, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

L'intervistatrice, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk di cui al paragrafo 1.2.5.

1.1.3.2 INTERVISTE CATI

Per l'effettuazione delle interviste, gli individui dovranno essere contattati al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti, secondo quanto riportato nell'Allegato 3 – “Regole di contatto CATI”.

1.1.4 LA LISTA DEI NOMINATIVI

La lista degli individui da intervistare sarà fornita dall'ISTAT in tempo utile per l'avvio della rilevazione. Sul campione, il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono sia fissi che mobili.

A titolo indicativo, e fermo restando quanto indicato al paragrafo 1, si riporta nell' Allegato 5 – “Distribuzione territoriale delle interviste per tecnica” la distribuzione territoriale stimata delle numerosità campionarie.

Le liste conterranno, per ciascun individuo, il nominativo, l'indirizzo abitativo (per le interviste da realizzarsi con tecnica CAPI), numeri di telefono fisso o cellulare ed eventuali ulteriori informazioni funzionali alle attività di rilevazione.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla “Sicurezza dei cittadini” e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



1.1.5 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE ALLE INTERVISTATRICI

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatrice CAPI e CATI, un codice identificativo univoco.

Il codice identificativo dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

L'elenco delle intervistatrici dovrà essere trasmesso all'ISTAT due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo
- nome e cognome
- età
- tecnica di intervista a cui l'intervistatrice è assegnata
- titolo di studio
- data di assegnazione all'indagine
- data di interruzione dell'attività
- eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- eventuale codice identificativo dell'intervistatrice sostituita.

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 alle intervistatrici, la ricezione dei dati di indagine dalle intervistatrici e il monitoraggio complessivo dell'indagine è di competenza del Fornitore del servizio.

Con specifico riferimento alle interviste da realizzarsi con tecnica CAPI a inizio rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà predisporre il piano di assegnazione alle intervistatrici di tutti i nominativi da intervistare con tecnica CAPI. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutte le intervistatrici e le scadenze entro cui le interviste dovranno essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni delle interviste CAPI può subire modifiche:

- a) a seguito di indisponibilità superiori ai tre giorni da parte dell'intervistatrice a effettuare tutte o parte delle interviste assegnate (per motivi di malattia, maternità etc.);
- b) per ottimizzare la distribuzione del carico e garantire la copertura totale dei nominativi forniti dall'ISTAT nei tempi stabiliti.

Per i suddetti motivi, una volta fornita dall'ISTAT la lista degli individui da intervistare con tecnica CAPI, il Fornitore del Servizio, entro 3 giorni, dovrà verificare la fattibilità dei carichi di lavoro con tutte le intervistatrici CAPI e assicurarsi che tutti gli individui del campione siano lavorati nei tempi previsti da calendario. La distribuzione delle assegnazioni dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio.

Nel caso di riassegnazione di una famiglia per le ragioni a) e b) sopra menzionate, è necessario che prima della riassegnazione la famiglia sia rimossa dall'elenco delle anagrafiche assegnate all'intervistatrice che viene sostituito.

Non sarà possibile assegnare uno stesso individuo contemporaneamente a più intervistatrici CAPI.

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

1.1.6 I CONTATTI CON GLI INDIVIDUI

I contatti con gli individui dovranno essere effettuati secondo le regole e i calendari predefiniti dall'ISTAT. La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti.

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere di due tipi:

- a) esiti provvisori
- b) esiti definitivi.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio dei lavori e sintetizzate a titolo puramente esemplificativo nell'allegato 2 – “Regole di contatto CAPI” e nell'allegato 3 – “Regole di contatto CATI”.

L'intervistatrice dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con l'individuo da intervistare nell'apposita Scheda contatti in base a quanto previsto, a titolo puramente esemplificativo, nell'allegato 1 - "Questionario e scheda contatti CAPI e CATI" nell'apposita sezione prevista all'interno del questionario elettronico. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà.

Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati descritti al paragrafo 1.2.3.



1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione e riassegnazione delle interviste;
- svolgere attività di supervisione sia sul territorio, in riferimento alle interviste CAPI, sia all'interno della propria sede operativa, in riferimento alle interviste CATI;
- monitorare l'attività delle intervistatrici, verificandone il regolare svolgimento e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Tutte le attività di supervisione e monitoraggio dovranno essere effettuate 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).

Oltre alle attività di supervisione e monitoraggio sopra descritte, il Fornitore del Servizio, dovrà ricontattare gli individui, sia telefonicamente sia al domicilio, 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.

Le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto, mediante:

- **controlli telefonici** degli individui per i quali si dispone di numero di telefono, nelle quantità di seguito specificate:
 - o **almeno il 2%** dei nominativi degli individui intervistati con tecnica CATI;
 - o **almeno il 2%**, dei nominativi (con numero telefonico) degli individui intervistati con tecnica CAPI;
- **controlli a domicilio** presso l'abitazione degli individui per i quali non si dispone di numero telefonico, nelle quantità di seguito specificate: **almeno il 2%** dei nominativi (senza numero telefonico) intervistati con tecnica CAPI.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatrice.

Il Fornitore del Servizio dovrà, **entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento, inoltrare all'ISTAT**

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, nonché l'elenco degli individui campione sottoposti a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (criterio di valutazione ID 5), la struttura organizzativa con matrice ruoli/responsabilità, processi e strumenti operativi adottati, volta ad assicurare:

- la governance unitaria dei servizi richiesti (dalla rilevazione con entrambe le tecniche CAPI e CATI, all'esecuzione dei servizi connessi e strumentali), assicurando piena e costante visibilità ad ISTAT dei relativi stati di avanzamento;
- la tempestiva individuazione di criticità inerenti i servizi erogati e l'adozione di opportune azioni correttive.

1.2.2 NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA AGLI INDIVIDUI

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito dell'indagine oggetto del presente Capitolato tecnico, il Fornitore del Servizio deve fornire a partire dalla settimana che precede l'inizio della rilevazione e fino alla settimana successiva al termine della stessa, un servizio telefonico di risposta agli individui, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a **un numero verde** (gratuito per gli individui sia da telefono fisso che da cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore.

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 21:00 e il sabato dalle 11:00 alle 17:00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto. **Inoltre, per le tematiche di natura sensibile oggetto dell'indagine, si richiede che la rete di operatori messa a disposizione sia composta prevalentemente da operatrici donne.**

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'estensione dell'orario di servizio del numero verde con operatore (criterio di valutazione ID 9). Per le chiamate in coda, dovrà essere attivo un risponditore automatico che fornisca al chiamante informazioni sullo stato di attesa e sui tempi residui. Inoltre, al di fuori degli orari di servizio con operatori, il medesimo risponditore deve fornire un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del Servizio. Il testo del messaggio sarà concordato con ISTAT.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, il seguente elemento migliorativo relativo alle funzionalità aggiuntive del sistema IVR collegato al Numero Verde in termini di (criterio di valutazione ID 14):

- possibilità per l'utente chiamante al di fuori dell'orario di servizio del numero verde con operatore, di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato;
- intervista IVR (in italiano o in tedesco, a seconda della lingua inizialmente prescelta) a

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



chiusura chiamata, previo consenso dell'intervistato, che consenta di misurare il grado di soddisfazione del chiamante. Il questionario di customer satisfaction da sottoporre all'intervistato, il relativo tracciato record di output e le modalità di trasmissione dei dati raccolti saranno previamente concordati con ISTAT, in termini di quesiti e durata.

Il Fornitore del Servizio deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore pari a 10 secondi in almeno l'85% delle chiamate inbound su base settimanale. Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (criterio di valutazione ID 22), il seguente elemento migliorativo: miglioramento della percentuale minima di chiamate inbound gestite su base settimanale con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore del numero verde pari a 10 secondi. In caso di mancato rispetto di tale livello di servizio, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale, ad esempio servizio non disponibile o servizio inadeguato nell'orario di esercizio) segnalato dagli individui o risultante da controlli effettuati dall'ISTAT, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 6.000 chiamate (inbound) gestite da operatore, della durata media di 6 minuti ciascuna.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome individuo comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività) come riportato anche nell'allegato 4 – "Scheda del Numero Verde". Nei casi in cui gli individui fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore del Servizio), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni alle intervistatrici tempestivamente.

Il sistema deve registrare, inoltre per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, funzionalità aggiuntive del servizio di numero verde quali la possibilità per gli individui del campione di inoltrare le proprie richieste anche mediante canale email, assicurando per almeno il 95% delle richieste su base settimanale, una risposta dell'operatore entro le 8 ore lavorative successive oppure entro le 4 ore lavorative successive (criterio di valutazione ID 10).

Il tempo di risposta sarà calcolato dalla data e ora di invio dell'email dell'utente richiedente alla data e ora di invio dell'email di risposta da parte dell'addetto al servizio di numero verde.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



Analogamente a quanto previsto per le richieste telefoniche, il sistema deve registrare, per ogni richiesta pervenuta per email, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi offerti.

In caso di mancato rispetto del livello di servizio offerto per la risposta dell'operatore alle richieste inoltrate per email, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

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

Il numero verde e l'indirizzo email eventualmente offerto deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione e la produzione di file di microdati e di reportistica.

Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale redatto prima dell'avvio della rilevazione, in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare quotidianamente all'ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica dovrà essere testato utilizzando i dati delle interviste di test.

A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite in fase di avvio delle attività:

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
 - n. 1 file dati relativo a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;
 - n. 1 file relativo alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;
- Reportistica:



- distribuzioni di frequenza, giornalieri e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate, ove necessario, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in fase di avvio delle attività;
- indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso fedeltà, tempi di risposta del servizio di numero verde, etc.); a titolo esemplificativo si rinvia all'allegato 6 – "Indicatori di qualità e monitoraggio".

I file dei microdati e la reportistica, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito da ISTAT all'avvio delle attività.

Il mancato rispetto delle specifiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE

Le attività di formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, vengono svolte da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio come di seguito precisato e devono essere organizzate a cura e spese del Fornitore del Servizio.

Ad inizio attività viene consegnato al Fornitore del Servizio il calendario della formazione, con l'indicazione del numero, della durata e dei tempi delle attività formative.

L'impresa deve garantire la presenza del personale coinvolto nelle attività di formazione a tutte le giornate di formazione previste. A tale scopo, deve esserne rilevata la presenza ad ogni singolo ciclo formativo.

In caso di formazione in presenza, tutte le aule dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione della documentazione e del questionario elettronico ed essere dotate di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting; ciascun discente 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 del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutte le intervistatrici, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione 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 del Servizio coinvolto nella formazione, sono a carico del Fornitore del Servizio.

Per le attività di formazione, **ciascuna intervistatrice CAPI** dovrà disporre di Personal Computer, provvisto di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sul questionario e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

19 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



Per le attività di formazione, **ciascuna intervistatrice CATI** dovrà disporre di Personal Computer provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario nonché per utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

In caso di utilizzo, nelle attività di rilevazione, di intervistatrici che non hanno effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

Inoltre, il Fornitore del Servizio potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, le modalità e gli strumenti formativi adottati per massimizzare la partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative da parte delle intervistatrici, sia per la formazione in presenza che da remoto (criterio di valutazione ID 12).

1.2.4.1 FORMAZIONE INIZIALE DELLE INTERVISTATRICI, DEL COORDINATORE TECNICO/OPERATIVO, DEI SUPERVISORI E DEI RESPONSABILI TERRITORIALI

La formazione iniziale prevede **briefing teorici** e **briefing tecnici** secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei Pc e al relativo sistema CAPI/CATI. In particolare:

- il briefing teorico, condotto da personale ISTAT, è finalizzato a formare le figure professionali coinvolte circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati a collaborare.
- il briefing tecnico, condotto da personale del Fornitore del Servizio in collaborazione con il personale ISTAT, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema CAPI/CATI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita. Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare le intervistatrici sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali devono essere installati il software e il questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatrice, 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.

Per le intervistatrici CAPI è previsto un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri le funzionalità del PC, del sistema di acquisizione, del sistema di collegamento ai server (del Fornitore del Servizio), e del sistema di ricezione/trasmissione dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singola **intervistatrice CAPI** simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi al server, in un ambiente di test, con le stesse

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331 **20 di 47**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo; inoltre, dovrà effettuare la ricezione dei nominativi degli individui a lei assegnate, simulare 3 interviste complete e, ricollegandosi allo stesso server di test, trasmettere il risultato di tali simulazioni.

Per le intervistatrici CATI le esercitazioni prevedono la realizzazione di 3 interviste complete i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo.

Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

La formazione iniziale delle intervistatrici CAPI e CATI avrà una durata di 3 giornate. Ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore.

La formazione iniziale delle intervistatrici CATI verrà svolta in presenza, di tipo centralizzato, in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 8 persone ISTAT, di 6 giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

La formazione CATI sarà articolata in sedute plenarie con gruppi composti da circa 50 intervistatrici CATI e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti.

La formazione iniziale delle intervistatrici CAPI verrà svolta in presenza, di tipo centralizzato, in un'unica struttura presso locali messi a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma ed è articolata in sedute plenarie con gruppi composti da circa 100 intervistatrici CAPI, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti. Pertanto, la struttura presso la quale verrà organizzata la formazione centralizzata CAPI dovrà disporre di almeno:

- 1 aula plenaria che contenga circa 100 persone per il briefing teorico;
- 4 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 25 persone ciascuna.

Per ciascuno dei suddetti cicli formativi, saranno previste al massimo 3 sessioni identiche sequenziali, in funzione del numero di intervistatrici.

Le figure professionali di seguito riportate dovranno partecipare ad almeno una sessione formativa:

- il coordinatore tecnico/operativo;
- tutti i supervisori CAPI e CATI;
- tutti i responsabili territoriali;
- tutte le intervistatrici.

Per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 supervisore CATI e di almeno n.1

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331 **21 di 47**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



responsabile territoriale CAPI.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza a tutte le attività formative di tutte le intervistatrici addette alla rilevazione e deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo le intervistatrici devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento. Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'ISTAT provvederà anche alla valutazione dei test. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare le intervistatrici che necessitano di ulteriore formazione e di sostituire le intervistatrici 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 delle sole intervistatrici che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT.

1.2.4.2 FORMAZIONE INIZIALE DEGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA AGLI INDIVIDUI

La formazione degli operatori del numero verde sarà erogata in presenza, in una struttura messa a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma. La durata della formazione è pari a 1 giorno e dovrà partecipare anche il coordinatore tecnico operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare gli individui su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare coloro che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con gli stessi.

1.2.4.3 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DELLE INTERVISTATRICI

Il Fornitore del Servizio deve organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over delle intervistatrici.

In caso si rendesse necessaria, all'interno del periodo di rilevazione, l'integrazione o la sostituzione delle intervistatrici, 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 del Servizio e ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione delle nuove intervistatrici, deve prevedere una formazione, sia per le intervistatrici CAPI che CATI, erogata in presenza, in un'unica struttura presso locali messi a disposizione dallo stesso nel territorio del Comune di Roma per la CAPI e nel territorio nazionale per la CATI ed avrà una durata di 3 giornate.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



In particolare:

- in caso di turnover delle intervistatrici CAPI dovranno partecipare alla formazione i Responsabili territoriali competenti per zona e i supervisor CAPI competenti per zona (quest'ultimo anche in webmeeting se autorizzato da ISTAT);
- in caso di turnover di intervistatrici CATI dovrà partecipare almeno un Supervisore CATI per coadiuvare la gestione dell'aula.

Nel caso in cui il Fornitore proponga per la formazione CATI un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 4 persone ISTAT, di 3 giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, in riferimento ai processi e alle modalità adottate per la selezione delle intervistatrici, sia in fase iniziale che durante l'esecuzione dell'indagine stessa, al fine di assicurare che la conduzione delle interviste sia conforme alle esigenze della committente attraverso un team che risulti: motivato, affidabile e stabile nel tempo (minimizzando il turnover), competente sia a livello tecnico che in termini di competenze comunicative/relazionali, realizzative, di efficacia (criterio di valutazione ID 11).

1.2.4.4 DEBRIEFING

Nell'arco della fornitura sono previsti, su richiesta dell'ISTAT, debriefing per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Tali incontri sono rivolti alle intervistatrici CAPI e CATI e rispettivamente ai supervisor CAPI competenti di zona e ad un supervisore CATI. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche del coordinatore tecnico/operativo.

I debriefing CAPI e i debriefing CATI prevedono una formazione erogata in presenza di tipo centralizzato da effettuarsi in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma per la CAPI e nel territorio nazionale per la CATI e avranno una durata pari a **2 giornate** non consecutive da **4 ore** ciascuna per ognuna delle due tecniche.

Nel caso in cui il Fornitore proponga per i debriefing CATI un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 4 persone ISTAT, di 2 giornate formative non consecutive da 4 ore ciascuna, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



Questi incontri saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo oppure prima dell'inizio giornaliero dell'attività. ISTAT si riserva la possibilità di effettuare tali debriefing da remoto da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

1.2.4.5 RITORNI FORMATIVI

I ritorni formativi hanno l'obiettivo di consolidare e chiarire sia aspetti tematici che di conduzione delle interviste.

Tali incontri sono rivolti alle intervistatrici CAPI e CATI e rispettivamente ai supervisori CAPI competenti di zona e ad un supervisore CATI. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche del coordinatore tecnico/operativo.

I ritorni formativi CAPI e i ritorni formativi CATI prevedono una formazione erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore e avranno una durata pari a **2 giornate** non consecutive da **4 ore** ciascuna per ognuna delle due tecniche.

Questi incontri saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo oppure prima dell'inizio giornaliero dell'attività.

1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA ALLE INTERVISTATRICI CAPI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione delle proprie intervistatrici CAPI un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare) tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria alle intervistatrici impegnate nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dalle stesse. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore.

In particolare l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:00 e le 21:00, dal lunedì al sabato.

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica alle intervistatrici, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatrice, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti, pena l'applicazione di rilievi e penali.

Il Fornitore del Servizio dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute. A tale scopo il Fornitore del Servizio deve dotare l'Help Desk di un sistema informatizzato di tracciate delle chiamate ricevute, accessibile on-line dall'ISTAT in un formato concordato tra le parti, tramite il quale deve essere possibile documentare le seguenti informazioni:

- codice dell'intervistatrice CAPI;
- descrizione del problema;
- data e ora della richiesta;
- data e ora dell'inizio dell'intervento di risoluzione del problema;
- data ed ora della chiusura;

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- descrizione delle attività svolte per la risoluzione.

Il Fornitore del Servizio deve inoltre fornire all'ISTAT, su base mensile, una reportistica con le informazioni sopra indicate.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'attivazione, nell'ambito dell'HELP DESK per le intervistatrici CAPI, di un servizio di supporto specialistico telefonico alle intervistatrici (attivo con lo stesso orario del servizio di Help Desk) assicurato da una figura professionale qualificata (sociologo, psicologo o counselor), a cui le intervistatrici potranno rivolgersi per ottenere chiarimenti o consigli inerenti la gestione delle interviste in contesti critici (criterio di valutazione ID 13).

1.2.6 SISTEMA CAPI/CATI

Per quanto riguarda il sistema CAPI/CATI si rimanda all'Appendice A allegata al presente Capitolato Tecnico.



2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

L'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 attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nelle presenti Condizioni di Fornitura;
- verifiche a campione presso l'individuo intervistato circa l'effettivo e il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare: agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistato l'individuo, alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari eventualmente reperiti dalle intervistatrici e inseriti nei questionari;
- verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara o concordate.

L'ISTAT potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

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

2.1 ATTIVITA' DI VERIFICA DELLE INTERVISTE CATI

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento delle interviste CATI sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi e per assicurare la qualità e il buon esito delle interviste. In particolare il monitoraggio sarà indirizzato ad aspetti metodologici e contenutistici delle interviste stesse (a titolo esemplificativo comprensibilità dei quesiti somministrati, eventuali elementi di criticità nell'interazione con il rispondente, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari. ISTAT collaborerà con il Fornitore nel monitoraggio effettuando le attività di seguito riportate.

Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala

L'ISTAT svolgerà, presso la struttura in cui sono ubicate le intervistatrici, attività di verifica delle interviste CATI, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, 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).

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



A titolo puramente indicativo, l'effort stimato per l'effettuazione di tali attività è il seguente:

- entro la prima settimana dall'avvio della rilevazione, 2 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 4 giornate;
- entro due settimane dalla prima attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2. risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate;
- entro una settimana dalla seconda attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2. risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate.

L'effort stimato è pertanto pari a 8 giornate complessive. L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare, a proprie spese, anche senza preavviso, ulteriori giornate di monitoraggio con un numero variabile di risorse ISTAT.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, le spese di viaggio e alloggio del personale ISTAT coinvolto (restano escluse le spese di vitto del personale dell'ISTAT), sono a carico dell'Impresa, come meglio descritto all'art. 12 S dello Schema di Contratto.

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti le intervistatrici, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Questi incontri potranno essere organizzati prima dell'orario di inizio delle attività delle intervistatrici e avranno una durata di circa un'ora.

Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT strumenti accessibili da remoto dalle postazioni ISTAT, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede di cui al paragrafo 5, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

- a. ascolto in real time della conversazione tra intervistatrice e intervistato, con avviso per l'intervistatrice dell'esecuzione di tale attività;
- b. visualizzazione tramite appositi software dell'evoluzione in real time della schermata grafica dell'applicativo in dotazione all'intervistatrice.

In ogni caso, per le attività di cui ai punti a) e b) dovranno essere garantite connessioni cifrate e sicure tra la postazioni ISTAT e qualunque eventuale postazione remota utilizzata dall'intervistatrice diversa dalla postazione presente nella sede di cui al paragrafo 5.

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).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistato;
- rendere note all'intervistatrice le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato dell'attività di monitoraggio in corso.

Il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



nel Disciplinare di gara, i seguenti aspetti:

- presenza di un sistema di monitoraggio da remoto, che consenta, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatrice (criterio di valutazione ID 19);
- presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nel periodo di rilevazione. L'impresa si impegna a consegnare ad ISTAT le registrazioni in questione su richiesta di ISTAT (criterio di valutazione ID 20).



3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

Si precisa che laddove si fa riferimento ad un'indagine condotta su scala nazionale si intende una rilevazione le cui unità di rilevazione (unità contattate) siano distribuite su tutto il territorio nazionale.

Di seguito vengono elencate le figure professionali previste per l'espletamento del servizio:

- a. **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 oppure con tecnica mista CAPI/CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 20.000 interviste su base annua.

Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore del Servizio, 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 costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione una esperienza professionale maturata nella direzione e coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine effettuate con tecnica CAPI e/o CATI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 1).

- b. **n. 1 Coordinatore tecnico/operativo**, 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 e/o CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 20.000 interviste su base annua. Il coordinatore tecnico/operativo, 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 di field CAPI e CATI e dei responsabili territoriali.

Inoltre, con specifico riferimento alla tecnica CATI, il coordinatore tecnico/operativo dovrà curare la selezione e il reclutamento delle intervistatrici CATI.

Il coordinatore tecnico/operativo segue costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione una esperienza professionale maturata nel coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine effettuate con tecnica CAPI e/o CATI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 2).

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- c. **Supervisor CAPI**, 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 delle intervistatrici in più indagini statistiche effettuate con tecnica CAPI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 15.000 interviste su base annua, nonché di gestione dei carichi di lavoro delle intervistatrici nell'ambito di indagini con tecnica CAPI.

I supervisor CAPI dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza delle intervistatrici, 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 un supervisore CAPI.

È richiesto **n.1 supervisore CAPI per ogni n.50 intervistatrici CAPI**.

I supervisor dovranno seguire costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per tutte le figure in questione una esperienza professionale maturata nella supervisione di almeno una indagine effettuate con tecnica CAPI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 3).

- d. **Supervisor di sala CATI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza delle intervistatrici e degli operatori di Contact Center in più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 15.000 interviste su base annua.

I supervisor CATI dovranno fornire supporto in sala alle intervistatrici in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici.

È richiesto **n.1 supervisore CATI per ogni n.20 intervistatrici CATI**.

I supervisor dovranno seguire costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per tutte le figure in questione una esperienza professionale maturata nella supervisione di almeno una indagine effettuata con tecnica CATI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 4).

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione un supervisore per un numero minore di intervistatrici (criterio di valutazione ID 6).

- e. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **n. 4 Responsabili Territoriali CAPI** (che complessivamente coprano l'intero territorio nazionale, uno per l'area Nord, uno per l'area Centro, uno per l'area Sud e uno per le Isole) con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio



equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione di indagini con tecnica CAPI e/o PAPI.

I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare le intervistatrici CAPI, assistere e supportare l'attività sul campo, effettuare controlli per monitorare l'attività delle intervistatrici, partecipare alla formazione delle intervistatrici CAPI.

- f. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **almeno n. 230 intervistatrici CAPI** (di cui almeno n.3 **intervistatrici** bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le famiglie residenti 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: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
 - esperienza lavorativa di almeno 1 anno nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatrice (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatrice 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.
- g. con specifico riferimento alla tecnica CATI, **n. 100 intervistatrici CATI** (di cui almeno n.2 **intervistatrici** bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le interviste alle famiglie 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: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
 - esperienza lavorativa di almeno 1 anno nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatrice (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatrice o eventuali società del Gruppo).

L'Offerente potrà in sede di Offerta Tecnica, offrire una capacità di rete delle intervistatrici CAPI e/o CATI migliorativa rispetto a quanto richiesto come requisito minimo, in base a quanto definito dai criteri di valutazione ID 7 e ID 8.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331 **31 di 47**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- h. **n. 1 Operatore Help Desk per turno**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico alle intervistatrici. Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza alle intervistatrici impegnate nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software.
Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.

i. **Operatori del numero verde**

Il Fornitore del Servizio garantisce la presenza di almeno 2 operatori contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo l'indagine. 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 operatività del numero verde dovrà avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano.

Tali risorse dovranno seguire le indagini costantemente e fino al loro completamento.

j. **n. 1 Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche.**

Tale figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, deve possedere esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

k. **n. 1 Sistemista per la gestione del sistema informativo-informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Il sistemista dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

l. **n. 1 Analista programmatore per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331 **32 di 47**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



L'analista programmatore dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

m. n. 3 Programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico CAPI/CATI

Tali figure dovranno essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI.

I programmatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

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

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

Il Fornitore del Servizio 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.

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore del Servizio ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore del Servizio 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 di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello offerto con il Fornitore del Servizio, potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale presentata in fase di gara dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo, almeno 15 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 di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

Si precisa che sarà cura del Fornitore del Servizio presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di consegne, la relativa presa in carico delle attività progettuali in corso 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 e 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.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



4 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

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

- 1) n.1 sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CAPI/CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.
- 2) n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI e il sistema servernte e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori);
- 3) almeno n.1 fax collegato al numero verde;
- 4) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- 5) n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'I'ISTAT, con le seguenti caratteristiche:
 - a. sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore;
 - b. 4GB di RAM;
 - c. processore dual core 2,3GHZ;
 - d. dotato di chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico);
- 6) almeno n. 2 stampanti laser;
- 7) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- 8) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- 9) Ciascuna intervistatrice CAPI deve essere dotata di un PC portatile munito di webcam e microfono avente le seguenti dotazioni minime:
 - memoria RAM almeno 4 GB;
 - hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - schermo ad alta definizione di almeno 11”;
 - batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
 - n.2 batterie esterne di riserva/power bank;

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
- adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;
- dispositivi hardware e software per la registrazione audio;
- dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video;
- dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno;
- sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore.

10) Ciascuna intervistatrice CATI, ciascun operatore del numero verde per l'assistenza alle famiglie e ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:

- PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;
- terminali telefonici;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.

11) n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 80 linee telefoniche.

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno fornite le intervistatrici CAPI dovranno pertanto essere dotati di:

- porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n;
- SIM integrata nel PC portatile o chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 4G, in cui sarà alloggiata la SIM dati. La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema server e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che alle intervistatrici, anche ai responsabili territoriali CAPI.

In caso di malfunzionamento del PC della singola intervistatrice, il Fornitore del Servizio è tenuto alla immediata sostituzione, mantenendo i requisiti minimi sopra indicati.

Tutti i PC dovranno essere dotati di un sistema Antivirus costantemente aggiornato.

Il Fornitore si impegna ad osservare le norme in materia di trattamento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche di cui al D.Lgs. n. 49 del 2014 e ss.m.i. in attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e la direttiva 2011/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2011 (RoHS) sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose.

L'ISTAT si riserva di fornire ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC prima dell'avvio della rilevazione.

4.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



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 di Personal Computer desktop e portatili, dette apparecchiature dovranno essere in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile.

5 SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI

Per le interviste effettuate mediante tecnica CATI, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'**unica sede operativa** dotata di idonee postazioni di lavoro per le intervistatrici CATI, ubicata all'interno del territorio UE. La sede dovrà essere in regola con le disposizioni afferenti la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

6 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 5, tutti i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, 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.

7 SICUREZZA DEI DATI

In merito alla sicurezza dei dati, il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



(login/password);

- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione delle rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, la presenza, sulla rete del Fornitore, dei sistemi di seguito elencati, necessari a prevenire, rilevare malware o attacchi informatici e a tracciare gli eventi di sicurezza (criterio di valutazione ID 23):

- dispositivi di sicurezza perimetrale operanti fino al livello 7 della pila ISO/OSI (Next Generation Firewall) e soluzioni antimalware su PC delle intervistatrici operanti non solo in base alle firme già note ma anche in base all'analisi comportamentale
- sistemi di gestione e correlazione degli eventi di sicurezza (SIEM).

8 LETTERA AGLI INDIVIDUI

Gli individui da intervistare appartenenti all'elenco base e parte di quelli appartenenti all'elenco sostitutivo riceveranno, prima di ogni occasione di intervista, una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

La predisposizione e la spedizione delle lettere sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla consegna alle intervistatrici CAPI nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea aggiornata della lettera informativa, da utilizzare, in caso di necessità, durante il contatto con la famiglia.

L'ISTAT si riserva la facoltà di fornire al Fornitore del Servizio, oltre alla versione italiana, anche ulteriori versioni, tra cui la versione in lingua tedesca e slovena.

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 come 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;

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- risoluzione/recesso.

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 qualsunque 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 e 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'art. 14 S dello Schema di Contratto.



10 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI

10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CAPI/CATI attraverso cui sviluppare il questionario elettronico e che garantisca le funzionalità di seguito indicate:

- gestione dell'intervista;
- allineamento delle versioni del questionario;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto; minuti, ora e data di inizio e fine intervista; numero di violazioni alle regole hard e soft; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- gestione e monitoraggio del field;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- gestione delle sostituzioni degli individui;
- gestione del campione CATI: selezione automatica casuale dei nominativi delle famiglie e assegnazione automatica alle intervistatrici CATI;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico per le interviste CATI;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento, per le interviste CATI;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato” per le interviste CATI;
- gestione dell'agenda delle intervistatrici e dei tentativi di contatto per le interviste CAPI;
- gestione delle assegnazioni e riassegnazioni delle interviste, in base ai carichi di lavoro, per le interviste CAPI;
- trasmissione del questionario elettronico alle intervistatrici CAPI.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta:

- assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'integrazione tra piattaforma CATI e di gestione del Numero Verde al fine di consentire il caricamento automatico sul

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla “Sicurezza dei cittadini” e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



sistema CATI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde (criterio di valutazione ID 15);

- descrivendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, la struttura e caratteristiche tecniche del Sistema CAPI/CATI, in termini di:
 - affidabilità del sistema (criterio di valutazione ID 16);
 - riservatezza e integrità dei dati gestiti (criterio di valutazione ID 16);
 - facilità di utilizzo da parte del personale del Fornitore (criterio di valutazione ID 17);
 - funzionalità aggiuntive che semplifichino l'esecuzione dei servizi (criterio di valutazione ID 17);
- garantendo l'efficacia delle soluzioni messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CAPI/CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso (criterio di valutazione ID 18).

10.2 FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario (che sarà implementato dal Fornitore del servizio nel medesimo ambiente sia per il CAPI sia per il CATI), il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario;
- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- gestione di testi mobili;
- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- possibilità per l'intervistatrice di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificare le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di un dizionario di 30.000 voci;

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

40 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

Tutte le funzioni descritte nei paragrafi 10.1 e 10.2 dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

10.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici del Fornitore del Servizio, in presenza del Responsabile di progetto del Fornitore del Servizio, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Considerata la necessaria presenza e la numerosità del personale ISTAT coinvolto nella definizione delle specifiche necessarie alle attività informatiche, al fine di ottimizzare il lavoro dell'ISTAT ed ottenere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate dal Fornitore del Servizio per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate:

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI;
- sviluppo e manutenzione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI;
- gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema CAPI, da e verso le intervistatrici;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati (cfr. 1.2.3);
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

Tali attività devono essere progettate e implementate assicurando i criteri di qualità, nonché di riservatezza ed integrità delle informazioni.



10.3.1 ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE

I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 10.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

10.3.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI

Per la realizzazione del sistema CAPI/CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CAPI/CATI dovranno essere realizzate con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità, finalizzate alla massimizzazione della qualità del software. Il servizio di implementazione s'intende comprensivo delle attività di installazione del software CAPI/CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica prevista da ISTAT.

10.3.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sugli esiti dei contatti;
- informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti).

Il questionario CAPI e CATI (in italiano e tedesco) da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nei tempi previsti dallo stesso e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (allegato 1 – "Questionario e scheda contatti CAPI e CATI"). Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che il questionario elettronico sia conforme alle specifiche fornite da ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate al momento di inizio delle attività. In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello familiare e individuale.

Le regole di incompatibilità potranno assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), cioè richiedere un intervento di correzione obbligatorio da parte dell'intervistatrice, ogni volta che l'incompatibilità si verifica, oppure carattere di verifica (di tipo soft), cioè sollecitare solamente una conferma o una correzione da parte dell'intervistatrice, previa lettura di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità. Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascun individuo, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata, sia il numero di volte in cui la regola viene attivata e successivamente superata in virtù della correzione dell'informazione.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



La versione elettronica del questionario dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio all'ISTAT entro i tempi previsti al paragrafo **TEMPISTICHE DELLA RILEVAZIONE** 1.1.1. Il personale ISTAT effettuerà test strutturati del questionario elettronico e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatrice e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. Il questionario elettronico sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio delle attività di formazione. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti. Il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

10.3.4 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto. Con riferimento alle interviste CATI, in considerazione della particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso all'indagine da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatrice sia effettivamente libera e disponibile a gestire il contatto con la famiglia. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di intervistatrici disponibile a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatrice telefonica e non da supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute", anche se assistite da "comfort noise", ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l'origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio ISTAT verificherà l'effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

10.3.5 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CAPI e CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività delle intervistatrici verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 10.3.8.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

43 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



10.3.6 GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO LE INTERVISTATRICI CAPI

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare

Il sistema CAPI, durante le sessioni di connessione, inoltrerà alle intervistatrici, in modo automatico e a scadenza prefissata, i nominativi delle unità di rilevazione da intervistare.

Distribuzione del questionario alle intervistatrici

In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso delle intervistatrici, il sistema dovrà gestire, durante le sessioni di connessione, la distribuzione alle intervistatrici del questionario elettronico in modalità automatica. Il sistema deve poter gestire, anche nel caso di intervista già iniziata e temporaneamente sospesa, la sostituzione della versione del questionario e il conseguente allineamento dei dati. Ulteriori dettagli verranno stabiliti e comunicati durante la fase operativa.

Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato alle intervistatrici

Il sistema CAPI deve permettere di poter ridistribuire il carico di lavoro di un'intervistatrice ad uno o più intervistatrici, procedendo alla riassegnazione parziale o totale dei nominativi precedentemente attribuiti all'intervistatrice in questione. Sulla base della ridistribuzione dei carichi il sistema provvederà, nei successivi collegamenti, a riassegnare automaticamente i nominativi, trasferendoli alle intervistatrici di nuova assegnazione ed eliminandoli dal PC dell'intervistatrice a cui erano stati precedentemente assegnati. Le variazioni nelle assegnazioni dovranno essere storicizzate. Nel caso l'intervista sia già iniziata la riassegnazione sarà possibile subordinatamente ad autorizzazione da parte di ISTAT.

Gestione dello scarico dei dati dalle intervistatrici

Il sistema CAPI, durante la connessione, dovrà provvedere automaticamente a scaricare dal PC portatile dell'intervistatrice i dati relativi ai tentativi di contatto e alle interviste. Provvederà altresì ad allineare la situazione relativa ai dati visibili alle intervistatrici, nonché a trasferire sul medesimo PC gli eventuali nuovi nominativi assegnatigli e l'eventuale nuova versione del questionario. Un sistema di messaggistica metterà in comunicazione l'intervistatrice con il personale del Fornitore dedicato al servizio ed in particolare con il supervisore.

Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni

Il sistema CAPI dovrà permettere di gestire la comunicazione con i PC portatili delle intervistatrici, con il sistema di gestione delle trasmissioni e il server, garantendo il controllo e il monitoraggio degli invii telematici. Le funzioni di gestione degli invii telematici dovranno garantire il buon esito delle trasmissioni, gestendo ogni possibile fallimento e assicurando l'integrità dei dati trasferiti. In particolare, l'operazione, in caso di fallimento, dovrà essere ripetuta fino a quando il trasferimento dei dati non sia avvenuto con successo. Per ogni invio telematico, il sistema CAPI dovrà tenere traccia: del sorgente e del destinatario, del volume, dell'esito, della data, ora e minuto della trasmissione.

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

Appendice 1 – Capitolato tecnico



10.3.7 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

L'importazione e l'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT. Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nei sistemi in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività delle intervistatrici, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione, ecc.).

10.3.8 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto nel paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato.

10.3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)

Il Fornitore dovrà permettere al personale Istat, dalle proprie sedi, di accedere in remoto, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT, al Sistema CAPI e CATI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatrice e del questionario elettronico.

L'accesso in remoto al sistema CAPI e CATI dell'Impresa da parte del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del SW del Sistema CAPI/CATI;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

I test eseguiti da ISTAT in sede di verifica di conformità potranno constatare la completezza e la correttezza delle funzionalità sviluppate e la corrispondenza ai requisiti prestazionali richiesti.

10.3.10 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

10.3.11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

La potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza dei cittadini" e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2331

45 di 47

Appendice 1 – Capitolato tecnico



contemporaneamente il carico del sistema CAPI/CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dei dati.

10.3.12 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra ISTAT e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e ISTAT, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'ISTAT. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'ISTAT e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.



11 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

Allegato 1 – Questionario e scheda contatti CAPI e CATI

Allegato 2 - Regole di contatto CAPI

Allegato 3 - Regole di contatto CATI

Allegato 4 – Scheda del Numero Verde

Allegato 5 - Distribuzione territoriale delle interviste per tecnica

Allegato 6 - Indicatori di qualità e monitoraggio