

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INDAGINE STATISTICA
MEDIANTE TECNICA CATI SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

**NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682**

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

INDICE

1	GLOSSARIO	4
2	PREMESSA	7
2.1	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	7
2.2	ISCRIZIONE REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE.....	8
3	OGGETTO.....	8
4	Servizi di Contact Center Outbound	9
4.1	SERVIZIO PRINCIPALE –OPERATORI OUTBOUND.....	9
4.1.1	Modalità di Remunerazione.....	10
4.1.2	Le interviste	10
4.1.3	Caratteristiche metodologiche	11
4.1.4	Formazione specifica	12
4.1.5	Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio	14
4.1.6	Livelli di Servizio/Indicatori	16
4.1.7	Orari del Servizio OUTBOUND	17
4.1.8	Personale impiegato nel servizio OUTBOUND	17
4.2	SERVIZI OPZIONALI.....	21
4.2.1	Modalità di remunerazione	21
4.2.2	Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde.....	21
4.2.3	Sistemi informativi a supporto.....	26
4.3	SERVIZI DI GOVERNO	30
4.3.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	30
4.3.2	Supporto alle attività formative.....	32
4.3.3	Gestione della forza lavoro	34
5	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	35
5.1	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	35
5.2	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	36
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	37
6.1	SOPRALLUOGO PRELIMINARE	37
6.2	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	37
6.3	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	38
7	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	38
8	AZIONI CONTRATTUALI.....	38
9	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO.....	39
10	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI.....	40
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI	40
10.2	ATTIVITÀ INFORMATICHE	40
10.3	ANALISI DI PROCESSO E FUNZIONALE	41
10.4	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE.....	41
10.5	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI.....	41
10.6	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI	41
10.7	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE	42
10.8	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI	42
10.9	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI	42

10.10	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)....	42
10.11	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO	43
10.12	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO.....	43
10.13	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI	43

1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici. Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto, le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello); B. la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni; C. la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.

TERMINI	DEFINIZIONI
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (es. sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di indagine statistica mediante tecnica cati sui consumi energetici delle famiglie ID 2941 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

TERMINI	DEFINIZIONI
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

2 PREMESSA

L'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) è un ente di ricerca pubblico ed è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici.

L'ISTAT svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il D.Lgs. 322/1989 come modificato dal DPR n. 166/2010, per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

L'ISTAT fa parte del Sistema Statistico Europeo (ESS), che è composto da Eurostat (l'ufficio statistiche dell'Unione europea), dagli uffici di statistica di tutti gli Stati membri (i diversi Istituti Statistici Nazionali) e da quelli di altri enti che si occupano di statistiche europee.

La missione dell'Istituto Nazionale di Statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori ecc.).

Il presente Capitolato Tecnico (di seguito **CT**) disciplina le modalità di esecuzione dei servizi "Consumi energetici delle famiglie – Ed. 4" – ID 2941, da affidarsi nell'ambito dello **SDAPA – Categoria merceologica 2: Servizi Outbound**.

La rilevazione "Consumi energetici delle famiglie" fornisce stime sulle dotazioni energetiche residenziali e sui consumi di energia da parte delle famiglie residenti in Italia indispensabili per conoscere la dinamica sociale, economica e ambientale del Paese. Lo scopo di questa indagine è di acquisire informazioni e produrre dati statistici sulle dotazioni energetiche delle famiglie, cioè relative agli impianti e alle apparecchiature che consumano energia nelle abitazioni, sulle modalità con cui vengono utilizzati nella vita quotidiana e sui consumi energetici delle famiglie.

Il presente CT definisce, quindi, i requisiti tecnici minimi, le modalità di erogazione dei servizi, gli obblighi in capo all'Operatore Economico (di seguito **OE**), nonché gli indicatori di qualità e i livelli di servizio (SLA) applicabili per l'intera durata contrattuale.

Restano ferme e integralmente applicabili le disposizioni contenute nel Capitolato d'Oneri dello SDAPA, nello Schema di Contratto e negli ulteriori documenti contrattuali richiamati, che si intendono qui integralmente recepiti ove non diversamente previsto dal presente CT.

2.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa indagine in quanto l'Indagine "Consumi energetici delle famiglie" rientra nel Programma Statistico Nazionale PSN 2023-2025, aggiornamento 2024-2025 (codice IST-02514).

Il Programma Statistico Nazionale è 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'indagine sui Consumi energetici delle famiglie è una rilevazione condotta dall'Istat a partire dal 2013, attualmente disciplinata, per gli aspetti metodologici e organizzativi, dai Regolamenti CE N. 1099/2008 – UE N. 431/2014 e successive modifiche e integrazioni.

2.2 ISCRIZIONE REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI -CAWI 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 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 (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

3 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico sono i servizi di Contact Center in Outsourcing finalizzati alla realizzazione dell'indagine statistica "**Consumi energetici delle famiglie – Edizione 4**", mediante tecnica **CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)**, nell'ambito delle attività istituzionali dell'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT). L'indagine è finalizzata alla raccolta di informazioni statistiche sulle dotazioni energetiche delle famiglie residenti in Italia, sulle modalità di utilizzo degli impianti e delle apparecchiature che consumano energia nelle abitazioni, nonché sui relativi consumi energetici, al fine di produrre dati ufficiali a supporto dell'analisi sociale, economica e ambientale del Paese.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

L'Appalto Specifico è **a lotto unico**, come indicato del Capitolato d'Oneri.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate dal Sistema:

- Categoria merceologica: **Servizi Outbound**
- Servizio principale: Operatori Outbound
- Servizi Opzionali: normalizzazione, ricerca e/o verifica recapito telefonico del campione CATI
- Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde
- Sistemi informativi a supporto
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, anche l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo** come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 4.3 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

Non sono oggetto del presente appalto le attività con tecnica CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), integralmente in carico a ISTAT e pertanto non rientrano nel perimetro dei servizi affidati al Fornitore, né nella relativa remunerazione.

Il sistema d'acquisizione digitale (questionario) verrà fornito dall'ISTAT. Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione e lo sviluppo della scheda contatti. Pertanto, al fine di consentire la realizzazione dei servizi, l'Istituto richiede l'integrazione applicativa tra il proprio questionario elettronico ed i sistemi dell'aggiudicatario per il tempo necessario all'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato. ISTAT fornirà la documentazione tecnica di integrazione all'avvio delle attività.

Il contratto ha una durata massima di 7 mesi complessivi decorrenti dalla data di avvio delle attività come da Piano delle attività, con possibilità di proroga di 1 mese in costanza di massimale ai sensi dell'art. 120, comma 10 del Codice.

Il rapporto tra Istat e il Fornitore si intende concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo quanto previsto nella documentazione di gara, o al termine del periodo di rilevazione dell'indagine qualora non sarà stato raggiunto il numero di interviste complete stabilito.

Le date d'inizio e di fine dei lavori per l'indagine dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra le parti.

Il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo il Piano delle Attività condiviso con Istat, di cui al paragrafo 4.3.1.

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico:

- a) l'Allegato Questionario consumi energetici, fornito in versione provvisoria in quanto potrà subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi;
- b) le specifiche relative a:
 - Scheda e regole contatti;
 - Indicatori monitoraggio;
 - Scheda Numero verde.

La versione definitiva del questionario e le specifiche, saranno forniti all'avvio delle attività.

4 SERVIZI DI CONTACT CENTER OUTBOUND

4.1 SERVIZIO PRINCIPALE –OPERATORI OUTBOUND

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Outbound facendo riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il presente servizio riguarderà la conduzione e gestione di un numero complessivo di interviste stimato in un **range compreso tra 14.000 e 17.000 interviste**, da effettuarsi nell'arco di **3 mesi**. L'Istituto stima una durata media delle interviste CATI di **circa 35 minuti** al netto della fase di contatto e di chiusura a cura dell'intervistatore.

Per quanto riguarda i tempi complessivi, il Fornitore dovrà rispettare le seguenti tempistiche:

- **2,5 mesi** per la predisposizione del servizio a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: impegno e formazione del personale, messa a disposizione/predisposizione della sede, attività di integrazione dei sistemi);
- **3 mesi** per lo svolgimento del servizio di raccolta dati;
- **1 eventuale mese aggiuntivo** per la gestione delle code e la chiusura delle attività.

4.1.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Per l'indagine il servizio è remunerato sulla base del prezzo offerto per l'intervista completata, come indicato nel Contratto, per il numero delle interviste effettivamente completate dal Fornitore, come da verifica di conformità positiva.

Si rinvia al contratto per la definizione delle modalità e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

4.1.2 LE INTERVISTE

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che saranno risultati idonei.

Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non dovranno essere impegnati in attività diverse da quelle oggetto della fornitura.

Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni agli intervistati al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate. L'intervistatore 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, gli intervistatori dovranno utilizzare, qualora previsti, i moduli di codifica assistita predisposti dall'ISTAT.

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. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda Contatti prevista. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite "Scheda Contatti" dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare il soggetto interessato per la somministrazione dell'intervista, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile forniti dall'Istat o dall'Impresa o reperiti nel corso di un precedente contatto. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato e rendicontato ad Istat (cfr. allegato Indicatori monitoraggio).

L'intervista CATI alla famiglia **verrà considerata completa** solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risultino concluse:

- l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- la trasmissione telematica dei dati dei tentativi di contatto e dei contatti con le unità di rilevazione all'ISTAT;
- la ricezione telematica dei suddetti dati da parte dell'ISTAT.

Si ribadisce 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 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".

- Al fine di massimizzare la realizzazione delle interviste, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare un appuntamento per l'intervista.

Il Fornitore del Servizio attua misure di supervisione, coordinamento tecnico, riconciliazione e verifica delle attività: in caso dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro 2 (due) giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione delle sanzioni previste contrattualmente.

Il Fornitore del Servizio dovrà attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Il sistema d'acquisizione digitale di ciascun questionario verrà fornito dall'ISTAT, in quanto sarà sviluppato per la componente CAWI e adattato per la componente CATI. Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione e lo sviluppo della scheda contatti di cui ai Servizi Opzionali – Sistemi Informativi a Supporto. Anche per la suddetta attività, si farà riferimento al calendario delle attività.

Si evidenzia che il servizio dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema di ascolto da remoto delle interviste CATI con visualizzazione delle schermate di acquisizione delle interviste. L'Istat, inoltre, si riserva di effettuare l'ascolto delle interviste tramite presenza in sala del proprio personale, recandosi presso la struttura del Fornitore del servizio a proprie spese. Le modalità di tale attività verranno concordate tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività o successivamente nell'ambito delle riunioni di coordinamento.

4.1.3 CARATTERISTICHE METODOLOGICHE

Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste familiari CATI compreso tra 14.000 e 17.000.

La rilevazione nel suo complesso sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CATI. Come specificato sopra, l'oggetto del servizio riguarda esclusivamente la componente CATI dell'indagine.

Il campione teorico globale, con numerosità pari a circa 162.500 famiglie, è suddiviso in due insiemi di famiglie. Al primo insieme appartengono le famiglie che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso la compilazione del questionario web (componente CAWI – composto da circa 105.500 famiglie) che sarà accessibile online per tutta la durata del periodo di raccolta dati. Al secondo insieme appartengono le famiglie per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico e che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso l'intervista con tecnica CATI (componente CATI – composto da circa 57.000 famiglie).

Come specificato, il campione teorico viene estratto dall'Istat a partire dalle proprie liste.

Nel caso di attivazione dell'opzione di normalizzazione, il campione teorico globale composto da circa 162.500 famiglie sarà fornito all'aggiudicatario all'avvio delle attività e conterrà, per ogni famiglia, i relativi nominativi, l'indirizzo della abitazione e i recapiti telefonici fissi e/o mobili laddove disponibili. In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono, il Fornitore produrrà un file contenente tutta la lista dei contatti delle famiglie aggiornate, prevedendo un flag che segnali l'eventuale aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

Le interviste CATI andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno 18 anni, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati.

4.1.4 FORMAZIONE SPECIFICA

4.1.4.1 Formazione in avvio

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, contenutistici e tecnici (questionario elettronico) dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e al sistema CATI e per gli aspetti organizzativi. La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'ISTAT. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutti gli intervistatori, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario. Inoltre, al fine di chiarire eventuali dubbi degli intervistatori su aspetti tematici e velocizzare la comunicazione da parte di ISTAT di ulteriori specifiche inerenti la metodologia di indagine, sarà attivata una casella elettronica ISTAT gestita in coordinamento con il personale del Fornitore del Servizio.

La formazione iniziale sarà composta da:

- un 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;
- un briefing tecnico, condotto da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici.

Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali deve essere reso disponibile il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico, e di terminali telefonici collegati al centralino che permettano la composizione automatica del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari. A completamento delle attività di briefing verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici.

Le esercitazioni prevedono inoltre la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT in una lista diversificata rispetto a quella del campione teorico. Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei file dei microdati relativi alla Scheda Contatti e dei report di indicatori, 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 relativi ai tentativi di contatto, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo **nell'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 **5 persone ISTAT**, di tre giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI **avrà la durata di 3 giornate in presenza**, ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore **(al netto delle pause)**. Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisor presenti in aula. In questa evenienza la formazione sarà effettuata da remoto e non richiederà il rimborso dei costi di trasferta del personale ISTAT.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività.

Le figure professionali - il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisor e i team leader CATI e tutti gli intervistatori - dovranno partecipare ad una sessione formativa. Nel dettaglio: per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n. 1 supervisore CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori dovranno rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'ISTAT. L'ISTAT provvederà alla valutazione dei test, riservandosi, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei **soli intervistatori** che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT. **L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.** Qualora l'ISTAT decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista per un totale di 3 giornate formative potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

4.1.4.2 Formazione per turnover

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta con le stesse modalità indicate per l'attività di formazione in fase di avvio dell'indagine. La formazione per turnover sarà erogata dal personale ISTAT, in presenza, presso una struttura logistica messa a disposizione dal Fornitore. I contenuti e le durate delle sessioni formative per turnover saranno gli stessi previsti per la formazione in fase di avvio. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune politiche motivazionali e strategie per il contenimento del tasso di turnover, anche in considerazione della durata contenuta della rilevazione.

Si prevede una risorsa ISTAT per 3 giorni.

Le spese di trasferimento e le altre spese relative agli intervistatori e ad altro personale della ditta saranno a carico del Fornitore.

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.

4.1.4.3 Ritorni formativi e debriefing

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. Tali incontri, della durata massima di 1 giornata si svolgeranno in presenza.

I debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori, gli operatori inbound i team leader e i supervisor. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI, gli operatori inbound, i supervisor, i team leader e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing.

Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione, con la partecipazione di 2 risorse ISTAT. In particolare, questi incontri:

- saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo oppure potranno essere svolti prima dell'inizio giornaliero dell'attività;
- saranno condotti da risorse ISTAT, in presenza del Coordinatore Operativo.

Preliminarmente agli incontri si potranno organizzare attività di consultazione online della rete di rilevazione allo scopo di raccogliere informazioni utili a strutturare gli incontri stessi e di approfondirne alcune tematiche.

L'onere dell'organizzazione di tutti gli incontri, effettuati presso i locali del Fornitore, sarà totalmente a carico dello stesso.

L'ISTAT si riserva di riprogettare l'attività di formazione parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e/o pacchetti di autoformazione.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione dal Fornitore per tali incontri formativi siano 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, secondo quanto segue:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di tutte le risorse ISTAT, per tutte le giornate formative, secondo le modalità che verranno definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

In alternativa o in aggiunta agli incontri formativi svolti in presenza, l'ISTAT si riserva di prevedere sessioni di formazione on line.

Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

4.1.5 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITÀ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

A partire dall'avvio delle attività e per tutta la durata della fornitura l'Istat si riserva la facoltà di svolgere 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:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di indagine statistica mediante tecnica cati sui consumi energetici delle famiglie ID 2941 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente documento;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici e alle famiglie, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

Inoltre, l'Istat monitorerà attraverso tutti gli strumenti a sua disposizione il rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite. 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 riscontri il mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento o offerto come migliorativo, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

4.1.5.1 Monitoraggio delle interviste CATI

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento del servizio CATI sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi. Inoltre, tali attività sono volte ad 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 l'intervistato , ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari.

ISTAT valuterà di eseguire le attività di monitoraggio da remoto oppure in presenza in considerazione del quadro organizzativo e di contesto sia di ISTAT che del Fornitore. Tali attività potranno essere svolte senza alcuna forma di preavviso da parte dell'Istituto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario effettuare le attività di monitoraggio in presenza, oltre a quelle già previste per i Debriefing e Ritorni formativi, presso la sede del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del proprio personale.

Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo, come disciplinato nel Contratto.

4.1.5.2 Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala

L'ISTAT svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, 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. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n.101/2018). L'ISTAT pianificherà le attività di monitoraggio in accordo con il Fornitore, ma si riserva la possibilità di effettuare parte delle suddette attività senza necessità di preavviso.

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

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

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema unico accessibile da remoto dalle postazioni ISTAT, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

In ogni caso, per le attività di cui ai punti a) e b) dovranno essere garantite connessioni cifrate e sicure tra la postazione Istat e qualunque eventuale postazione remota utilizzata dall'intervistatore diversa dalla postazione presente nella sede di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Inoltre, dovrà essere garantito il rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei lavoratori).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- rendere all'intervistatore ampia informativa privacy sulle verifiche effettuate da remoto da ISTAT e sulle specifiche modalità e finalità del trattamento, indicando il perimetro delle verifiche e le relative limitazioni;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato dell'attività di monitoraggio in corso.

4.1.6 LIVELLI DI SERVIZIO/INDICATORI

Sono previsti i seguenti indicatori di cui si riportano le schede analitiche:

- 1) TCI - Tasso di completezza delle interviste;
- 2) PNV – Percentuale dei numeri validi.

I tassi saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 40,5% è arrotondato al valore 41%; il valore 40,4% è arrotondato al valore 40%).

4.1.6.1 TCI - TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE

Per l'intero periodo di rilevazione, ISTAT richiede il raggiungimento di una % minima di interviste completate denominato tasso di completezza delle interviste. In particolare

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità) / numero di interviste target x100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno:

- 25% nel primo mese di rilevazione;
- 55% nel secondo mese di rilevazione;
- 100% per il terzo mese di rilevazione.

Si precisa che:

- il target (sul quale sarà calcolato il TCI) sarà un numero compreso tra 14.000 e 17.000 e costituirà il numero di interviste che il fornitore sarà contrattualmente obbligato ad effettuare;

- il tasso di completezza sarà oggetto di “Verifica di conformità”;
- le penali relative al TCI non saranno applicate in caso di PNV inferiore al 60%.

4.1.6.2 PNV – PERCENTUALE DEI NUMERI VALIDI

Mensilmente, ISTAT richiede che il Fornitore fornisca la percentuale di famiglie contattate con almeno un recapito telefonico valido, sul numero totale di famiglie contattate.

Percentuale dei numeri validi (nel periodo di riferimento mensile) = numero di famiglie contattate con almeno un recapito telefonico valido / numero di famiglie contattate * 100.

Tale percentuale è fissata al 60% per ogni rilevazione mensile.

Si precisa che:

- per recapito telefonico valido si intende un numero telefonico esistente e corrispondente alla famiglia da intervistare e, dunque, utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista.

4.1.7 ORARI DEL SERVIZIO OUTBOUND

Le interviste CATI saranno effettuate nei seguenti orari: dal **lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 21:30, il sabato dalle 10:30 alle 18:00.**

Le unità residenti nella Provincia di Bolzano non dovranno essere contattate **oltre le ore 20:00.**

Ulteriori possibili eccezioni di orario legate ad aspetti di natura territoriale e/o di target saranno concordate con il Fornitore del Servizio in fase di avvio delle attività.

Le interviste potranno essere effettuate in orari diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente con gli intervistati. Inoltre, in casi eccezionali, Istat e il Fornitore del servizio potranno concordare, in funzione dell'andamento della rilevazione, la rimodulazione delle fasce orarie previste.

4.1.8 PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO OUTBOUND

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.

Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata. Le tempistiche da rispettare per la sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività delle interviste CATI.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

L'Impresa potrà incrementare o decrementare il numero degli intervistatori soltanto su autorizzazione dell'Istat. Tali ridimensionamenti non dovranno comunque pregiudicare la qualità o le tempistiche di consegna dei lavori nei termini previsti nella presente fornitura.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Supervisor e Team leader).

L'Istat si riserva di affiancare i supervisor di sala e svolgere l'opportuno monitoraggio attraverso la presenza non continuativa di proprio personale durante le attività di Contact Center e rilevazione CATI presso i locali messi a disposizione dall'Impresa.

Il tutto dovrà avvenire 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).

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi.

4.1.8.1 Il Responsabile di Progetto

Tale figura è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione. Tale figura dovrà seguire tutta l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede laurea specialistica o vecchio ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Si richiede un'esperienza professionale di almeno 8 anni maturata negli ultimi 15 nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI e o CAPI/CATI su famiglie/individui e imprese. Per ciascuna delle due tipologie di target (famiglie/individui e imprese) si richiede inoltre di aver svolto almeno un'indagine su scala nazionale con un numero minimo di 45.000 interviste annue. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall'Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Progetto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

4.1.8.2 Coordinatore Tecnico Operativo

Tale figura dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate al servizio, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e

qualitativi. Tale figura dovrà coordinare le attività dei supervisori e curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI. Si richiede un'esperienza di almeno 6 anni maturata negli ultimi 15 nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CAWI/CATI e/o CAPI/CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. Si richiede il possesso del diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equipollente. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

4.1.8.3 Supervisore di sala

Svolge il ruolo di coordinamento delle attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della campagna outbound. In particolare, coordina le attività dei team leader e degli operatori outbound. Inoltre ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto dei SLA. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati
- Esperienza lavorativa di almeno 5 anni in ruolo analogo

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di supervisori di sala secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 supervisore ogni 20 intervistatori.

Il supervisore dovrà garantire, durante la rilevazione, il supporto agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Si richiede un'esperienza almeno triennale, maturata negli ultimi 10 anni, nel reclutamento, nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero minimo di 15.000 interviste annue su individui/famiglie. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

4.1.8.4 Team Leader

Oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione, monitoraggio e supporto ad un gruppo di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti, le informazioni e i servizi da erogare. Il team leader, in particolare, fornisce il supporto tecnico e contenutistico per lo svolgimento della campagna outbound. Il team leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Ha inoltre un ruolo di collegamento con il Supervisore per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Esperienza lavorativa di almeno 3 anni come operatore outbound.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di team leader di sala secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 team leader ogni 10 intervistatori.

4.1.8.5 Intervistatore (operatore)

Gli intervistatori dovranno essere dimensionati in numero adeguato per lo svolgimento del servizio. Gli intervistatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche:

- Età minima 18 anni;
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, maturata negli ultimi 10 anni (tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore, ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).

Inoltre, dovranno essere impiegati almeno n. 2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e almeno n. 1 intervistatore bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia.

4.1.8.6 Figure professionali richieste

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di figure professionali secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 Team Leader ogni **10** intervistatori;
- almeno 1 Supervisore ogni **20** intervistatori;
- n. 1 Coordinatore Operativo;
- n. 1 Responsabile di Progetto.

4.2 SERVIZI OPZIONALI

I “servizi opzionali” comprendono i servizi accessori abilitanti e complementari al servizio principale Outbound. Sono costituiti dal servizio di Inbound su canale telefonico ed e-mail, i sistemi informativi a supporto, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto e infrastruttura logistica.

4.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

I servizi opzionali, di cui al presente paragrafo 4.2, sono remunerati con un unico canone onnicomprensivo. Si rinvia al contratto per la definizione delle tranche e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi nonché la revisione dei prezzi.

4.2.2 SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND – NUMERO VERDE

Le unità chiamate a partecipare all'Indagine potranno rivolgersi al Contact Center Inbound per fissare un appuntamento per l'intervista, per fornire un recapito telefonico su cui essere contattate e per richiedere chiarimenti operativi sulla rilevazione (es orari, intervistatori coinvolti, numeri uscenti).

Le unità potranno contattare il Numero Unico Istat (1510) e, attraverso il codice indagine presente nell'informativa, accederanno al Contact Center del fornitore. A tale scopo, il Fornitore dovrà fornire un numero nero per ogni indagine (sul quale si attesta un numero verde) in modo da poter inoltrare le chiamate attraverso il reindirizzamento dal PUC Istat (Punto Unico di Contatto).

Istat si riserva di comunicare nell'informativa che invierà alle unità di rilevazione solo il numero unico oppure solo il numero verde o entrambi, anche in relazione al target dei rispondenti.

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il servizio ad oggetto riguarderà l'erogazione di contenuti informativi specifici con numero verde e con possibili ulteriori canali per l'assistenza ai soggetti interessati dall'indagine CATI di cui al precedente paragrafo 4 Servizi di Contact Center Outbound.

Il dimensionamento del servizio è commisurato ai minuti effettivi di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di *after call work*) e le eventuali richieste pervenute tramite e-mail, nonché il rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Su base storica ed esperienziale, l'Istat stima un numero di chiamate atteso per il Contact Center pari a **1000** chiamate con durata media di **4 minuti**.

Sono inclusi nel servizio la remunerazione di tutti i costi relativi alle risorse assegnate al servizio (operatori inbound, supervisor e coordinatori e relativa formazione), tutti i costi di attivazione del Numero Verde e della casella di posta elettronica e relativa gestione, nonché le attività di monitoraggio e rendicontazione del servizio.

Il contatto tramite canale posta elettronica (e.mail) verrà considerato equivalente al contatto tramite nr. verde ed associato a un effort medio di 4 minuti, salvo diverso accordo con l'Istituto previa accettazione di motivazioni oggettive di effort aggiuntivo.

Qualora l'Impresa proceda ad apposita selezione degli operatori, l'Istat si riserva il diritto di parteciparvi.

L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti. La sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto. Gli operatori, durante l'orario di servizio, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste delle famiglie intervistate riguardo l'indagine.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività del Contact Center.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli operatori.

L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'attività, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Il tutto dovrà avvenire 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).

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1, che pertanto costituiranno requisiti minimi.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Supervisor).

A partire dalla settimana precedente l'inizio della rilevazione CATI e fino alla settimana successiva al termine della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali, anche attraverso modalità di lavoro che favoriscono la conciliazione lavoro-famiglia, un servizio telefonico gratuito per le famiglie. Le unità di rilevazione potranno chiamare per fissare un appuntamento per l'intervista, per fornire un recapito telefonico su cui essere contattati e per richiedere chiarimenti operativi sulla rilevazione (es orari, intervistatori coinvolti, numeri uscenti).

L'attivazione e la gestione del servizio di Contact Center e del Numero Verde, è a cura e a spese del Fornitore del Servizio. Anche il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore stesso. Il numero verde 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 per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 19.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione di penali.

Il servizio dovrà garantire:

- ✓ postazioni di lavoro per gli operatori di call center dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e servizi applicativi per la gestione del servizio;
- ✓ la fornitura e la gestione del numero verde gratuito per il chiamante - sia per numerazione fissa sia

- per numerazione mobile nazionale – con operatore nell'orario di servizio e sistema IVR sino al completamento delle 24 ore 7 giorni su7 (H24 7/7);
- ✓ su richiesta dell'Istat, la fornitura e la gestione di un indirizzo di posta elettronica al quale le famiglie potranno inviare eventuali quesiti e/o segnalazioni. Le modalità e le tempistiche di presa in carico ed evasione di tali richieste da parte del Fornitore, nonché la reportistica richiesta, saranno concordate con ISTAT all'avvio delle attività.
 - ✓ il sistema di messaggistica vocale (IVR) configurabile e personalizzabile con i seguenti requisiti minimi:
 - durante l'orario di risposta con operatore:
 - il sistema dovrà riconoscere i chiamanti della provincia autonoma di Bolzano e della Regione Friuli Venezia Giulia, abilitando la scelta tra italiano e rispettivamente la lingua tedesca/slovena e inoltrare la chiamata agli operatori di lingua rispettivamente tedesca e slovena;
 - informare il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui alla risposta;
 - nel restante orario a completamento H24 - 7 giorni su 7:
 - dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
 - comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni;
 - ✓ la registrazione di ogni tentativo di contatto conformi all'allegato "Scheda e regole contatti" giornalmente;
 - ✓ le rendicontazioni giornaliere e cumulate e gli indicatori di qualità, secondo le specifiche che saranno definite da Istat e comunicate al Fornitore in fase di avvio delle attività;
 - ✓ l'aggiornamento della lista contatti: nei casi in cui le famiglie del campione CATI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore registrare tali informazioni e aggiornare la propria lista contatti al fine di poter procedere successivamente alla somministrazione della intervista. Tutte le informazioni reperite dal Contact Center utilizzabili ai fini della somministrazione della intervista CATI dovranno essere utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione stessa.
 - ✓ l'identificazione del chiamante tramite l'accesso automatizzato alla lista normalizzata e aggiornata;
 - ✓ il sistema di ascolto da remoto con visualizzazione delle schermate di acquisizione dei dati di contatto.

La configurazione del servizio Inbound e i testi dei messaggi saranno oggetto di approvazione da parte di Istat nella fase di predisposizione. Eventuali modifiche dell'alberatura e della messaggistica dovranno essere concordate con Istat e implementate entro i termini concordati in fase di predisposizione del servizio stesso.

Contenuto informativo:

Con riferimento alla rilevazione CATI, il servizio di Contact Center dovrà registrare, qualora il chiamante richieda un appuntamento, la data e la fascia oraria e il recapito telefonico su cui essere ricontattato per lo svolgimento dell'intervista.

Le informazioni acquisite dal servizio inbound dovranno essere rese immediatamente disponibili sul Sistema CATI, per essere utilizzate da parte degli intervistatori outbound.

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

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- monitorare l'attività degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di indagine statistica mediante tecnica cati sui consumi energetici delle famiglie ID 2941 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

incontrate, alla fine di ogni periodo di rilevazione (**cadenza settimanale**).

4.2.2.1 Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza – Formazione specifica

È prevista la formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie, erogata da docenti ISTAT e secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero di sessioni formative ed il relativo calendario. Il Fornitore del Servizio deve farsi carico dell'organizzazione dei briefing di formazione per gli operatori del Contact Center, secondo le modalità definite dall'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza a tutte le attività formative di tutti gli operatori del Contact Center; andranno pertanto previsti degli appositi elenchi di registrazione delle presenze che gli operatori dovranno firmare. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Il briefing, della durata di un giorno (8 ore effettive al netto delle pause), è effettuato presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale; a tale briefing dovrà partecipare anche il coordinatore tecnico operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti organizzativi e tecnici della rilevazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione dal Fornitore per il briefing siano 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 tutte le risorse ISTAT, di una giornata formativa, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

Per l'erogazione del servizio del Contact Center, non potranno essere utilizzate risorse non formate secondo quanto previsto al presente paragrafo, pena l'applicazione di penali.

L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, con sessioni da remoto e/o pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

4.2.2.2 Livelli di Servizio

Il Fornitore del Servizio deve garantire **un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 20 secondi** nell'almeno **85% delle chiamate inbound** su base mensile.

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata

risoluzione del problema) su segnalazioni degli utenti o risultanti da controlli effettuati dall'ISTAT, l'Istituto effettuerà rilievi e applicherà penali.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico. Nei casi in cui i cittadini/imprese fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, in modo da renderle note in tempo reale agli intervistatori CATI. 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.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui all'Appendice A. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica quindicinale**, concordata con ISTAT durante i lavori preparatori, entro i 3 giorni lavorativi precedenti alla produzione del report stesso, relativamente al periodo di rilevazione oggetto del documento, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali.

4.2.2.3 Orari del Servizio

La data di attivazione corrisponde con l'inizio della settimana antecedente all'avvio del servizio di Outbound della rilevazione CATI.

La data termine del servizio corrisponde con la fine della settimana successiva alla data di termine della rilevazione CATI.

In fase di stipula Istat fornirà il piano di lavoro contestualizzato in base agli effettivi tempi di conclusione della presente procedura.

Il servizio IVR deve essere attivo 7 giorni su 7- H24.

Orari di risposta del Numero verde con Operatore: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

4.2.2.4 Personale impiegato per il servizio INBOUND

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.

Operatore del numero verde (Profilo OPERATORE INBOUND)

Il Fornitore del Servizio garantirà la presenza di almeno 2 operatori non dedicati durante l'intero orario.

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1, che pertanto costituiranno requisiti minimi. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche, gli operatori dovranno:

- essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- avere capacità comunicative e relazionali;
- avere capacità nell'utilizzo del personal computer;
- avere conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- avere conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- almeno uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività del numero verde, avere una conoscenza

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi di indagine statistica mediante tecnica cati sui consumi energetici delle famiglie ID 2941 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno uno avere una conoscenza parlata e scritta della lingua slovena comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia.

- avere un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center.

Nei verbali di inizio attività del servizio Inbound numero verde il Fornitore comunicherà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate.

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

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato. Per la sostituzione del personale si rimanda alle condizioni contrattuali.

4.2.3 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

In aggiunta a quanto indicato nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo dello SDAPA, si riportano i requisiti minimi richiesti da ISTAT.

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informatico a supporto dei servizi inbound e outbound garantendo l'integrazione con i questionari realizzati da ISTAT, l'automatizzazione dei flussi operativi, rilevazione e storicizzazione dei dati, risoluzione tempestiva di non conformità tecniche, configurazione e personalizzazioni di contenuti tematici, produzione di file di microdati e di reportistica conformi alle richieste di ISTAT.

Il sistema verrà testato dal Fornitore e dall'Istat e dovrà essere perfettamente funzionante nei tempi indicati da ISTAT in sede di avvio delle attività.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'Istat e il Fornitore del Servizio. Eventuali indisponibilità – imputabili al fornitore - in fase di avvio della rilevazione CATI comporta l'applicazione delle sanzioni previste.

Per tutto il periodo di effettuazione delle rilevazioni, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'Istat quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo le modalità previste nei punti i) e j) dell'Appendice A al capitolato.

I file dei microdati e la reportistica, trasmessi quotidianamente, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati.

Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito da Istat all'avvio delle attività.

Inoltre dall'avvio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, il Responsabile di Progetto dovrà, con cadenza settimanale, inoltrare all'Istat un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione.

4.2.3.1 Integrazione Questionario Istat con Sistemi Informativi a supporto del fornitore

Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione, di gestione della scheda contatti, di supporto e monitoraggio delle attività.

Tali attività dovranno essere effettuate nella fase di predisposizione e saranno sottoposte ad un collaudo ISTAT al fine di consentire l'avvio dell'indagine nei tempi indicati nel Piano delle Attività.

Il mancato superamento del collaudo e/o l'indisponibilità del sistema oltre i tempi consentiti, comporteranno

l'emissione di un rilievo per ogni giorno di ritardo rispetto al piano di collaudo approvato da Istat e l'applicazione della penale "**Mancato rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico o dal Contratto**" al superamento del numero di rilievi.

4.2.3.2 Personale impiegato per i servizi informativi a supporto

Sono richieste le seguenti figure di profilo informatico, in numero adeguato allo svolgimento del servizio:

- **n. 1 Capo Progetto Informatico**, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche. Tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi, progettazione, sviluppo e gestione dell'integrazione con il questionario CATI, di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e della produzione della reportistica. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e un'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. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Sistemista**, per la gestione degli aspetti di competenza dell'integrazione con il questionario CATI e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e 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. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Analista programmatore**, per la progettazione, sviluppo e manutenzione dell'integrazione con il questionario CATI e delle procedure finalizzate al trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e 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. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Programmatori**, per lo sviluppo e la manutenzione dell'integrazione con il questionario CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di 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. Tali figure dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

4.2.3.3 Piattaforma di E-learning

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma di e-learning per consentire la formazione a distanza delle proprie risorse e assicurando il completo e corretto svolgimento dei moduli formativi richiesti da Istat.

4.2.3.4 Sicurezza dei dati

Il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione dei servizi assicuri adeguati livelli di sicurezza fisica e logica, in linea con le migliori pratiche di settore e con quanto necessario per la tutela dei dati trattati.

In particolare, l'infrastruttura deve rispettare almeno i seguenti requisiti minimi:

a) Sicurezza fisica e controllo degli accessi

- protezione fisica dei locali che ospitano le componenti infrastrutturali;

- accesso controllato ai sistemi hardware e agli apparati di rete utilizzati per il servizio, mediante procedure formalizzate.

b) Sicurezza logica e autenticazione

- accesso del personale ai sistemi, alle postazioni e agli applicativi mediante credenziali individuali e gestite secondo il principio del “minimo privilegio”;
- utilizzo di meccanismi di autenticazione e controllo adeguati a prevenire accessi non autorizzati.

c) Logging e tracciabilità

- registrazione degli accessi ai sistemi, agli applicativi e alle postazioni di lavoro, con conservazione dei log per finalità di audit e controllo;
- disponibilità di log idonei a ricostruire attività rilevanti ai fini della sicurezza.

d) Protezione della rete e continuità operativa

- protezione della rete interna tramite firewall e strumenti di filtraggio;
- adozione di misure che garantiscano la continuità dei servizi anche in caso di eventi avversi o incidenti;
- configurazione sicura dei sistemi e tempestivo aggiornamento per la correzione di vulnerabilità note.

e) Riservatezza e integrità dei dati

- tutela della riservatezza e dell'integrità dei dati trattati attraverso tecniche idonee, tra cui – ove applicabili – misure di cifratura per dati in transito e a riposo;
- per accessi remoti di ISTAT e collegamenti IVR/CATI utilizzo di connessioni cifrate e protocolli sicuri (es. TLS);
- prevenzione di manipolazioni non autorizzate su dati, comandi, configurazioni e applicativi.

f) Minimizzazione e corretto trattamento dei dati

- trattamento dei soli dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del servizio, nel rispetto della normativa applicabile;
- utilizzo di sistemi e configurazioni che limitino la superficie di attacco e l'esposizione non necessaria dei dati.

g) Gestione delle vulnerabilità

- processi formalizzati per l'identificazione, la valutazione e la risoluzione tempestiva delle vulnerabilità;
- disponibilità di aggiornamenti di sicurezza e patch distribuiti e applicati in tempi congrui;
- esecuzione periodica di test e verifiche di sicurezza sui sistemi rilevanti.

4.2.3.5 Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica

Infrastruttura relativa ai canali di contatto.

È richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa ai seguenti canali di contatto:

Servizio Inbound:

- Canale telefonico con numerazione verde sia da rete fissa nazionale sia da rete mobile nazionale;
- Canale e-mail;

Servizio Outbound:

- Canale telefonico (sia per chiamate verso rete fissa nazionale che per chiamate verso rete mobile nazionale)

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti da ISTAT.

La gestione delle chiamate del canale Outbound dovrà essere automatizzata e integrata con sistemi di reporting analitici (cronologia delle chiamate, controllo durate, richiamate, ecc..).

L'infrastruttura dovrà disporre di software per il monitoraggio attraverso ascolto da remoto da parte di ISTAT sia per le chiamate Outbound sia Inbound.

4.2.3.6 Locali e attrezzature

I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE. I dati relativi all'ubicazione della/e sede/i operativa/e dovranno essere comunicati all'Avvio delle attività e riportati nel relativo verbale. È comunque consentito una differente dislocazione delle sedi in funzione di fornitore aggiudicatario in forma aggregata e/o di scelte organizzative del fornitore atte a ottimizzare le attività richieste dal presente capitolato nonché a garantire alle risorse impiegate modalità di conciliazione di lavoro e famiglia.

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. e con la normativa di settore.

Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste e del numero verde dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate, dotate di:

- PC collegati al server;
- terminali telefonici collegati al sistema di contact center- centralino e sistema IVR;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori delle varie postazioni con un idoneo impianto di areazione.

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

4.2.3.7 Sede della Formazione

Per il presente Appalto Specifico, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una struttura dedicata alla formazione frontale degli intervistatori, dei team leader e dei supervisor e degli operatori del Contact Center nonché Coordinatore Operativo e Responsabile di Progetto con i requisiti di seguito esposti.

I dati relativi all'ubicazione della struttura adibita alle attività di formazione dovranno essere comunicati all'avvio delle attività e riportati nel relativo verbale e nel Piano delle attività. Ogni variazione dovrà essere comunicata ad ISTAT per l'approvazione.

Si evidenzia che la formazione è obbligatoria per l'esecuzione dei servizi di Outbound ed Inbound. Pertanto, eventuali risorse in sostituzione e/o integrazioni dovranno essere formate secondo le modalità previste da ISTAT.

Principali requisiti logistici e organizzativi della formazione

Nel dettaglio la struttura logistica minima per ogni sessione di formazione è la seguente:

- Messa a disposizione di aule per la formazione secondo le seguenti caratteristiche minime:
 - almeno 1 aula plenaria per il briefing teorico della capienza di 70 persone;
 - almeno 2 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 30 persone ciascuna
- Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle **strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico e di altri eventuali strumenti**; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e un adeguato piano di appoggio.

- Tutti i discenti dovranno disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete (collegato con il Sistema Cati) per esercitarsi sul questionario, nonché per utilizzare gli strumenti di apprendimento online o di formazione blended (mista).
- 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, saranno a carico del Fornitore stesso.
- 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 secondo il dimensionamento successivamente specificato.
- Il fornitore dovrà predisporre postazioni dotate di software e la piattaforma per la formazione a distanza per il turn-over, ritorni formativi e debriefing.
- Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

Si precisa che, sulla base del numero di intervistatori dichiarati in offerta tecnica, l'Istat, durante la condivisione del cronoprogramma della formazione, potrà comunicare al fornitore l'esigenza di organizzare sessioni parallele di formazione. In quest'ultimo caso, le risorse logistiche dovranno essere ridondate (ad es. 2 aule plenarie, 3 o più aule tecniche).

4.3 SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

4.3.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

4.3.1.1 Programmazione

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato "Piano delle attività") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo. Tale piano dovrà essere allineato a quanto previsto in offerta tecnica, riprendendo ed eventualmente dettagliando i contenuti ivi presenti.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 0.

Il Piano delle Attività, definito in offerta tecnica e perfezionato in avvio e condiviso tra ISTAT e il Fornitore, costituisce documento vincolante ai fini dell'esecuzione del servizio. Il mancato rispetto degli impegni ivi assunti, inclusi dimensionamento della rete di rilevazione, milestone operative, tempistiche e modalità organizzative, comporta l'emissione di rilievi e, al superamento della soglia prevista, l'applicazione delle penali contrattualmente stabilite in 'Mancato rispetto delle tempistiche previste'.

4.3.1.2 Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento "Piano delle attività":

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 4.3.2.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
 - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati
 - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive.
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati
 - analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento
 - valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor)
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi

erogati.

Il Responsabile della Formazione ed il Quality Manager possono tra loro coincidere e coincidere con il Coordinatore Operativo.

4.3.1.3 Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti;
- la reportistica di cui all'appendice A.

Il sistema di monitoraggio sarà soggetto a test.

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

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione automatica delle interviste;
- monitorare l'attività degli intervistatori e degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Le attività svolte di cui sopra e le relative problematiche incontrate, dovranno essere descritte in apposito report inoltrato dal Fornitore all'Istat con **cadenza settimanale**, pena l'applicazione delle penali.

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 due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione di penali.

4.3.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative richieste da ISTAT per i servizi di Outbound ed Inbound, come di seguito descritto.

Per l'indagine sono riportati gli obblighi formativi richiesti da ISTAT e le modalità richieste che al momento costituiscono requisiti minimi per la fornitura.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale oltre al rispetto dei requisiti minimi del profilo, laddove esso non sia già adeguatamente formato, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti.

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound

- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori

- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

4.3.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- % di mancate risposte sulle numerazioni fisse;
- tasso di mancata disponibilità al rilascio dell'intervista;
- durata media delle interviste inferiore alla durata media stimata da ISTAT;
- durata media delle chiamate di assistenza superiore alla durata di 4 minuti incluso post-call;
- tasso di completezza parziale inferiore alla media del periodo.

Il Fornitore unitamente al report che dia evidenza delle modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc..) dovrà esporre ad ISTAT le criticità riscontrate.

5 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

L'Impresa, alla data di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente i **curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche)** e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni. Si rimanda all'art. 13S del contratto.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

5.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro il termine di 3 (tre) giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

In entrambe le ipotesi di sostituzione, ISTAT si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di **2 (due) giorni lavorativi** dal ricevimento del relativo curriculum. Premettendo che gli intervistatori e operatori devono aver effettuato la formazione Istat concorderà le modalità per un passaggio di consegne supervisionato.

Ove ISTAT ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine **di 3 (tre) giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, pari ai requisiti minimi e/o migliorativi per lo specifico profilo.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte di ISTAT del curriculum presentato o decorsi 2 giorni lavorativi della consegna del relativo Curriculum vitae, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro **3 (tre) giorni solari** dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale **senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente**, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare la penale di cui all'articolo Penali "Mancata Comunicazione per iscritto della necessità di sostituzione motivata di una figura professionale".

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati comporta l'applicazione della penale per ogni giorno lavorativo di ritardo.

L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi precedenti, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

5.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Come indicato nel Contratto, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare per conto dell'ISTAT (nel seguito del presente articolo " Titolare") i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e per la durata dello stesso, impegnandosi ad effettuare le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE/2016/679 nel seguito anche solo "Regolamento UE", D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale, allegato decreto legislativo n. 196/2003 - nel seguito del presente articolo collettivamente "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite o successivamente impartite dal Titolare.

Il Responsabile ha dichiarato di possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dati prevista dal Programma statistico nazionale.

Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc..), forniti dal Titolare ai

fini dell'organizzazione delle interviste e del contatto dei rispondenti o raccolti dal Responsabile tramite il questionario di rilevazione; ii) dati relativi a categorie particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione.

In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono il campione di famiglie residenti sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare.

Si rimanda al contratto per il dettaglio delle obbligazioni.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

6.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Non applicabile.

6.2 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 4.3.1.

In particolare, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, verrà sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività con l'accettazione dello Schema degli Adempimenti e la definizione del relativo "Piano delle attività".

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'Istat.

Tali tempi sono comunque indicativi e saranno in ogni caso concordati tra Istat e il Fornitore del Servizio al momento dell'avvio della attività.

Per le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità previste contrattualmente, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. par.7), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

6.3 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I servizi si intendono completamente erogati con il superamento positivo delle verifiche di conformità dell'indagine.

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito l'Aggiudicatario dovrà, quindi, garantire la chiusura dell'indagine.

7 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

8 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 Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

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

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

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento, se non diversamente sanzionato, come descritto nel contratto al paragrafo 15 S.

I **rilevi** 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 nel 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, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo, un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da ISTAT al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

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

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel Contratto.

9 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

I Requisiti integrativi del presente AS sono presenti al par. 2.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.

10 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI

10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un piattaforma software per l'implementazione del Sistema CATI, sulla base delle specifiche fornite da ISTAT tramite i presenti allegati in versione provvisoria, che saranno resi definitivi all'avvio delle attività.

Il sistema CATI dovrà provvedere ad assegnare agli intervistatori attivi i nominativi da contattare in maniera automatica, secondo modalità parametrizzabili.

Inoltre, il Sistema CATI dovrà garantire le funzionalità di seguito indicate:

- implementazione della scheda contatti;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione automatica dell'accesso al questionario web fornito da Istat;
- gestione del campione CATI: selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori CATI;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato”;
- 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; 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.

10.2 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, di sviluppo, integrazione e interoperabilità, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. 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 o a distanza tramite idonei strumenti telematici (es. TEAMS), secondo le indicazioni fornite dall'Istituto.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate dal Fornitore del Servizio per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- analisi di processo e funzionale finalizzata alla definizione dei dettagli di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra ISTAT e Fornitore del servizio e viceversa;
- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;

- gestione e monitoraggio della rilevazione CATI;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati;
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test);
- ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- monitoraggio della 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 ANALISI DI PROCESSO E FUNZIONALE

L'attività consiste nell'analisi dei processi di interscambio dei dati e conseguente analisi dei contenuti dei flussi informativi tra ISTAT e Società contraente e viceversa. Tale attività sarà condotta congiuntamente con l'Istat; il responsabile di progetto e il capo progetto informatico dell'Impresa contraente saranno tenuti a partecipare all'intera fase di lavoro.

10.4 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 10.13 Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati.

10.5 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI

Per la realizzazione del sistema 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 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 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.

10.6 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'intervistatore sia effettivamente libero e disponibile a gestire il contatto. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo dopo apposita conferma dell'avvio della chiamata da parte degli intervistatori presenti. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatore telefonico 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.

10.7 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI.

Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 (quindici) giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività degli intervistatori verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 10.9.

10.8 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, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività degli intervistatori, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione, ecc.). Più in dettaglio, il sistema informativo-informatico dovrà permettere la predisposizione di indicatori giornalieri sull'andamento delle attività relative all'indagine. Il fornitore dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'ISTAT, quotidianamente entro le ore 9.30 del giorno successivo a quello della rilevazione e per tutto il periodo di esecuzione della rilevazione, sia la reportistica degli indicatori che consentiranno di monitorare l'andamento e la qualità della rilevazione CATI e dell'attività degli intervistatori (cfr allegato indicatori di monitoraggio) sia i file di output (file dei tentativi di contatto e dei contatti, distribuzioni di frequenze sui dati rilevati, etc.) aggiornati al giorno precedente. La lista dei file di output da produrre quotidianamente con le relative specifiche tecniche saranno fornite dall'ISTAT all'avvio delle attività.

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

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto negli allegati al Capitolato Tecnico.

10.10 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 CATI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità della scheda contatti e dell'integrazione con il questionario elettronico fornito da Istat.

L'accesso in remoto del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poter verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo/integrazione delle funzionalità del SW del Sistema 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.

10.11 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 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 sanzioni previste.

10.12 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

La potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico del sistema CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dei dati.

10.13 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. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 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.