

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO DI INTERVISTE CATI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA DELL’ISTAT – ID 1967



INDICE

PREMESSA	4
INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA	5
DEFINIZIONI.....	7
1 OGGETTO DELL'APPALTO	8
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	9
1.1.1 Metodologia e tempistiche dell'indagine	9
1.1.1.1 Metodologia dell'indagine	9
1.1.1.2 Tempistiche delle indagini	9
1.1.2 Le interviste	10
1.1.2.1 Il tasso di completezza delle interviste	11
1.1.3 Rilevazione e gestione dei contatti con le Imprese/Aziende agricole	12
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	14
1.2.1 La verifica e la ricerca dei numeri telefonici	14
1.2.2 Servizi di supervisione e monitoraggio dell'aggiudicatario sulle attività del servizio	14
1.2.3 Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di microdati delle interviste	15
1.2.4 Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste	15
1.2.5 Servizi logistici e organizzativi per la Formazione del personale	15
1.2.5.1 Formazione del personale	17
1.2.6 Incontri di debriefing.....	18
1.2.7 Sistema CATI.....	19
2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DELL'AGGIUDICATARIO	20
2.1 Accettazione della fornitura	22
3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO	23
4 HARDWARE/SOFTWARE MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	29
5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	30
6 SICUREZZA DEI DATI	31
7 AZIONI CONTRATTUALI	31
7.1 Rilievi	32
7.2 Penali.....	32
APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA	33
1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI	33
2. SVILUPPO E MANUTENZIONE DEI QUESTIONARI ELETTRONICI CATI	33

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



3. ATTIVITÀ INFORMATICHE	34
4. POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	40
5. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI	40
6. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI MICRODATI E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI	40
ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	41

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione, la gestione e il monitoraggio di interviste CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) per la realizzazione di tre cicli di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT, da effettuarsi con la cadenza, la durata e gli obiettivi specificati nel corpo del presente capitolato, suoi allegati e appendici.

L'Aggiudicatario dovrà fornire l'hardware e il software necessari alla gestione delle indagini, inclusi il sistema CATI e i questionari elettronici.

Per la realizzazione delle interviste, l'Aggiudicatario dovrà allestire, presso i locali che metterà a disposizione, idonee postazioni di lavoro per gli intervistatori, dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e software CATI comprensivo dei questionari elettronici.

Sono da considerare parte integrante del presente Capitolato tutti i relativi Allegati, forniti in *versione provvisoria* in quanto suscettibili di modifiche/integrazioni.

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

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



INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA

Indagini sulle intenzioni di semina

L'indagine campionaria sulle intenzioni di semina delle principali coltivazioni agricole (in conformità al Reg. CE n. 543/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio sui prodotti vegetali) è condotta annualmente per fornire stime preliminari sulle superfici da investire nelle colture erbacee (seminativi) di maggiore interesse, durante l'annata agraria di riferimento.

In particolare, vengono raccolte informazioni sulle semine effettuate nel corso dell'annata precedente e le intenzioni di semina per quella corrente. L'indagine si basa su un campione teorico di circa 12.500 aziende agricole dislocate sull'intero territorio nazionale. Il campione è estratto dal Registro delle aziende agricole gestito da ISTAT. Le stime sono diffuse entro il mese di gennaio dell'anno a cui le stime si riferiscono.

Indagine sull'utilizzo dei prodotti fitosanitari nelle coltivazioni agricole

L'indagine sull'utilizzo dei prodotti fitosanitari nelle coltivazioni agricole viene svolta in conformità alle disposizioni del Regolamento CE n. 1185/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, al fine di poter disporre di dati relativi all'uso di pesticidi. L'indagine viene effettuata tramite due rilevazioni distinte per due coltivazioni agricole selezionate per l'anno di riferimento. L'intervista raccoglie dati riguardanti l'azienda, la superficie aziendale, i trattamenti fitosanitari eseguiti e i prodotti fitosanitari utilizzati. Le rilevazioni sono annuali; gli universi di riferimento provengono dal Registro delle aziende agricole gestito da ISTAT; i campioni teorici includono circa 4.000 aziende per ogni coltivazione considerata.

Indagine sulla macellazione del bestiame a carni rosse e bianche

L'indagine risponde al Regolamento Comunitario 1165/2008 del 19 novembre 2008 e successive modifiche e integrazioni. L'indagine sulla macellazione del bestiame a carni rosse e bianche è svolta mensilmente a livello campionario. L'indagine mensile del bestiame a carni rosse si effettua su un campione di mattatoi che macellano carni rosse (circa 450 unità), estratti dalla lista di circa 1700 mattatoi acquisita ogni anno dal Ministero della Salute. L'indagine mensile del bestiame a carni bianche si effettua su tutti i mattatoi che macellano carni bianche (circa 280 unità), estratti dalla lista acquisita ogni anno dal Ministero della Salute. Entrambe le indagini mirano a rilevare il numero di capi abbattuti, il peso vivo ed il peso morto.

Indagine sul latte e sui prodotti lattiero-caseari

L'indagine è svolta in conformità alla Direttiva n. 96/16/CE e successive modifiche e integrazioni ed è svolta sia mensilmente a livello campionario che annualmente a livello censuario. L'indagine sul latte e sui prodotti lattiero-caseari rileva dati sulla quantità di latte e di crema, con i relativi tenori di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



materia grassa e proteine contenuti, raccolti presso gli allevatori - produttori di latte, nonché la quantità di alcuni prodotti lattiero-caseari ottenuti dalla trasformazione del latte. L'indagine mensile è campionaria e coinvolge un campione di imprese (circa 450 unità) operanti nella raccolta, nel trattamento e nella trasformazione del latte. Le principali variabili rilevate sono: latte di vacca raccolto, di pecora, capra e bufala; latte alimentare, crema da consumo, latte fermentato o yogurt, burro e formaggi, ecc. La rilevazione annuale (circa 1.200 unità) comprende un campione di aziende agricole che producono latte e lo trasformano all'interno di un mini-caseificio aziendale e che hanno quindi un'attività economica connessa alla raccolta del latte. Entrambi i campioni sono estratti da ISTAT e derivano da registri tematici. I dati dell'indagine mensile vengono raccolti nella seconda metà dal mese successivo a quello di riferimento, mentre quelli dell'indagine annuale durante il mese di aprile successivo all'anno di riferimento. I dati richiesti si riferiscono alle materie prime entrate nello stabilimento, alle materie prime uscite dallo stabilimento e alle produzioni effettuate nell'anno solare di riferimento.

Indagine sulla consistenza del bestiame bovino, bufalino, suino e ovi-caprino

La rilevazione risponde al Regolamento Comunitario 1165/2008 del 19 novembre 2008 e successive modifiche e integrazioni. L'indagine semestrale sulla consistenza del bestiame mira a rilevare il numero di capi bovini, bufalini, suini e ovi-caprini posseduti al primo dicembre e al primo giugno di ogni anno solare in aziende agricole che praticano allevamento. I dati della rilevazione di giugno vengono raccolti nel corso dello stesso mese facendo riferimento ai capi posseduti al primo del mese; quelli di dicembre vengono raccolti nel mese di dicembre, sempre con riferimento al primo del mese. E' un'indagine campionaria che si effettua su un campione di circa 9.000 aziende agricole a dicembre e di circa 5.000 a giugno (si torna sui rispondenti di dicembre, escludendo quelli che allevano esclusivamente capi ovi-caprini non richiesti nell'indagine di giugno). Le unità da intervistare sono selezionate dal Registro delle aziende agricole gestito da ISTAT.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



DEFINIZIONI

- *Aggiudicatario*: indica l'aggiudicatario del servizio;
- *Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto (congiuntamente dall'Aggiudicatario e ISTAT) il verbale di inizio delle attività contrattuali che contiene i dati relativi all'ubicazione della sede operativa (cfr. paragrafo 1.2.4) e alla struttura adibita alle attività di formazione (cfr. paragrafo 1.2.5); a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le attività relative al contratto;
- *Avvio dell'indagine*: per ogni indagine viene sottoscritto (congiuntamente dall'Aggiudicatario e ISTAT) il verbale di inizio dell'indagine; a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le operazioni relative alla specifica indagine;
- *CATI*: Computer Assisted Telephone Interview, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata da un intervistatore mediante intervista telefonica assistita da PC;
- *CAWI*: Computer Assisted Web Interview, è la tecnica di raccolta dati che prevede la auto compilazione da parte del rispondente di un questionario web;
- *Imprese/Aziende agricole campione*: insieme delle Imprese/Aziende Agricole oggetto delle rilevazioni;
- *Inizio della rilevazione*: per ogni indagine è la data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le imprese/aziende agricole;
- *Intervista completa*: intervista effettuata secondo quanto previsto al par. 1.1.2., ossia solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- *Numero di telefono errato*: si intende un numero telefonico, fisso o mobile, inesistente oppure non corrispondente alla impresa/azienda agricola che deve essere intervistata, e quindi non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista;
- *Offerente*: si intende un operatore economico che presenta un'offerta per la presente procedura di gara;
- *Periodo di rilevazione*: per ogni indagine è il periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Tasso di completezza*: per ogni indagine e per l'intero periodo di rilevazione, rapporto percentuale tra il numero di imprese/aziende agricole con interviste complete effettuate nell'intero periodo di rilevazione, per cui la verifica di conformità ha dato esito positivo, e il numero di imprese/aziende agricole assegnate valide nell'intero periodo di rilevazione, ossia tutte le imprese/aziende agricole assegnate non rispondenti in modalità CAWI, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono risultino errati.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto, da realizzarsi complessivamente nell'arco di circa 39 mesi, dall'avvio delle attività alla consegna dei risultati relativi all'ultima indagine effettuata, prevede la conduzione e gestione di:

- **72.120 interviste complete con tecnica CATI**, per la realizzazione di tre cicli di indagini di varia durata e periodicità del **Servizio Agricoltura**, secondo le stime di dettaglio riportate nell'Allegato 1 al presente capitolato;
- servizi connessi e strumentali.

Si fa presente che il numero complessivo iniziale di unità campionarie (campione teorico complessivo) sarà pari a circa **112.000** imprese/aziende agricole, delle quali si stima che circa **7.000** forniscano interviste complete attraverso la compilazione dei questionari web sviluppati direttamente da ISTAT (tecnica CAWI) e accessibili tramite il proprio portale. Lo sviluppo, la conduzione e la gestione dei questionari in tecnica CAWI è a totale carico di ISTAT.

Nel caso in cui il numero di interviste realizzate tramite tecnica CAWI risulti maggiore della stima riportata, con conseguente e corrispondente diminuzione del numero di interviste CATI richieste all'Aggiudicatario, ISTAT potrà ridurre le prestazioni richieste fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, in conformità a quanto previsto all'art 106 co. 12 del D.lgs. 50/2016. In questo caso l'Aggiudicatario è comunque tenuto all'esecuzione delle prestazioni richieste alle stesse condizioni previste nel contratto.

I **servizi connessi e strumentali**, come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato, sono:

- **Verifica e ricerca dei numeri telefonici** finalizzato alla verifica dei numeri forniti da ISTAT e al reperimento di eventuali ulteriori recapiti telefonici rispetto a quelli già forniti, secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.1;
- **Servizi di supervisione e monitoraggio dell'Aggiudicatario sulle attività del servizio**, secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.2;
- **Produzione e fornitura di reportistica** e di file di microdati e altre reportistiche, secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.3;
- **Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste**, secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.4;
- **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione del personale**, secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.5 e 1.2.5.1;
- **Fornitura del sistema CATI e sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici** secondo quanto previsto nel paragrafo 1.2.7.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

1.1.1 METODOLOGIA E TEMPISTICHE DELL'INDAGINE

1.1.1.1 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Per ogni indagine effettuata, tranne per quelle per cui è prevista la sola modalità CATI (cfr. Allegato 1 al capitolato), le interviste saranno avviate utilizzando inizialmente la tecnica CAWI, gestita completamente da ISTAT, e successivamente, in maniera sequenziale e senza sovrapposizione tra le due tecniche, utilizzando la tecnica CATI, gestita dall'Aggiudicatario, secondo le seguenti tempistiche:

- Indagine N. 1: 3 settimane di rilevazione in tecnica CAWI e 4 settimane di rilevazione in tecnica CATI;
- Indagini N. 2a, 2b, 3: 2 settimane di rilevazione in tecnica CAWI e 2 settimane di rilevazione in tecnica CATI;
- Indagini N. 4, 5: 2 settimane di rilevazione in tecnica CAWI e 3 settimane di rilevazione in tecnica CATI.

1.1.1.2 TEMPISTICHE DELLE INDAGINI

All'aggiudicatario è richiesta l'esecuzione delle indagini riportate nella tabella di cui all'Allegato 1 al Capitolato tecnico secondo le tempistiche ivi riportate.

All'*Avvio dell'indagine*, per ogni indagine di cui alla tabella in Allegato 1 al Capitolato tecnico, l'Aggiudicatario dovrà:

- confermare l'elenco dei nominativi delle risorse impegnate e fornire, se richiesti, i curricula aggiornati;
- avviare le procedure di selezione e reclutamento degli intervistatori.

A partire dall'*Avvio dell'indagine*, per ogni indagine di cui alla tabella in Allegato 1 al Capitolato tecnico, l'Aggiudicatario dovrà:

- Entro 1 mese:
 - o terminare le attività di sviluppo del sistema CATI e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana, per le successive verifiche di conformità effettuate da ISTAT (cfr. paragrafo 6 dell'Appendice A e art. 13 S dello Schema di Contratto).
- Entro 1 mese e mezzo:
 - o terminare le attività di sviluppo degli applicativi per la produzione dei file di microdati e dei report degli indicatori e rilasciare il questionario elettronico in lingua tedesca, per le successive verifiche di conformità effettuate da ISTAT (cfr. paragrafo 6 dell'Appendice A e art. 13 S dello Schema di Contratto).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- Entro 2 mesi:
 - o terminare le procedure di selezione e reclutamento degli intervistatori fornendo l'elenco dei nominativi;
 - o completare la riproduzione del materiale didattico necessario alla formazione degli intervistatori;
 - o rilasciare i questionari elettronici in versione definitiva, in lingua italiana e tedesca, da utilizzare nelle attività formative;
 - o avviare le attività formative degli intervistatori;
 - o consegnare i file di prova relativi ai microdati e alla reportistica degli indicatori.
- Entro 2 mesi e mezzo:
 - o terminare le attività di verifica dei numeri di telefonico delle unità campionarie;
 - o avviare le attività di rilevazione, che dovranno essere completate secondo le tempistiche richieste.

Per un maggiore dettaglio delle attività previste e relative tempistiche, per ciascuna indagine, si faccia riferimento all'Allegato 2 del Capitolato Tecnico. Tali tempistiche sono in ogni caso indicative e saranno puntualmente concordate tra ISTAT e l'Aggiudicatario al momento dell'avvio dell'indagine. L'Aggiudicatario 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 concordato. 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 stessa. L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire che, al di fuori di quanto espressamente previsto nei paragrafi 1.2.5 e 2, eventuali incontri richiesti dalla Committente con il personale dell'Aggiudicatario avvengano presso la sede della Committente o, in alternativa e previa autorizzazione della Committente, attraverso l'utilizzo di strumenti di videoconferenza/webmeeting.

1.1.2 LE INTERVISTE

Ai fini dell'esecuzione delle interviste richieste, il Fornitore si obbliga ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i. 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”*.

L'Aggiudicatario dovrà attenersi alle indicazioni metodologiche e tecniche fornite dall'ISTAT e si impegna a farle rispettare anche ai propri intervistatori.

Le interviste CATI dovranno essere svolte attraverso l'utilizzo del sistema CATI dell'Aggiudicatario e la somministrazione dei questionari elettronici sviluppati dallo stesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



Per ogni ciclo e per ogni indagine la numerosità delle interviste stimate è quella riportata nell'Allegato 1 al Capitolato tecnico.

Le interviste CATI devono essere effettuate dal Lunedì al Sabato, dalle 10:00 alle 21:00, escludendo eventuali giorni festivi. Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di ISTAT.

Per ogni questionario, **l'intervista verrà considerata completa** solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti telefonici secondo le specifiche riportate nel presente Capitolato.

Sulla base dell'esperienza maturata, il tempo medio per la somministrazione dei questionari CATI è quello riportato nella tabella di cui all'Allegato 1 al Capitolato tecnico.

1.1.2.1 IL TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE

Per ogni indagine, è richiesto che l'Aggiudicatario **garantisca** il tasso di completezza riportato nella tabella di cui all'Allegato 1 al Capitolato tecnico. Il tasso di completezza è definito come:

Tasso di completezza = (numero di imprese/aziende agricole con interviste complete effettuate nell'intero periodo rilevazione)/(numero totale di imprese/aziende agricole assegnate valide nell'intero periodo di rilevazione)*100

Si precisa che per *imprese/aziende agricole assegnate valide* si intendono tutte le imprese/aziende agricole assegnate all'Aggiudicatario non rispondenti in modalità CAWI, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati risultino errati.

Per numero di telefono errato si intende un numero telefonico inesistente oppure non corrispondente alla impresa/azienda agricola da intervistare e, dunque, non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista.

All'Aggiudicatario è richiesto di garantire il mantenimento dei seguenti tassi di completezza **minimi**:

- Indagini n. 1, 2a, 2b, 3, 4, 5, **per tutti e tre i cicli di indagini**:
 - Indagine n.1 tasso di completezza pari al massimo a 80%;
 - Indagine n.2a tasso di completezza pari al massimo a 50%;
 - Indagine n.2b tasso di completezza pari al massimo a 50%;
 - Indagine n.3 tasso di completezza pari al massimo a 50%;
 - Indagine n.4 tasso di completezza pari al massimo a 60%;
 - Indagine n.5 tasso di completezza pari al massimo a 75%;
- Indagini n. 6, 7, 8, **per il primo ciclo di indagini**:
 - Indagine n.6 tasso di completezza pari al massimo a 78%;
 - Indagine n.7 tasso di completezza pari al massimo a 90%;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- Indagine n.8 tasso di completezza pari al massimo a 78%.

[b.3] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, il **miglioramento** dei tassi di completezza minimi garantiti secondo il seguente dettaglio:

- Indagini n. 1, 2a, 2b, 3, 4, 5, per tutti e tre i cicli di indagini: un tasso di completezza migliorato al più di cinque punti percentuali rispetto al minimo richiesto:
 - [b.3.1] Indagine n.1 tasso di completezza pari al massimo a 85%;
 - [b.3.2] Indagine n.2a tasso di completezza pari al massimo a 55%;
 - [b.3.3] Indagine n.2b tasso di completezza pari al massimo a 55%;
 - [b.3.4] Indagine n.3 tasso di completezza pari al massimo a 55%;
 - [b.3.5] Indagine n.4 tasso di completezza pari al massimo a 65%;
 - [b.3.6] Indagine n.5 tasso di completezza pari al massimo a 80%;
- Indagini n. 6, 7, 8, per il primo ciclo di indagini: un tasso di completezza migliorato al più di cinque punti percentuali rispetto al minimo richiesto:
 - [b.3.7] Indagine n.6 tasso di completezza pari al massimo a 83%;
 - [b.3.8] Indagine n.7 tasso di completezza pari al massimo a 95%;
 - [b.3.9] Indagine n.8 tasso di completezza pari al massimo a 83%.

In caso l'Aggiudicatario abbia offerto in fase di gara valori migliorativi relativi al tasso di completezza ma in fase esecutiva tali valori non dovessero essere raggiunti, ISTAT applicherà le penali previste nel Contratto.

Inoltre, i valori **minimi** richiesti in relazione al tasso di completezza saranno utilizzati in fase di "Verifica di conformità" del servizio da parte di ISTAT per determinare l'eventuale "Quota Sospesa", nel caso in cui l'Aggiudicatario non li rispetti, secondo quanto previsto dall'art. 13 S dello Schema di Contratto.

1.1.3 RILEVAZIONE E GESTIONE DEI CONTATTI CON LE IMPRESE/AZIENDE AGRICOLE

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con l'impresa/azienda agricola. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare l'impresa/azienda agricola, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall'ISTAT o reperiti dall'Aggiudicatario precedentemente all'avvio dell'indagine o nel corso di un precedente contatto.

Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà.

Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



reportistica e dei file dei microdati descritti al paragrafo 1.2.3.

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici dovrà essere predisposto con procedure automatiche (in linea con quanto stabilito nel par. 1.2.1.).

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere provvisori o definitivi secondo le specifiche fornite dall'ISTAT all'avvio dell'indagine e di cui si fornisce in allegato una versione provvisoria (Allegato 3 al Capitolato tecnico - Regole del contatto).

[b.4] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni adottate per garantire i tassi di completezza delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto con le imprese/aziende, in considerazione dei seguenti elementi:

- [b.4.1] metodologie e procedure di gestione delle interviste e caratteristiche tecniche dell'agenda degli appuntamenti dell'intervistatore;
- [b.4.2] ulteriori metodologie, procedure e strumenti utilizzati per favorire la sospensione e successiva ripresa/ripianificazione delle interviste al fine di agevolare le imprese/aziende da intervistare.

[b.5] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia e l'innovatività degli strumenti di workforce management adottati per la pianificazione intelligente del personale impiegato, anche nell'ottica di garantire il rispetto delle tempistiche richieste, in considerazione delle funzionalità offerte, nell'ambito dei servizi oggetto di gara, gestione dello staffing degli intervistatori, gestione dello scheduling dei turni, monitoraggio e controllo della pianificazione.



1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

1.2.1 LA VERIFICA E LA RICERCA DEI NUMERI TELEFONICI

Il campione per l'Indagine del Servizio Agricoltura viene definito dall'ISTAT. Gli estremi delle imprese/aziende agricole campione vengono estratti dal registro delle aziende e/o altri registri tematici predisposti da ISTAT.

Per ogni rilevazione, la lista sarà fornita da ISTAT un mese prima dell'avvio della rilevazione stessa e conterrà, per ogni impresa/azienda agricola il relativo nominativo, indirizzo e i recapiti telefonici fissi e/o mobili e codice fiscale e/o partita iva.

A partire da questa lista l'Aggiudicatario procederà alla verifica dei numeri di telefono forniti da ISTAT e alla ricerca di eventuali ulteriori numeri di telefono attraverso gli elenchi più aggiornati. La verifica e la ricerca riguarderà complessivamente al massimo circa 112.000 unità campionarie e dovranno essere effettuate all'inizio di ogni indagine per ogni ciclo.

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

1.2.2 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DELL'AGGIUDICATARIO SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy" (D.lgs. 196/2003, relative disposizioni attuative).

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

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori.

Qualora da tali verifiche dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, l'Aggiudicatario dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

14 di 41



1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE

L'Aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione CATI. Il sistema verrà testato dall'Aggiudicatario e dall'ISTAT e dovrà essere perfettamente funzionante prima dell'avvio della prima rilevazione CATI. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'ISTAT e l'Aggiudicatario.

Per ogni indagine prevista e per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a inviare all'ISTAT quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione e secondo le specifiche e modalità previste nei punti g) e h) del paragrafo 3 dell'Appendice A al capitolato, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Contratto.

1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA CONDUZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE

Al fine di consentire a ISTAT di presenziare e gestire agevolmente le attività di conduzione, gestione e monitoraggio, garantendo al contempo la qualità dei controlli e l'ottimizzazione dei tempi a disposizione delle proprie risorse, in fase di esecuzione l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un'**unica sede operativa** adibita alle attività di rilevazione, ubicata all'interno del territorio U.E..

I locali utilizzati per lo svolgimento del servizio dovranno soddisfare i requisiti previsti al paragrafo 5 del Capitolato. Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate, dotate di:

- PC/computer collegati al server centrale
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori delle varie postazioni, con un idoneo impianto di areazione.

1.2.5 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione dovrà essere effettuata **per ogni indagine richiesta**. L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione i locali – comunque ubicati in **un'unica struttura** - presso i quali si svolgerà la formazione. In considerazione della necessità di ISTAT di garantire la disponibilità di varie figure professionali proprie, che svolgeranno le attività di formazione per le differenti tipologie di indagini, e per consentire di ottimizzare i tempi a disposizione di tali risorse, le quali non sono dedicate in via esclusiva alle attività formative relative a tale commessa, i locali dedicati alla formazione dovranno

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



essere situati in Italia (indifferentemente presso la eventuale sede operativa destinata alle attività di rilevazione o presso un'altra struttura). I locali dovranno disporre di aule capaci di accogliere contemporaneamente almeno 25 discenti previsti dall'Aggiudicatario e, in aggiunta, i formatori.

Il numero di aule dovrà essere dimensionato in maniera tale da consentire la formazione di tutti i partecipanti, fermi restando i vincoli di seguito imposti:

- per ogni indagine devono partecipare alla formazione tutti gli intervistatori e supervisori;
- la durata complessiva della formazione per ogni indagine e per ciascun intervistatore e supervisore è pari a 2 giorni;
- per ogni sessione di formazione dei supervisori e intervistatori saranno presenti al massimo 3 risorse ISTAT in qualità di personale docente.

Tutte le aule dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazione su supporto informatico e del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e di un adeguato piano di appoggio. I locali dovranno essere infine dotati di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting.

La formazione prevede un briefing teorico e un briefing tecnico con simulazione delle interviste e con sessioni di pratica direttamente sul sistema CATI.

Ciascun discente presente al briefing tecnico dovrà disporre di PC provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario. Inoltre, per la simulazione delle interviste, ogni postazione dovrà essere accessoriata di terminale telefonico collegato al centralino, che permetta la composizione automatica del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari.

Il materiale didattico per la formazione di competenza ISTAT è predisposto dall'ISTAT stesso e deve essere riprodotto e distribuito dall'Aggiudicatario a tutti gli intervistatori e supervisori che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutta la durata della rilevazione. Tutti i costi relativi ai servizi logistici e organizzativi richiesti, compresa la riproduzione del materiale didattico, sono a carico dell'Aggiudicatario e compresi nell'offerta.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la formazione siano fuori dal comune di Roma sarà l'Aggiudicatario stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale di ISTAT in partenza da Roma (massimo 3 persone per sessione formativa), secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto al dimensionamento massimo su riportato, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



1.2.5.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo nei locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio, aventi le caratteristiche previste nel precedente paragrafo 1.2.5.

Un ciclo formativo avrà una durata pari a 2 giorni, ciascuna della durata di circa 8 ore effettive (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/supervisori presenti in aula.

L'Aggiudicatario deve garantire la presenza a tutte le sessioni formative di tutti gli intervistatori e supervisori di sala impiegati nella specifica indagine per la quale si sta procedendo alla formazione; andranno pertanto previsti degli appositi elenchi che gli intervistatori e i supervisori dovranno firmare. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale dell'Aggiudicatario per quanto attiene all'utilizzo dei PC e ai relativi applicativi CATI. Il *Responsabile di Progetto* e i *Coordinatori Operativi* (vedi paragrafo 3 lett. a e b) devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. I supervisori (vedi paragrafo 3 lett. d) dovranno partecipare alle attività di formazione.

Le sessioni formative alterneranno due tipologie di sessioni, *briefing teorici* e *briefing tecnici*, secondo il programma che sarà concordato tra l'Aggiudicatario e ISTAT prima dell'avvio della formazione.

Il *briefing teorico* è condotto da personale ISTAT ed è finalizzato a formare i supervisori di sala e gli intervistatori 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 restii a collaborare.

Il *briefing tecnico* è condotto da personale dell'Aggiudicatario alla presenza del personale ISTAT ed ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di acquisizione, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita. In generale, il *briefing tecnico* ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di un PC, sul quale siano installati il software e il questionario elettronico sul quale esercitarsi.

La rilevazione non potrà essere svolta da intervistatori/supervisori che non abbiano frequentato entrambe le sessioni.

Inoltre verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico su un campione all'uopo fornito da ISTAT. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



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. I dati rilevati nelle simulazioni ed i relativi report devono essere inviati all'ISTAT entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse. ISTAT può richiedere l'esecuzione di un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e/o di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

In caso si rendesse necessaria l'integrazione o sostituzione di personale formato, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra l'Aggiudicatario e ISTAT.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato un test di apprendimento predisposto all'uopo da ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste nello schema di Contratto. Analogamente, per la supervisione di sala non potranno essere utilizzate risorse non formate secondo quanto previsto al presente paragrafo, pena l'applicazione delle penali previste nello schema di Contratto.

Le attività formative descritte nel presente paragrafo saranno effettuate per tutti i cicli di indagini riportate nell'Allegato 1 al Capitolato tecnico.

[d.1] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia dei piani formativi (sulla quota parte non di competenza ISTAT), delle metodologie e delle modalità formative proposte, sia per garantire al personale un adeguato livello di conoscenza nella fase di avvio dei servizi, sia per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi, anche in considerazione della esecuzione di più cicli di indagini riguardanti le medesime tematiche.

1.2.6 INCONTRI DI DEBRIEFING

Durante l'esecuzione di un'indagine e/o al termine di un'indagine potranno essere organizzati su richiesta di ISTAT degli incontri di debriefing della durata massima di 1 giornata (8 ore lavorative) con tutti i supervisori e gli intervistatori, per valutare eventuali difficoltà incontrate durante l'indagine e valutare misure correttive. Potranno essere effettuati sino ad un massimo di due incontri di debriefing per ogni indagine prevista. Tali incontri saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



saranno condotti da due risorse di ISTAT in presenza del Responsabile di Progetto dell'Aggiudicatario e del Responsabile di field. L'Aggiudicatario deve garantire la presenza di tutti i supervisor di sala e di tutti gli intervistatori.

L'onere dell'organizzazione di tutti gli incontri, effettuati presso la sede operativa dell'Aggiudicatario, sarà totalmente a carico dell'Aggiudicatario stesso.

Nel caso in cui la sede operativa messa a disposizione sia fuori dal comune di Roma sarà l'Aggiudicatario stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale di ISTAT in partenza da Roma (massimo 2 persone per incontro), secondo le modalità definite nello schema di Contratto.

1.2.7 SISTEMA CATI

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



2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DELL'AGGIUDICATARIO

L'ISTAT svolgerà il monitoraggio dell'esecuzione del servizio, al fine di rilevare e risolvere eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- monitoraggio circa il rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato e nello schema di Contratto, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sul rispetto delle tempistiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati di cui all'Appendice A, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sull'assenza delle cosiddette "chiamate mute", in accordo alle modalità di composizione automatica dei numeri di telefono specificate nell'Appendice A, paragrafo 3 lettera d, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- verifiche a campione (in percentuale non superiore al 2%) dell'effettivo svolgimento delle interviste, mediante contatti telefonici alle imprese/aziende agricole intervistate, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- verifiche a campione (in percentuale massima che sarà stabilita da ISTAT in fase di monitoraggio) dei numeri di telefono dichiarati errati da parte dell'Aggiudicatario, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

L'ISTAT si riserva di effettuare delle verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara, pena l'applicazione di rilievi e penali di cui allo schema di Contratto.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di indicatori di qualità, quali il tasso di completezza, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere l'immediata sostituzione degli intervistatori qualora dalle ispezioni si rilevasse un valore non adeguato.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a mettere a disposizione dell'ISTAT il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle verifiche sopra citate.

L'offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta proponendo strumenti di monitoraggio che si impegnerà ad adottare per migliorare la qualità dei servizi resi. Nello specifico, l'Offerente potrà offrire, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, i seguenti parametri di qualità:

[b.1] Presenza di un sistema di rilevazione automatica telefonica a fine intervista volto a misurare il grado di soddisfazione delle imprese/aziende agricole intervistate su vari elementi specifici, quali cortesia, chiarezza e accuratezza nella somministrazione del questionario, comportamento orientato al rispondente, etc. Inoltre, dovrà essere prodotto un report aggregato definito con ISTAT e inviato

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



giornalmente contenente i seguenti indicatori:

- Livello di risposta alla customer satisfaction pari al rapporto percentuale tra il numero di imprese/aziende agricole che hanno indicato il grado di soddisfazione e il numero totale di imprese/aziende agricole intervistate;
- Livello di soddisfazione pari al rapporto percentuale tra il numero di imprese/aziende agricole che hanno espresso giudizio positivo e il numero di imprese/aziende agricole che hanno risposto.

[b.2] Presenza di un sistema che consenta, su richiesta di ISTAT, di effettuare la registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nell'arco di una settimana successiva alla richiesta della Committente. L'Offerente si impegna a consegnare ad ISTAT le registrazioni in questione su richiesta di ISTAT.

Monitoraggio in sala

L'ISTAT svolgerà, per ogni indagine, anche attività di monitoraggio in sala, tramite ascolto in doppia cuffia, per verificare che lo svolgimento del servizio sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi.

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy" (D.lgs. 196/2003, relative disposizioni attuative).

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

- nell'arco di ciascuna settimana di rilevazione, circa 2 giornate di monitoraggio da effettuarsi presso la sede operativa da parte di n. 2 risorse ISTAT.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, sarà lo stesso Aggiudicatario a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di monitoraggio previste, secondo le modalità definite nello schema di contratto. Qualora il numero di giornate stimate per le suddette attività risulti superiore a 2 per settimana di rilevazione, nessun costo ulteriore dovrà essere sostenuto dall'Aggiudicatario.

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.

Monitoraggio da remoto

All'Aggiudicatario è richiesto di prevedere degli strumenti che consentano il monitoraggio delle

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



attività degli intervistatori da remoto dalle sedi ISTAT tramite connessione VPN, per consentire ad ISTAT di effettuare almeno le seguenti operazioni:

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

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy" (D.lgs. 196/2003, relative disposizioni attuative).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistato;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto.

[b.6] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, che le summenzionate attività a) e b) siano realizzate attraverso un sistema di monitoraggio da remoto, che consenta, dalle sedi ISTAT, **tramite un unico strumento**, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore.

2.1 Accettazione della fornitura

L'accettazione della fornitura sarà conseguente all'esito favorevole delle verifiche e del monitoraggio previsti nel presente Capitolato, e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Direttore ISTAT di esecuzione del contratto e il Responsabile di progetto dell'Aggiudicatario.

Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato dietro presentazione di regolari fatture emesse in duplice copia e dopo l'esito favorevole delle predette verifiche, secondo le modalità previste nello schema di Contratto.

Il mancato rispetto da parte dell'Aggiudicatario di tutte le tempistiche, le modalità e le condizioni di esecuzione previste nel presente Capitolato, comporterà l'applicazione di penalità o l'adozione di più gravi misure, secondo quanto previsto nello schema di Contratto.



3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un team di lavoro costituito dalle figure professionali sotto indicate con le relative mansioni. I curricula vitae delle risorse utilizzate dall'Aggiudicatario dovranno essere, ad eccezione degli intervistatori per i quali vale quanto previsto nel successivo punto e), consegnati prima della stipula del contratto.

Si precisa che il presente capitolato non prevede un numero minimo di risorse da impiegare nell'ambito delle figure professionali richieste. È richiesto che gli Offerenti propongano, in base ai requisiti quantitativi e qualitativi richiesti nell'ambito della procedura, un numero di risorse tali da garantire l'esecuzione del servizio secondo i tempi e i parametri di qualità previsti dal presente Capitolato e dai relativi allegati.

a. Responsabile di progetto, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Aggiudicatario previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore dell'Aggiudicatario per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede il possesso della laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Si richiede un'esperienza professionale di almeno sei anni maturata nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste. 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.

[a.1] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale che comprenda la precedente direzione di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente minimo 15.000 interviste.

b. Coordinatore Operativo che curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate alle indagini telefoniche, 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. Si richiede il possesso del diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Si richiede un'esperienza professionale di almeno tre anni maturata nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CATI di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



conformità 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. Tale figura dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata del servizio.

[a.2] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale che comprenda il precedente coordinamento tecnico e supervisione delle attività e delle risorse di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente minimo 15.000 interviste.

- c. Responsabile di field**, che curerà la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisor di sala. Si richiede il possesso del diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Si richiede un'esperienza professionale di almeno tre anni maturata nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisor per indagini statistiche con tecnica CATI, di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste.

[a.3] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale che comprenda la precedente selezione, il reclutamento, la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisor di sala di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente minimo 15.000 interviste.

- d. Supervisore di sala**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Si richiede un'esperienza professionale di almeno due anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori in indagini statistiche condotte con tecnica CATI, di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste. Dovrà essere previsto, per ogni indagine, almeno un supervisore ogni 20 intervistatori.

[a.4] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale che comprenda la precedente formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente minimo 15.000 interviste.

- e. Intervistatore CATI** (di cui almeno n.1 intervistatore bilingue, per ogni indagine, con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca ed italiana per le interviste alle imprese/aziende agricole nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

- a. Età non inferiore a 18 anni;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- b. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato;
- c. Madrelingua italiano ovvero ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER. Per gli operatori bilingue, conoscenza del tedesco attestata da certificazione di livello C2 del QCER;
- d. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- e. Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche.

Qualora l'Aggiudicatario proceda ad apposita selezione degli intervistatori, l'ISTAT si riserva il diritto di parteciparvi.

Tutti gli intervistatori dovranno avere a disposizione idonee postazioni di lavoro, dotate di:

- terminali telefonici,
- cuffie microfonate,
- PC e software CATI comprensivo di questionario elettronico.

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

L'ISTAT si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione delle interviste e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio e all'esito delle attività di monitoraggio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata secondo le modalità in seguito riportate.

L'Aggiudicatario deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati. L'Aggiudicatario deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori. L'elenco degli intervistatori, con relativi Curricula Vitae – e, se del caso, originale del certificato di conoscenza dell'italiano/tedesco come lingua straniera di livello C2 QCER ovvero copia dello stesso corredata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 - dovrà essere trasmesso, in caso di richiesta della Committente, su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività di rilevazione di ogni indagine e secondo quanto previsto nel paragrafo 1.1.1.2 e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, sesso, età, titolo di studio, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi); eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy" (D.lgs. 196/2003, relative disposizioni attuative).

L'Aggiudicatario potrà incrementare o decrementare il numero degli intervistatori soltanto su

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



autorizzazione dell'ISTAT e tale variazione non dovrà pregiudicare la qualità o la consegna dei lavori nei termini previsti nella presente fornitura.

L'Aggiudicatario potrà prevedere, compatibilmente con le tempistiche, con gli obiettivi espressi nel presente Capitolato e con i vincoli relativi alla formazione richiesta, che uno stesso intervistatore possa essere utilizzato per l'esecuzione di differenti indagini.

- f. Capo Progetto Informatico** per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini previste.

Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, inoltre è richiesta un'esperienza minima triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo e nella gestione di sistemi CATI nella gestione di trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

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

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Il sistemista dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

- h. Analista programmatore** per la progettazione, sviluppo e manutenzione nelle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale nella progettazione, nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI e di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica. L'analista programmatore dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

- i. Programmatore** per lo sviluppo e la manutenzione dei questionari CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate ai sistemi per interviste in modalità CATI. Il programmatore dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



L'Offerente potrà inoltre impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo quanto di seguito riportato e secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.

[c.1] La presenza, per ogni indagine, di un supervisore per un numero di intervistatori minore rispetto al requisito minimo in precedenza indicato (cfr. precedente lett. d);

[c.2] Nell'ottica di un aumento dell'efficacia degli intervistatori e della qualità complessiva del servizio, l'Offerente potrà proporre che parte del personale utilizzato nell'esecuzione di un ciclo di indagini sia utilizzato nell'esecuzione del ciclo successivo.

In dettaglio l'Offerente può proporre che, in relazione alle indagini n. 1, 2a, 2b, 3, 4, 5, sia mantenuto complessivamente un numero di intervistatori pari al massimo al 90%, tra l'esecuzione del primo/secondo ciclo di indagini e l'esecuzione del secondo/terzo ciclo di indagini.

Quindi il valore minimo di intervistatori che dovranno essere mantenuti tra un ciclo e l'altro è pari a " $Valore_Percentuale * Intervistatori$ " (arrotondato per eccesso) dove *Valore_Percentuale* è pari allo specifico valore percentuale offerto e *Intervistatori* rappresenta il numero di intervistatori impegnati nel relativo ciclo di indagini.

Si precisa che il valore percentuale offerto dovrà essere mantenuto sia tra il primo e il secondo ciclo di indagini sia tra il secondo e il terzo ciclo di indagini.

In caso l'Aggiudicatario abbia offerto in fase di gara un valore migliorativo relativo all'utilizzo del medesimo personale in cicli di indagine successivi, ma in fase esecutiva tale valore non dovesse essere mantenuto, ISTAT applicherà le penali previste nello schema di Contratto.

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

L'Aggiudicatario deve garantire inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

È possibile che durante la fornitura del servizio si verifichi la necessità di procedere con la sostituzione del personale impiegato o per cause di forza maggiore (dimissioni, maternità, sospensione) o per esplicita richiesta di ISTAT.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto si dovesse rendere necessaria la sostituzione di una figura professionale presentata dall'Aggiudicatario, quest'ultimo dovrà darne comunicazione all'ISTAT per iscritto, con un preavviso di 5 giorni rispetto alla data prevista di sostituzione, pena l'applicazione di penali, indicando inoltre la motivazione, il nuovo nominativo e allegando e il curriculum vitae della nuova risorsa corredato dal profilo professionale. Le risorse offerte in sostituzione devono possedere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e il loro effettivo impiego dovrà essere preventivamente autorizzato dall'ISTAT, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste. Inoltre, nel caso la sostituzione riguardi un intervistatore assegnato ad una indagine, dovrà essere comunicato a ISTAT, oltre a quanto sopra descritto, anche il codice dell'intervistatore sostituito.

Qualora sia l'ISTAT a chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione di una figura professionale dell'Aggiudicatario ritenuta non idonea al compito assegnatole, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al più presto, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tale sostituzione, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Inoltre, nel caso la sostituzione riguardi un intervistatore, sia in seguito a necessità evidenziate dall'Aggiudicatario sia in seguito ad esplicita richiesta di ISTAT, l'Aggiudicatario dovrà mettere in condizione ISTAT di procedere alla formazione del nuovo intervistatore entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla sostituzione.

Si precisa che sarà cura dell'Aggiudicatario presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di consegne, la relativa presa in carico delle attività progettuali in corso e del know - how acquisito.

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



4 HARDWARE/SOFTWARE MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Le dotazioni hardware/software minime che l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività sono descritte di seguito. Si precisa che le dotazioni hardware devono essere corredate delle relative licenze d'uso se previste e, laddove non sia specificata alcuna numerosità minima, in quantità tale da garantire l'esecuzione delle prestazioni richieste:

- 1) PC per le attività di gestione, monitoraggio, sviluppo software ed elaborazione dati;
- 2) stampanti laser;
- 3) n° 1 sistema server con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 2 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI, n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database, contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti, dovrà risiedere su supporto centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.
- 4) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra l'Aggiudicatario e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- 5) n° 1 centralino telefonico dotato di almeno 150 linee telefoniche;
- 6) postazione microfonata dotata di PC/terminale, con accesso ad Internet, per ciascun intervistatore;
- 7) n° 5 portatili, da fornire al personale ISTAT per tutta la durata contrattuale, per l'esecuzione delle attività di test previste che soddisfino almeno le seguenti specifiche minime:
 - sistema operativo Windows;
 - 4GB di RAM;
 - processore dual core 2,3GHZ;
 - dotato di chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

I costi relativi ai locali messi a disposizione dall'Aggiudicatario, secondo quanto previsto ai paragrafi 1.2.4 e 1.2.5, così come gli eventuali costi di trasferta del personale dello stesso, nonché del personale ISTAT, ove previsti, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

I dati relativi all'ubicazione della sede operativa e alla struttura adibita alle attività di formazione dovranno essere comunicati all'*Avvio delle attività* e riportati nel relativo verbale.

Tutti 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, in caso di acquisto/noleggio di nuovi arredi, è richiesta la conformità degli stessi ai CAM per arredi per interno (DM 11 gennaio 2017, G.U. Serie Generale n.23 del 28 gennaio 2017 e ultime modifiche intercorse).

Analogamente, in caso di acquisto/noleggio di nuova attrezzatura informatica, è richiesta la conformità ai CAM per le attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014 e ultime modifiche intercorse).

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta impegnandosi ad attuare una o più policy aziendali di sostenibilità ambientale e sociale, applicate al presente appalto, riguardanti i seguenti temi specifici:

[e.1] Efficientamento energetico della sede operativa, fra cui: PC power management e/o utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e/o utilizzo di apparati a basso assorbimento di energia e/o verifica automatica dei tempi di accensione e spegnimento degli apparati di illuminazione e/o utilizzo di sistemi di illuminazione ad alta efficienza energetica;

[e.2] Facilitazione dello spostamento dei dipendenti verso la sede operativa (cosiddetto tragitto casa lavoro), attraverso la realizzazione di agevolazioni/convenzioni con aziende di trasporto pubblico locale e/o utilizzo di navette aziendali e/o di car/bike/scooter sharing e/o iniziative di car pooling;

[e.3] Tutela della salute/benessere dei dipendenti attraverso la realizzazione di agevolazioni/convenzioni con fondi sanitari e/o con centri medici e/o con palestre e/o con asili nido (o presenza di asilo nido aziendale).

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta impegnandosi ad adottare ulteriori misure rispetto a quelle previste dal quadro normativo vigente, per la salute, la sicurezza e il benessere del personale da impiegare presso la sede operativa:

[e.4] Presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande, bar, mensa, etc.);

[e.5] Possibilità di regolare in altezza tutti i monitor utilizzati per le postazioni di lavoro;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



[e.6] Possibilità di regolare le sedute di tutte le postazioni di lavoro.

6 SICUREZZA DEI DATI

In merito alla sicurezza dei dati, l'Aggiudicatario deve garantire che l'infrastruttura utilizzata per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione delle rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall

[g.1] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni che adotterà per garantire la conservazione e il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati nell'erogazione dei servizi.

[g.2] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni che adotterà per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi.

7 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 dall'Aggiudicatario in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- attivazione di procedure di *escalation* per il coinvolgimento di interlocutori di livello adeguato a poter prendere le necessarie decisioni utili alla risoluzione di situazioni fuori soglia o fuori controllo;
- ove possibile, ripetizione da parte dell' Aggiudicatario dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività (esito negativo della verifica di conformità);
- azione di intervento sui processi organizzativi e produttivi dell' Aggiudicatario per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- 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 (es. Tasso di completezza).

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

7.1 Rilievi

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

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

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

Qualora l'Aggiudicatario 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.

7.2 Penali

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

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

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato all'art. 14 S dello schema di Contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA

1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo l'algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato”;
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file in vari formati (ad esempio testo, excel,..) da concordare con ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file in vari formati (ad esempio testo, excel,..) da concordare con ISTAT;
- 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);
- 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.

2. SVILUPPO E MANUTENZIONE DEI QUESTIONARI ELETTRONICI CATI

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione dei questionari, il sistema CATI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva dei questionari elettronici, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di “range”, di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità delle risposte con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con tutte le modalità di risposta;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra;
- permettere la ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- possibilità di conversione tra unità di misura (es.: da are ad ettari).

Tutte le suddette funzioni relative sia alla gestione del CATI sia allo sviluppo e alla manutenzione dei questionari elettronici dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti congiuntamente ad ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste.

Ulteriori attività di sviluppo dovranno essere previste sia per il secondo che per il terzo ciclo di indagini per effettuare le necessarie modifiche ai questionari già sviluppati o anche a seguito di modifiche normative o per ottimizzazione/miglioramento dei questionari stessi e in ogni caso su insindacabile richiesta di ISTAT.

3. ATTIVITÀ INFORMATICHE

Le attività di natura informatica che devono essere condotte per l'indagine sono:

- a) Acquisizione delle liste di partenza, verifica e ricerca dei recapiti telefonici, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono;
- b) Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- c) Sviluppo e manutenzione dei questionari CATI;
- d) Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le ;
- e) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



- f) Gestione delle interviste CATI;
- g) Importazione ed esportazione dei dati;
- h) Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine
- i) Monitoraggio delle rilevazioni CATI.

Tale gestione deve essere progettata ed implementata assicurando i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni.

a) Acquisizione delle liste di partenza, verifica e ricerca dei recapiti telefonici, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono

Al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici forniti dall'ISTAT, l'Aggiudicatario dovrà provvedere, come previsto al punto 1.2.1 del presente Capitolato, alla verifica e alla ricerca di eventuali ulteriori numeri telefonici attraverso gli elenchi telefonici più aggiornati, complessivamente per al massimo circa 112.000 unità campionarie. L'algoritmo di assegnazione del numero di telefono sarà concordato con l'ISTAT al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi.

L'Aggiudicatario dovrà rispettare, con riferimento al telefono, il formato di input e di output ed il relativo tracciato, definito dall'ISTAT.

Per tale attività, l'Aggiudicatario dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli abbonati telefonici.

b) Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI

Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, l'Aggiudicatario 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 previste dal software dovranno essere rese disponibili prima dell'avvio della prima rilevazione.

[f.1] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni che adotterà per l'implementazione del Software CATI (comprensivo dell'ambiente di test), dei questionari elettronici e dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori, anche nell'ottica di garantire affidabilità e semplicità di utilizzo del software.

[f.2] L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando l'efficacia delle

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



soluzioni messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione da remoto con il sistema CATI e la verifica di conformità dello stesso.

c) Sviluppo e manutenzione dei questionari CATI

L'attività consiste nello sviluppo di un sistema software per la conduzione delle interviste con tecnica CATI.

Caratteristiche essenziali del software CATI per lo sviluppo dei questionari

Il software utilizzato per lo sviluppo dei questionari elettronici deve osservare le caratteristiche descritte nel precedente paragrafo "Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI".

Sviluppo dei questionari elettronici

I questionari elettronici interattivi, da utilizzare nella rilevazione CATI, saranno predisposti dall'Aggiudicatario sulla base di questionari disponibili nei formati forniti dall'Istat all'avvio di ogni specifica indagine. Di tali questionari viene fornita una bozza, unicamente a scopo esemplificativo, in allegato al presente Capitolato (Allegati 4 – Questionari CATI Agricoltura). Si precisa che il questionario relativo all'indagine n. 4 (*Semestrale sulla consistenza del bestiame bovino, bufalino, suino e ovi-caprino al 1°giu*) è del tutto analogo al questionario relativo all'indagine n. 5 (*Semestrale sulla consistenza del bestiame bovino, bufalino, suino e ovi-caprino al 1°dic*), a meno dei quesiti relativi al bestiame ovi-caprino, presenti solo nella rilevazione di dicembre. L'Aggiudicatario dovrà assicurare che i questionari CATI siano conformi a quelli predisposti dall'Istat. I questionari elettronici interattivi dovranno seguire le istruzioni che saranno dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato preventivamente all'avvio dell'indagine.

I questionari dovranno essere predisposti anche in lingua tedesca. La traduzione del questionario in lingua tedesca verrà fornita dall'ISTAT.

I questionari dovranno essere implementati secondo le modalità descritte al presente paragrafo.

Dovrà essere possibile implementare delle regole di compatibilità per effettuare due diversi tipi di controllo:

- controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dell'impresa/azienda agricola;
- controlli di coerenza tra le risposte fornite dall'intervistato durante la rilevazione.

Le regole di compatibilità possono assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), cioè richiedere un intervento di correzione obbligatorio da parte dell'intervistatore ogni volta che l'incompatibilità si verifica, oppure carattere di verifica (di tipo soft), che sollecitano solamente una conferma da parte dell'intervistatore previa lettura all'intervistato di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascuna intervista, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata, sia un contatore che sommi il numero di volte in cui la regola viene attivata e il dato viene successivamente corretto.

Tutto il materiale occorrente per la produzione dei software, insieme alla versione definitiva dei questionari, verrà fornito dall'ISTAT direttamente all'Aggiudicatario all'avvio dell'indagine.

La predisposizione del materiale di rilevazione – questionari e istruzioni - sarà di competenza dell'ISTAT, mentre la stampa e la riproduzione di tutto il materiale sarà a carico dell'Aggiudicatario.

Le versioni finali dei questionari sviluppati in CATI, complete in tutte le funzionalità richieste (compresi testi mobili personalizzati, layout delle schermate, wording dei quesiti e modalità di risposta, filtri, salti, regole di compatibilità, help on-line, etc.), dovranno essere forniti dall'Aggiudicatario all'ISTAT secondo le tempistiche in precedenza definite (cfr. paragrafo 1.1.1.2). Il personale ISTAT dovrà effettuare test strutturati dei questionari elettronici e l'Aggiudicatario dovrà effettuare, entro massimo 3 giorni, le necessarie modifiche che andranno nuovamente testate.

L'Aggiudicatario dovrà permettere al personale ISTAT di accedere dalle proprie sedi in remoto al sistema CATI dell'Impresa, preferibilmente tramite accesso web, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e dei questionari elettronici. L'accesso in remoto al sistema CATI da parte del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante le fasi di test, ma anche durante le rilevazioni, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test. Il numero di postazioni da abilitare presso le sedi ISTAT sarà comunicato all'Aggiudicatario all'avvio dell'indagine.

Il questionario sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'Istat.

I questionari elettronici dovranno essere concordati con l'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica, la capacità di utilizzo e i tempi d'attesa nel passaggio da una domanda all'altra. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

Sviluppo, aggiornamento e correzione dei questionari elettronici

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di sviluppo, aggiornamento e correzione dei questionari elettronici.

Gli interventi sui questionari dovranno essere realizzati sulla base dei tempi che verranno concordati per iscritto con ISTAT, tenendo conto delle esigenze e dell'impatto dell'intervento stesso, pena l'applicazione di penali.

d) Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le imprese/aziende agricole

Le imprese/aziende agricole dovranno essere intervistate, per ogni indagine, secondo le tempistiche definite nell'Allegato 1 e nel presente Capitolato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



Il software utilizzato dall'Aggiudicatario dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti (cfr. Allegato 3 al Capitolato tecnico – Regole del contatto).

Per la particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso alle indagini da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è tuttavia 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 con l'impresa/azienda agricola. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di un intervistatore disponibile a gestire il contatto. 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 azioni contrattuali previste.

e) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori

Il controllo della qualità delle attività verrà effettuato attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Aggiudicatario secondo quanto descritto nel successivo paragrafo *Importazione ed esportazione dei dati*.

f) Gestione delle interviste CATI

Il sistema CATI deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, l'esito del contatto, i motivi dell'interruzione, i motivi del rifiuto. Il sistema CATI deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista sia l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa. Il sistema CATI, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse.

g) Importazione ed esportazione dei dati

L'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT.

Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nei sistemi in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività degli intervistatori, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



eccetera).

I file finali di interviste complete dovranno essere composti dall'insieme dei file delle interviste complete su base giornaliera.

h) Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine

Il software dovrà permettere la predisposizione di rapporti giornalieri sull'andamento delle attività relative all'indagine.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'ISTAT, quotidianamente entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione e per tutto il periodo di esecuzione di ciascuna rilevazione, sia la reportistica che i file di microdati coerentemente a quanto previsto anche al paragrafo 1.2.3, aggiornati al giorno precedente. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà consegnare all'ISTAT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni.

- La reportistica relativa agli indicatori sull'andamento delle attività svolte dagli intervistatori CATI dovrà contenere gli indicatori, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento della rilevazione CATI, per intervistatore (tasso di risposta, di rifiuto, etc.) e le distribuzioni di frequenza, giornaliere e cumulate, di tutte le variabili del questionario.

I file dei microdati dovranno contenere:

- il file dei dati (in formato concordato con ISTAT) completo e aggiornato relativo a tutti i nominativi dell'elenco, contenente le interviste effettuate (complete, incomplete e interrotte) e tutti gli ultimi esiti di contatto;
- il file completo e aggiornato degli esiti dei tentativi di contatto.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà richiedere in corso d'opera integrazioni e modifiche alle specifiche e al numero di indicatori che l'Aggiudicatario dovrà fornire, senza oneri aggiuntivi per l'ISTAT.

Per ciascuno dei suddetti file, l'Aggiudicatario dovrà, inoltre, consegnare all'ISTAT, per verifica, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che l'Aggiudicatario dovrà fornire senza onere aggiuntivo per l'ISTAT.

I file dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'ISTAT.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare variazioni alla struttura e al contenuto dei file suddetti.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967



i) Monitoraggio delle rilevazioni CATI

L'Aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che le permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI. Il sistema dovrà essere sottoposto a verifica di conformità da parte di ISTAT.

4. 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 dati, per tutte le indagini previste.

5. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili all'Aggiudicatario, le funzionalità del sistema CATI dovranno essere ripristinate entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali previste.

6. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI MICRODATI E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile, nei tempi previsti nel paragrafo 1.1.1.2 del presente Capitolato Tecnico, una soluzione di test (senza oneri aggiuntivi per ISTAT compresa la relativa gestione e manutenzione) per consentire ad ISTAT anche da remoto la verifica di conformità del software CATI sviluppato, rispetto alle specifiche fornite.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del software del sistema CATI, comprensivo del software dei questionari elettronici;
- 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 verificheranno la completezza e la correttezza delle funzionalità sviluppate e la corrispondenza ai requisiti prestazionali richiesti.



ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

Allegato 1 – Dettaglio delle indagini richieste

Allegato 2 – Schema degli adempimenti

Allegato 3 – Regole del contatto

Allegati 4 – Questionari CATI Agricoltura

Allegato 5 – Indicatori di qualità

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione, gestione e monitoraggio di interviste CATI per la realizzazione di indagini statistiche del servizio agricoltura dell'ISTAT – ID 1967

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

41 di 41