

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 6

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE, GESTIONE
E MONITORAGGIO DI INTERVISTE CATI PER LA REALIZZAZIONE
DELL’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO PER ISTAT**



INDICE

PREMESSA	4
L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO	5
DEFINIZIONI	6
1 OGGETTO DELL'APPALTO	8
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	8
1.1.1 <i>Tempistiche e metodologia dell'indagine</i>	8
1.1.1.1 <i>Tempistiche</i>	8
1.1.1.2 <i>Metodologia dell'indagine</i>	9
1.1.2 <i>Le interviste</i>	12
1.1.2.1 <i>Il tasso di completezza delle interviste</i>	12
1.1.3 <i>LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE</i>	14
1.1.4 <i>RILEVAZIONE E GESTIONE DEI CONTATTI CON LE FAMIGLIE</i>	15
1.1.4.1 <i>Prima intervista</i>	15
1.1.4.2 <i>Reintervista</i>	16
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	17
1.2.1 <i>SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO</i> 17	
1.2.2 <i>NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE</i>	18
1.2.3 <i>PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE</i>	20
1.2.4 <i>SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA CONDUZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE E PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE</i>	21
1.2.4.1 <i>FORMAZIONE DELLE RISORSE</i>	21
1.2.4.1.1 <i>Formazione per gli intervistatori e i supervisori di sala</i>	22
1.2.4.1.1.1 <i>Ulteriori incontri formativi</i>	24
1.2.4.1.1.2 <i>Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie</i>	24
1.2.4.1.2 <i>Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie</i>	24
1.2.5 <i>SISTEMA CATI</i>	25
2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO	26
3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO	27
4 HARDWARE/SOFTWARE MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	32
5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	32
6 AZIONI CONTRATTUALI	33
6.1 AZIONI CONTRATTUALI	33
6.2 PENALI	34
APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO	34

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI.....	34
2. SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI.....	35
3. ATTIVITÀ INFORMATICHE.....	36
4. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA cati.....	42
5. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI MICRODATI E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI.....	42
ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	43

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di
conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di
lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico

3 di 43



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione, gestione e monitoraggio di interviste per la realizzazione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro, da effettuarsi con l'ausilio del computer mediante tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), in un arco temporale di 36 mesi.

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire l'hardware e il software necessari alla gestione dell'indagine, inclusi i sistemi CATI e il questionario elettronico.

Per la realizzazione delle interviste, il Fornitore del Servizio dovrà allestire, presso i propri locali ubicati in un'unica sede, idonee postazioni di lavoro per gli intervistatori, dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e software CATI comprensivo di questionario elettronico.

Sono da considerare parte integrante del presente Capitolato tutti gli Allegati, forniti in *versione provvisoria* in quanto potranno subire 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 come riferiti a giorni "solari", ove non diversamente previsto.



L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO

L'indagine Forze di Lavoro è una rilevazione condotta dall'ISTAT a partire dal 1959, attualmente disciplinata, per gli aspetti metodologici e organizzativi, dal regolamento europeo n. 577/1998. L'indagine è continua e si svolge durante tutte le 52 settimane dell'anno.

La rilevazione è la principale fonte statistica sul mercato del lavoro in Italia e fornisce stime sull'occupazione, sulla disoccupazione e sull'inattività indispensabili per conoscere la dinamica sociale ed economica del Paese. I dati dell'indagine Forze di Lavoro vengono diffusi dall'ISTAT attraverso comunicati stampa mensili, trimestrali e annuali.

I dati rilevati sono trasmessi ad Eurostat, che li diffonde insieme a quelli di tutti gli altri Paesi, nel rispetto di specifiche tempistiche di rilascio, definizioni e classificazioni internazionali.

L'indagine fa parte del Programma statistico nazionale, l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa rilevazione e i cittadini sono tenuti a parteciparvi.

Le famiglie che dovranno partecipare all'indagine saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.



DEFINIZIONI

- *Impresa/Società/Fornitore*: indica l'aggiudicatario del servizio;
- *Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività; a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le attività;
- *Inizio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le famiglie;
- *CAPi*: Computer Assisted Personal Interviewing, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata faccia a faccia da un intervistatore con l'ausilio di un PC. Questa tecnica viene generalmente utilizzata per effettuare la prima intervista alle famiglie campione dell'indagine Forze di lavoro;
- *CATi*: Computer Assisted Telephone Interviewing, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata da un intervistatore mediante intervista telefonica assistita da PC;
- *Settimana di riferimento*: è la settimana a cui si riferiscono le informazioni raccolte durante l'intervista;
- *Periodo di riferimento*: insieme delle settimane di riferimento;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Famiglie Campione*: insieme di famiglie estratte casualmente dalle liste anagrafiche;
- *Campione trimestrale*: insieme di famiglie da intervistare in un trimestre;
- *Quartina*: per le prime interviste, si intende un set di massimo quattro famiglie di cui una base e le successive da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. Per le reinterviste, per quartina si intende un insieme costituito o da una singola famiglia campione, oppure, più raramente, da un set di famiglie compreso tra 2 e 4;
- *Quartine assegnate valide relative alle reinterviste*: si intendono le quartine assegnate relative alle reinterviste, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati a tutte le famiglie della quartina risultino errati;
- *Quartine assegnate valide relative alle prime interviste*: si intendono le quartine assegnate relative alle prime interviste, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati a tutte le famiglie della quartina risultino errati;
- *Numero di telefono errato*: si intende un numero telefonico inesistente oppure non corrispondente alla famiglia che deve essere intervistata, e quindi non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista;
- *Famiglia base*: prima famiglia della quartina;
- *Famiglia sostitutiva*: famiglia successiva alla prima della quartina, da utilizzare nei casi previsti per la sostituzione;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



- *Intervista completa*: prima intervista/reintervista secondo quanto previsto al par. 1.1.2. e pertanto utile per la fattura;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale;
- *Tasso di completezza*: per un dato periodo di riferimento, rapporto percentuale tra il numero di interviste complete, sottoposte a verifica di conformità e numero di quartine assegnate valide;
- *Percentuale di interviste realizzate nelle prime due settimane del periodo di rilevazione*: per un dato periodo di riferimento, rapporto percentuale tra il numero di interviste complete realizzate nelle prime due settimane del periodo di rilevazione e il numero di interviste complete realizzate nell'intero periodo di rilevazione;
- *Attrition bimestrale*: parametro percentuale che dà evidenza del numero di intervistatori che lasciano l'attività nel bimestre. Tale parametro è calcolato su base bimestrale come: $[\text{numero di intervistatori che lasciano l'attività nel bimestre}] / [\text{numero medio di intervistatori operanti nel bimestre, calcolato come media bimestrale del numero di intervistatori operanti giornalmente}]$. Nel calcolo dell'attrition non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base ad esigenze specifiche e motivate.
- *Attrition annuale*: parametro percentuale che dà evidenza del numero di intervistatori che lasciano l'attività nell'anno. Tale parametro è calcolato su base annua come: $[\text{numero di intervistatori che lasciano l'attività nell'anno}] / [\text{numero medio di intervistatori operanti nel mese, calcolato come media mensile del numero di intervistatori operanti giornalmente}]$. Nel calcolo dell'attrition non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base ad esigenze specifiche e motivate.



1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione e gestione di:

- n. 375.000 interviste con tecnica CATI, per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle **Forze di Lavoro**;
- e servizi connessi e strumentali.

Nell'ambito del numero complessivo di interviste previste (n. 375.000), potranno essere assegnate al Fornitore del Servizio, oltre alle reinterviste, anche alcune prime interviste da realizzare in CATI, per un ammontare annuo fino ad un massimo di 20.000.

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

- ✓ **Fornitura del sistema CATI e sviluppo e manutenzione del questionario elettronico in lingua italiana e tedesca** (cfr. 1.2.5 vs. Appendice A);
- ✓ **Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio** (cfr. 1.2.1);
- ✓ **Numero verde per l'assistenza alle famiglie** intervistate in CATI e in CAPI (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ **Produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati** (cfr. par. 1.2.3) e **altre reportistiche**;
- ✓ **Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste e la formazione delle figure professionali** (cfr. par. 1.2.4).

1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

1.1.1 TEMPISTICHE E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

1.1.1.1 TEMPISTICHE

Il Contratto ha una durata di 40 (quaranta) mesi decorrenti dalla data di avvio delle attività (4 per la predisposizione del servizio e 36 per la fase di rilevazione).

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio entro il 4° mese successivo dovrà predisporre il servizio oggetto dell'appalto secondo le tempistiche definite nell'allegato 1 "Schema degli adempimenti". Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori per la predisposizione e la verifica di conformità del sistema CATI, comprensivo dell'eventuale coordinamento tra l'Impresa aggiudicataria, l'Impresa che attualmente conduce l'indagine CATI e l'ISTAT, in modo da permettere la gestione del passaggio di consegne, a garanzia della continuità dell'indagine.

A partire dal quarto mese dovrà iniziare la formazione, che durerà complessivamente 2 settimane, e subito dopo la fase di rilevazione.

Tutte le interviste devono essere effettuate attraverso la somministrazione del questionario

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



elettronico sviluppato dal Fornitore, in maniera continuativa, nell'arco dei 36 mesi previsti per la realizzazione della rilevazione, impegnando tutte le settimane dell'anno, secondo i calendari di rilevazione forniti dall'ISTAT, rispettando improrogabilmente le scadenze per la fornitura dei dati necessari alla produzione e diffusione dei comunicati stampa mensili e trimestrali dell'ISTAT e alla fornitura dei dati ad Eurostat. Annualmente sono previste **125.000 interviste** da realizzare con continuità in tutte le 52 settimane dell'anno.

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'ISTAT fornirà al momento dell'avvio delle attività. L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

Il questionario elettronico comprende anche un modulo ad hoc, che varia di anno in anno, con approfondimenti su specifici argomenti, da somministrare nel secondo trimestre dell'anno (oppure ad $\frac{1}{4}$ del campione per tutto l'anno). Il modulo "ad hoc" sviluppato per il 2014 ed indicativo della complessità e delle dimensioni dei moduli ad hoc periodici, è, a titolo puramente esemplificativo, riportato nell'Allegato 3.4. Oltre al suddetto modulo potranno essere previsti altri moduli tematici aggiuntivi, di complessità e dimensioni comparabili con quelli del modulo ad hoc, fino a un massimo di 5 moduli nell'intero arco di durata del contratto. Periodicamente, inoltre, il questionario potrà subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità. Potranno subire modifiche periodiche anche gli altri documenti tecnici occorrenti all'espletamento del servizio.

Dopo i primi 24 mesi di esecuzione del contratto, ISTAT si riserva la possibilità di sostituire il software CATI del Fornitore con proprio software CATI.

1.1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Ciascun campione trimestrale di famiglie è distribuito in tutte le settimane del trimestre. In particolare, ciascun campione è suddiviso in 13 sottogruppi di famiglie, pari alle settimane del trimestre. Ciascuna settimana dell'anno rappresenta, infatti, una settimana di riferimento. Ogni famiglia del campione viene assegnata ad una determinata settimana di riferimento. Il numero d'ordine della settimana, per ciascuna famiglia, sarà sempre lo stesso in ciascuno dei 4 trimestri in cui la famiglia sarà intervistata. I nominativi da intervistare verranno forniti dall'Istat all'Impresa settimanalmente, generalmente tre giorni prima di ciascuna settimana di riferimento e l'Impresa dovrà, di norma, effettuare le interviste durante la settimana successiva a quella di riferimento, denominata "settimana di rilevazione".

Più precisamente, il periodo in cui è possibile somministrare le interviste, per ciascuna famiglia è composto:

- dalla settimana di rilevazione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



- da un ulteriore periodo variabile tra una e tre settimane dopo la settimana di rilevazione, per la gestione delle interviste residue.

Più precisamente, per la gestione delle interviste residue sono previste tre settimane, ad eccezione delle ultime due settimane del trimestre, per le quali il periodo a disposizione per la chiusura delle interviste, oltre la settimana di rilevazione, sarà pari rispettivamente a due e a una settimana.

Ogni famiglia campione è soggetta **ad un ciclo di quattro interviste: la prima intervista viene effettuata, nella maggior parte dei casi, con tecnica CAPI da altro fornitore, d'ora in poi denominato fornitore CAPI. Le interviste successive alla prima, denominate reinterviste, vengono effettuate con tecnica CATI e, pur conservando l'intero contenuto informativo rilevato in prima intervista, prevedono per alcuni quesiti la conferma delle informazioni rilevate nelle fasi precedenti.**

Per ciascuna famiglia, dunque, il ciclo di rilevazione è suddiviso in quattro fasi:

1. prima intervista;
2. seconda intervista dopo 3 mesi dalla prima;
3. terza intervista dopo 9 mesi dalla seconda;
4. quarta ed ultima intervista dopo tre mesi dalla terza.

Pertanto, il ciclo di rilevazione completo per ciascuna famiglia ammonta a 15 mesi.

Di seguito si riporta lo *Schema esemplificativo delle attività a cadenza settimanale*.

Schema esemplificativo delle attività riferite ad una settimana di rilevazione¹.

	Prima della settimana di riferimento		Settimana di riferimento	Periodo di rilevazione			
Giorno	entro il 4° giorno precedente	3° giorno precedente	Da lunedì alle ore 00:00 a domenica alle ore 24:00	Dal 1° al 7° giorno dopo la settimana di riferimento (settimana di rilevazione)	Dall' 8° al 14° giorno (1 ^a settimana per interviste residue)	Dal 15° al 21° giorno (2 ^a settimana per interviste residue)	Dal 22° al 28° giorno (3 ^a settimana per interviste residue)
Istat	Invio delle lettere alle famiglie	Invio dei nominativi del campione da intervistare	Eventuale invio di nominativi aggiuntivi da intervistare a seguito di riassegnazione dal CAPI al CATI				
Fornitore del Servizio			Caricamento dei file delle famiglie da intervistare sul sistema CATI	Interviste Inizio monitoraggio della rilevazione Inizio invio giornaliero all'Istat dei file di microdati e della reportistica degli indicatori	Prosiegua / Completamento delle interviste residue	Prosiegua/Completamento delle interviste residue	Completamento delle interviste residue Fine Monitoraggio della rilevazione Termine ultimo (28°giorno) per l'invio all'Istat dei file completo di microdati e della reportistica degli indicatori

¹ La 12^a e la 13^a settimana del trimestre hanno tempi di rilevazione e ricezione più compressi rispetto a quanto riportato nello schema (cfr. paragrafo 1.1.1.2)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico

1.1.2 LE INTERVISTE

Il Fornitore del Servizio deve attenersi alle indicazioni metodologiche fornite dall'ISTAT e deve farle rispettare ai propri intervistatori.

Le interviste dovranno essere svolte attraverso l'utilizzo del sistema CATI del Fornitore del Servizio e la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dal suddetto Fornitore.

Nell'ambito della numerosità delle interviste previste (n. 375.000 complessive e n. 125.000 annue), potranno essere assegnate all'Impresa, oltre alle reinterviste, anche alcune prime interviste da realizzare in CATI, per un ammontare annuo fino ad un massimo di 20.000.

Le interviste saranno effettuate dal Lunedì al Venerdì, dalle 12:30 alle 21:30, il Sabato dalle 11:00 alle 19:00.

Le interviste possono essere di due tipologie:

- interviste successive alla prima (reinterviste), con la riconciliazione di alcune risposte ottenute durante la precedente intervista;
- prima intervista, dove la famiglia viene intervistata per la prima volta.

Sulla base dell'esperienza maturata, il tempo medio per la somministrazione del questionario di reintervista è di 15 min. circa, mentre il tempo medio per la somministrazione del questionario di prima intervista è di circa 25 min.

L'intervista (sia prima intervista che reintervista) verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati su tutti i componenti della famiglia, attraverso:

1. la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;
2. l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 15 anni o più;
3. la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
4. la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
5. la codifica della professione e del settore di attività economica degli intervistati.

Inoltre l'ISTAT riterrà non valide (e dunque non complete) le interviste pervenute oltre il martedì successivo all'ultima settimana in cui è possibile effettuare l'intervista.

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.

1.1.2.1 IL TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE

Per l'insieme delle settimane di riferimento chiuse nel bimestre e sottoposte a verifica di conformità, il Fornitore del servizio dovrà garantire un tasso di completezza, come di seguito definito, pari ad almeno l'**85%**:

tasso di completezza= numero di reinterviste complete su famiglia campione o set di famiglie/numero

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



di quartine assegnate valide relative alle reinterviste*100.

Si precisa che, nel caso di prime interviste, il tasso di completezza che il Fornitore dovrà garantire, definito come numero di prime interviste complete su famiglie base o sostitutive/numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste*100, si riduce di 6 punti percentuali rispetto al tasso di completezza sopra definito (secondo la soglia dell'85% o come da offerta migliorativa) per le reinterviste.

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Si precisa che per quartine assegnate valide relative alle reinterviste o prime interviste si intendono le quartine assegnate relative alle reinterviste o prime interviste, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati a tutte le famiglie della rispettiva quartina risultino errati.

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

Per garantire la qualità della rilevazione, le interviste complete (reinterviste più prime interviste) dovranno essere realizzate per almeno l'**85%** nella prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre. Tale soglia dell'85% si riduce di 3,5 punti percentuali per ogni settimana chiusa nel bimestre la cui settimana di riferimento inizia nel periodo compreso tra il 15 luglio ed il 20 agosto.

Il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, per i suddetti parametri di qualità:

- un tasso di completezza di valore superiore all'88%;
- una percentuale di interviste complete realizzate nelle prime due settimane di valore superiore alla soglia sopra indicata.

I valori dichiarati nell'offerta per i due parametri di qualità dell'indagine saranno utilizzati in fase di "Verifica di conformità" del servizio da parte di ISTAT e per la determinazione dei corrispettivi e dell'eventuale "Quota Sospesa" di essi, nel caso in cui il Fornitore non rispetti la qualità dichiarata in fase di offerta.

Per quanto riguarda la "Quota sospesa" da applicarsi in caso di un numero di interviste complete inferiore alle soglie sopra indicate, si rimanda all'art.13S "Verifiche di Conformità e quota sospesa" dello Schema di Contratto.



1.1.3 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE

Il campione per l'Indagine Forze di lavoro viene definito dall'ISTAT. I nominativi delle famiglie campione, distribuiti in tutte le regioni italiane, vengono estratti dalle liste anagrafiche comunali. Il campione iniziale è organizzato in "quartine"; all'interno della quartina la prima famiglia costituisce la base, mentre le altre tre sono le famiglie sostitutive.

Sul campione, l'Istat procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono. Durante la prima intervista effettuata dal Fornitore CAPI verranno, inoltre, raccolti e registrati nuovi recapiti telefonici fissi e/o cellulari.

Per le prime interviste CATI, viene consegnata al Fornitore l'intera quartina dove almeno la famiglia base è provvista di numero di telefono. Nel caso di caduta della famiglia, qualora le sostitute fossero prive di recapito telefonico, il fornitore del servizio dovrà attivare le opportune azioni di ricerca del numero telefonico per registrarlo e tentare di contattare le famiglie sostitutive, ovviamente nell'ordine in cui si presenteranno.

Per le reinterviste, l'elenco delle famiglie non prevede famiglie sostitutive. Fanno eccezione solamente le famiglie per le quali, nella precedente fase di intervista CATI, pur essendo iniziati i tentativi di contatto, non si è riusciti ad iniziare o completare l'intervista. Per queste, oltre alle famiglie da intervistare possono essere presenti sostitute, sempre con recapito telefonico e in numero variabile da 1 a 3.

In generale, fatta eccezione per le sostitute delle famiglie base in prima intervista, tutte le famiglie possiedono un recapito telefonico fisso o cellulare. A titolo puramente esemplificativo, si precisa che, nelle liste del 2015, il 60% delle famiglie con recapito telefonico disponeva di almeno un recapito fisso.

La lista dei nominativi delle famiglie da intervistare è fornita settimanalmente dall'Istat e si compone di un numero di famiglie superiore rispetto alle reinterviste complete attese.



1.1.4 RILEVAZIONE E GESTIONE DEI CONTATTI CON LE FAMIGLIE

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare la famiglia, utilizzando tutti i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall'ISTAT o reperiti 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 registrate su supporto di memoria e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati descritti al paragrafo 1.2.3.

1.1.4.1 PRIMA INTERVISTA

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche, atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto, da registrare e storicizzare (in linea con quanto stabilito nel par. 1.2.1 "Servizio di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio"), per intervistare le famiglie campione. I tentativi di contatto necessari per procedere alla sostituzione della famiglia sono almeno 7. Le sostituzioni delle famiglie avverranno con una rigida procedura stabilita dall'Istat che vede l'attribuzione a priori di un massimo di tre riserve ad ogni nominativo base. Nel corso della rilevazione si procederà quindi a contattare in primo luogo il nominativo base; in caso di sostituzione si procederà a chiamare la prima famiglia sostitutiva e solo dopo ulteriore caduta verrà contattata la seconda riserva e successivamente la terza riserva. In caso di prima intervista, la sostituzione della famiglia dovrà avvenire in tempo reale, rispettando il relativo algoritmo. La famiglia sostitutiva dovrà essere immediatamente contattata. Si precisa che la sostituzione di un nominativo avverrà solo se si verificheranno le seguenti condizioni:

- rifiuto all'intervista;
- fuori target;
- decesso della famiglia;
- assenza prolungata della famiglia;
- contatore dei tentativi esaurito;
- altre condizioni che l'Istat si riserva di comunicare.

Il caso di "occupato" per 7 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica").

Gli intervalli di tempo che dovranno intercorrere tra un tentativo di contatto ed il successivo saranno fissati dall'Istat.

Per quanto concerne la gestione degli appuntamenti successivi (nel caso in cui, cioè, si sia avuto più 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 e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



un contatto telefonico conclusosi con esito provvisorio “appuntamento”), il numero di appuntamenti da concordare prima di sostituire la famiglia sarà al massimo due; inoltre, dopo il primo appuntamento deve essere azzerato il contatore dei tentativi.

1.1.4.2 REINTERVISTA

Nel caso di reintervista la maggior parte delle famiglie sono prive di famiglie sostitutive. In questi casi non viene definito alcun limite al numero dei tentativi di contatto, che dovrà essere comunque non inferiore a 7 per ogni famiglia. In particolare, i tentativi di contatto dovranno proseguire fino alla fine del periodo di rilevazione ed essere effettuati in giorni e fasce orarie diversi durante tale periodo. L'abbandono del nominativo avverrà solo se si verificheranno le seguenti condizioni:

- rifiuto all'intervista;
- fuori target;
- decesso della famiglia;
- assenza prolungata della famiglia;
- fine del periodo di rilevazione;
- altre condizioni che l'Istat si riserva di comunicare.

Il caso di “occupato” per 7 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a “non risponde nessuno” o “segreteria telefonica”).

Gli intervalli di tempo che dovranno intercorrere tra un tentativo di contatto ed il successivo saranno fissati dall'Istat. Il periodo di tempo durante il quale sarà possibile reiterare i contatti telefonici per effettuare l'intervista alla famiglia campione sarà definito dall'Istat; questo periodo non potrà comunque essere inferiore alle due settimane solari.

Nel caso in cui siano presenti famiglie sostitutive, dovranno essere applicate le stesse regole definite per la prima intervista. Alle famiglie sostitutive verrà somministrato il questionario di prima intervista, in quanto le sostitute sono famiglie intervistate per la prima volta.



1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

Il Fornitore del Servizio 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. Il Fornitore del Servizio dovrà, con cadenza mensile, inoltrare all'ISTAT un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'applicazione delle penali.

Il Fornitore del Servizio dovrà, inoltre, verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori, rilevando il giudizio della famiglia sull'andamento dell'intervista, su un campione pari ad almeno il 2% delle famiglie intervistate. Oltre alle attività di supervisione appena descritte, il Fornitore del Servizio potrà proporre, in offerta tecnica, modalità e strumenti atti a verificare il regolare svolgimento delle interviste e rilevare il giudizio della famiglia sull'andamento dell'intervista. Tale attività di verifica e misurazione del feedback dovrà essere svolta entro una settimana dall'effettuazione delle interviste.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 (due) giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione di penali.

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 e relative disposizioni attuative).

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un report mensile riportante l'elenco delle famiglie campione ricontattate, la data e l'esito del contatto.



1.2.2 NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

A partire dalle due settimane precedenti l'inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali un servizio telefonico di risposta alle famiglie su interrogativi o dubbi riguardanti l'indagine, sia per le famiglie intervistate con tecnica CATI, sia per le famiglie intervistate con tecnica CAPI, assistito da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie, sia da telefono fisso che cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, nelle modalità di seguito descritte.

Il servizio deve essere attivo nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 12:30 alle ore 20.00 (senza interruzioni), pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

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

Il Fornitore del Servizio deve garantire i seguenti livelli di servizio.

- tempo massimo di risposta = fino a 10 secondi;
 - tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate;
- pena l'applicazione delle penali.

In caso di segnalazioni, da parte delle famiglie, di malfunzionamento (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema segnalato) l'ISTAT si riserva di applicare delle penali. A titolo puramente indicativo, si riportano di seguito gli standard qualitativi che il Fornitore del Servizio potrà mettere a disposizione:

- livello di efficienza = almeno 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = almeno 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda).

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 4.600 chiamate annue (*inbound*) con operatore, della durata media di 6 minuti ciascuna.

Il sistema deve registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della risposta, (in linea con quanto stabilito nel par. 1.2.1 "Servizio di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio").

Gli operatori registrano, su apposito modulo informatico implementato dall'Impresa (cfr. Allegato 7), le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, motivi dettagliati della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare al momento dell'inizio delle attività). Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dal sistema per il monitoraggio degli standard qualitativi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui al paragrafo 1.2.3. Inoltre, mensilmente, dovrà essere fornito un report di sintesi sulle attività svolte, con evidenza dei contenuti delle chiamate e dei livelli di servizio raggiunti.

Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (lettere per le famiglie e altro materiale informativo).

Nei casi in cui le famiglie del campione CAPI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, inviare immediatamente una e-mail alla casella di posta elettronica che ISTAT indicherà a inizio attività.

Tutte le informazioni reperite dal numero verde inerenti le interviste CATI saranno utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione CATI.



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

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione. Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere perfettamente funzionante almeno 15 giorni solari prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 15S dello Schema di Contratto. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'ISTAT quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.15S dello Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo le modalità previste nei punti g) e h) del paragrafo 3 dell'Appendice A al capitolato.



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

Tutte le risorse tecniche e logistiche per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste dovranno essere ubicate in un'unica sede, in modo da garantire, in un'ottica sia di efficienza sia di contenimento dei costi per l'Istat, l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale Istat addetto alle attività di monitoraggio, supervisione, controllo e supporto alla rilevazione, sia in fase di avvio della rilevazione che a regime, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione.

I locali utilizzati per lo svolgimento del servizio dovranno essere coerenti a quanto previsto al paragrafo 5 del Capitolato. Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate, dotate di cuffie microfonate e separate da pannelli fonoassorbenti.

Si richiede di descrivere sinteticamente, nell'offerta, le caratteristiche degli spazi, l'organizzazione logistica e le strutture messe a disposizione per l'ottimizzazione, il controllo e l'efficientamento delle attività d'indagine.

1.2.4.1 FORMAZIONE DELLE RISORSE

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione dovrà disporre, in un'unica sede, di almeno un'aula per la formazione plenaria, capace di accogliere almeno 50 intervistatori (o il numero di intervistatori previsti dal Fornitore, fino comunque ad un numero non superiore a 70) ed un numero massimo di 3 aule didattiche, ciascuna capace di accogliere al più 25 intervistatori. Ciascun intervistatore CATI 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. I locali dovranno essere infine dotati di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting.

Tutte le aule dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazioni su supporto informatico e del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di sedia e adeguato piano di appoggio.

La formazione e i debriefing degli intervistatori e dei supervisori richiesti per l'appalto in oggetto, vengono svolti dal personale dell'ISTAT e dal personale del Fornitore del Servizio e devono essere organizzati a cura e spese del Fornitore del Servizio. I costi dei locali per la formazione, nonché i costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore del Servizio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



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

Il materiale didattico e i suoi successivi aggiornamenti per la formazione sono predisposti dall'ISTAT e devono essere riprodotti e distribuiti dal Fornitore del Servizio, a proprie cure e spese, a tutti gli intervistatori che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

Si richiede di descrivere sinteticamente, nell'offerta, le caratteristiche degli spazi, l'organizzazione logistica e le strutture messe a disposizione per l'ottimizzazione, il controllo e l'efficientamento delle differenti attività di formazione di cui ai successivi paragrafi, nonché eventuali strumenti messi a disposizione per permettere l'erogazione della formazione da remoto al personale ISTAT.

1.2.4.1.1 FORMAZIONE PER GLI INTERVISTATORI E I SUPERVISORI DI SALA

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio.

Un ciclo formativo avrà una durata di n.3 giornate, ciascuna della durata di circa 8 ore effettive (al netto delle pause).

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza a tutte le attività formative di tutti gli intervistatori addetti alla rilevazione. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

ISTAT si riserva la facoltà di non effettuare la formazione iniziale degli intervistatori, per coloro che svolgono l'attività di rilevazione per la medesima indagine, alla data di avvio delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e ai relativi applicativi CATI. Il Responsabile di Progetto e i coordinatori operativi (vedi paragrafo 3 lett. b e c) 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 *briefing teorici* e *briefing tecnici* secondo un cronogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

Il *briefing teorico* è finalizzato a formare 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 del Fornitore del Servizio, in collaborazione con il 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



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.

A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'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.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere le interviste.

Le interviste simulate potranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate, il Fornitore del Servizio provvede ad inviare all'ISTAT i file dei dati e la reportistica degli indicatori entro il giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

In corso di rilevazione dovranno essere previsti altri cicli formativi, da concordarsi con ISTAT, qualora un elevato turn over degli intervistatori lo rendesse necessario.

In ogni caso, Il Fornitore del Servizio, in fase di avvio di rilevazione, tenendo conto del fisiologico turn over degli intervistatori, dovrà formare un numero di intervistatori tale da consentirgli la gestione di tale fenomeno.

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

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 8 persone ISTAT, di 3 giornate formative, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

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

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di apprendimento. Analogamente, per la supervisione di sala non potranno essere utilizzate risorse non formate secondo quanto previsto al presente paragrafo, pena l'applicazione di penali.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



1.2.4.1.1.1 ULTERIORI INCONTRI FORMATIVI

In corso d'opera verranno organizzati tre incontri annuali con tutti i supervisori e tutti gli intervistatori, per erogare moduli formativi su specifiche tematiche.

Questi incontri della durata di un giorno saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo.

Tali incontri saranno condotti da 2 risorse Istat, in presenza di un coordinatore operativo.

L'onere dell'organizzazione di tutti gli incontri, effettuati presso i locali dell'Impresa contraente, sarà totalmente a carico della stessa.

L'Istat si riserva di prevedere sessioni di formazione on line e/o in videoconferenza. L'Impresa dovrà pertanto dotarsi di strumentazione hardware e software tale da permettere questa modalità didattica.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione dal Fornitore per tali incontri formativi siano fuori dal comune di Roma, sarà il fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 2 persone ISTAT, di una giornata formativa, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

1.2.4.1.2 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

Il Fornitore del Servizio deve farsi carico dell'organizzazione dei briefing di formazione per gli operatori del numero verde, secondo le modalità definite dall'ISTAT.

Il briefing, della durata di un giorno, dalle ore 9:30 alle ore 18:00, ed effettuato presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio è finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici dell'indagine, per permettere agli operatori, previsti dal Fornitore per l'erogazione del servizio, di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione dal Fornitore per il briefing siano fuori dal comune di Roma, sarà il fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 2 persone ISTAT, di una giornata formativa, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

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



1.2.5 *SISTEMA CATI*

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



2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

L'ISTAT svolgerà attività di 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 riportano le attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato, pena l'applicazione di rilievi e penali;
- monitoraggio sul rispetto delle tempistiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati di cui all'Appendice A, pena l'applicazione di rilievi e penali;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite, pena l'applicazione di rilievi e penali;
- verifiche a campione dell'effettivo svolgimento delle interviste, mediante contatti telefonici alle famiglie intervistate, pena l'applicazione di penali;
- verifiche a campione dei numeri di telefono dichiarati dal Fornitore errati.

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.

Monitoraggio in sala

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio in sala, 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.

Sono previsti complessivamente:

- nell'arco del primo trimestre di rilevazione, 34 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 68 giornate uomo.
- nei successivi trimestri di rilevazione, 6 giornate di monitoraggio a trimestre, effettuate in loco da parte di n. 2. risorse ISTAT, per un totale di 12 giornate uomo.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, sarà il fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di monitoraggio previste. In tal caso, per il primo trimestre di rilevazione, i trasferimenti delle risorse Istat avranno orientativamente una durata di 2-3 giorni consecutivi, mentre nei successivi trimestri i trasferimenti avranno una durata orientativa di 1 giorno. 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



Il Fornitore, inoltre, dovrà proporre, indicando le modalità in sede di offerta tecnica, strumenti che consentano il monitoraggio delle attività degli intervistatori da remoto dalle sedi ISTAT, 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 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 e relative disposizioni attuative).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistato, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e relative disposizioni di attuazione;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato dell'attività di monitoraggio in corso.

Il Fornitore, infine, potrà proporre in offerta tecnica ulteriori servizi e/o strumenti di monitoraggio real time da remoto delle interviste, rispetto a quelli descritti ai punti a) e b), e fermo restando il 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 e relative disposizioni attuative).

3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

- a. **Responsabile della Fornitura**, che sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale.
- b. **Responsabile di progetto**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Si richiede un'esperienza acquisita di indagini statistiche telefoniche idonea al compito che gli verrà assegnato: in particolare si richiede un'esperienza minima quinquennale nella direzione di indagini statistiche CATI, preferibilmente su ampia scala (nazionale). Tali esperienze dovranno essere sinteticamente descritte in offerta tecnica.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat.

- c. **Coordinatore operativo**, per la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine telefonica, 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. E' prevista un'esperienza minima triennale in indagini CATI, preferibilmente su ampia scala (nazionale). Tali esperienze dovranno essere sinteticamente descritte in offerta tecnica. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura.
- d. **Supervisori di sala**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Dovrà essere previsto almeno un supervisore ogni 25 intervistatori. E' richiesta un'esperienza minima biennale in indagini CATI, preferibilmente su ampia scala (nazionale). Tali esperienze dovranno essere sinteticamente descritte in offerta tecnica. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato.
- e. **Intervistatori CATI** (di cui almeno n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca ed italiana, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:
 - a. Età non inferiore a 18 anni
 - b. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato
 - c. Perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana
 - d. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica
 - e. Esperienza almeno biennale nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche.

Il Fornitore del Servizio 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. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori. L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, sesso, età, titolo di studio, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività; eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa 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 e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



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 e relative disposizioni attuative).

f. Operatori del numero verde per l’assistenza alle famiglie

Gli operatori, durante l’orario di servizio, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste delle famiglie intervistate riguardo l’indagine. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno un operatore per turno dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine.

g. Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche nell’ambito dell’indagine sulle Forze di Lavoro.

Si richiede un Capo progetto informatico, a cui verrà affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività informatiche previste dalla fornitura. In particolare, tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi e implementazione del questionario elettronico; di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure di presa in carico dei dati provenienti dall’Istat, delle procedure di riconsegna dei dati all’Istat. Si richiede esperienza minima quinquennale nell’analisi, nella progettazione, nella realizzazione, nel test, nella messa in esercizio e nella gestione di sistemi CATI completi.

La suddetta figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire l’indagine costantemente e per l’intera durata della fornitura.

h. sistemista

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.

i. analista programmatore

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell’indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



j. programmatore

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI.

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

La stessa persona non può essere offerta per più di una figura professionale (ad esclusione del Responsabile della Fornitura che può corrispondere anche al Responsabile di progetto).

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

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore del Servizio ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere, entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione di rilievi e penali, fornendo anticipatamente a ISTAT, entro 2 giorni lavorativi dalla suddetta richiesta, i CV delle nuove risorse. In assenza di ulteriori comunicazioni al Fornitore da parte di ISTAT, entro il suddetto termine massimo, le sostituzioni si intendono autorizzate.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto si dovesse rendere necessaria la sostituzione di una figura professionale presentata in fase di gara dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo dovrà darne comunicazione all'ISTAT per iscritto, con un preavviso di 7 giorni rispetto alla data prevista di sostituzione, pena l'applicazione di penali, indicando inoltre la motivazione, il nuovo nominativo e allegando il profilo professionale della nuova risorsa. Le risorse sostitutive offerte devono presentare 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 penali di cui allo Schema di Contratto.

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

L'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.

Relativamente agli intervistatori, il Fornitore si impegna a garantire, a fronte di penali contrattuali, un

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



livello di attrition bimestrale massimo pari al 5% ed annuo massimo pari al 15%. A tal proposito si richiede al Fornitore di descrivere nell'offerta i metodi utilizzati per minimizzare l'attrition degli intervistatori, al fine di contenere il fenomeno del turn over.



4 HARDWARE/SOFTWARE MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Le dotazioni hardware/software minime che il Fornitore del Servizio 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.

- 1) casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del numero verde;
- 2) n° 5 PC portatili per le attività di test e monitoraggio da remoto, ove risultassero necessari;
- 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 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dal Documento 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 il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- 5) n° 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno 70 linee telefoniche;
- 6) postazione microfonata dotata di PC/terminale, con accesso ad Internet, per ciascun intervistatore e operatore di numero verde.

5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Tutti i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale. 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.

I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, nonché del personale ISTAT, nei limiti di quanto stabilito ai parr. 1.2.4.1.1. e 1.2.4.1.2, ove previsti, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.



6 AZIONI CONTRATTUALI

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

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

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

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

6.1 AZIONI CONTRATTUALI

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

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo, un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

6.2 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. 15S "Rilievi e Penali" dello Schema di Contratto Speciale.

APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO

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 algoritmo definito dall'Istat, sia prima del contatto con la famiglia 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 (cfr. Allegato 2);
- 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 ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



- 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.

2. SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario, il sistema CATI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, 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, sia a livello individuale che familiare (controllo inter- record ed intra-record), con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento,
- gestione di testi mobili;
- 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 o modalità lunghe;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di 30.000 voci;
- 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.

Tutte le suddette funzioni relative sia alla gestione del CATI sia allo sviluppo e alla manutenzione del questionario elettronico dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti dall'Istat.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



3. ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

- a) analisi di processo e funzionale finalizzata alla definizione dei dettagli di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra Istat e Fornitore del servizio e viceversa;
- b) acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e delle reinterviste;
- c) sviluppo e manutenzione del questionario CATI (prima e successive interviste), sviluppo dei moduli ad-hoc e degli altri moduli tematici aggiuntivi;
- d) sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie;
- e) gestione delle sostituzioni delle famiglie e relativo monitoraggio;
- f) gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
- g) esportazione dei dati;
- h) produzione giornaliera dei dati dell'indagine;
- i) realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati.

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

a) Analisi di processo e funzionale

L'attività consiste nell'analisi dei processi di interscambio dei dati e conseguente analisi dei contenuti dei flussi informativi tra Istat e Società contraente e viceversa.

Tale attività sarà condotta congiuntamente con l'Istat; il responsabile di progetto dell'Impresa contraente e il capo progetto informatico saranno tenuti a partecipare all'intera fase di lavoro.

b) Acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e della reintervista

Per ciascuna intervista, i dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi on-line in maniera continuativa direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo i) "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

c) Sviluppo e manutenzione del questionario CATI (prima e successive interviste), sviluppo di moduli ad hoc e degli altri moduli tematici aggiuntivi

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

Caratteristiche essenziali del software CATI

Il software utilizzato per lo sviluppo del questionario elettronico deve osservare le caratteristiche

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



descritte nel paragrafo 1 “FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI”.

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sulla famiglia;
- informazioni su ciascun individuo della famiglia di almeno 15 anni.

Le informazioni sulla famiglia e sull'individuo riguarderanno aspetti strutturali, l'attività lavorativa, la formazione ed aspetti della vita sociale.

Il flusso in caso di prima intervista sarà più complesso, in quanto tutte le informazioni verranno rilevate per la prima volta.

L'intervista successiva alla prima, invece, presenterà il seguente flusso:

- l'intervistatore chiederà la composizione della famiglia, compilerà la scheda generale e somministrerà il questionario completo a tutti i componenti eleggibili (persone di 15 anni e più);
- l'Impresa dovrà utilizzare le informazioni già rilevate nelle precedenti interviste alla famiglia, realizzate dal fornitore CAPI o dal fornitore CATI. In tal caso, per il rispondente e, in sequenza, per ogni componente della famiglia da lui confermato ed eleggibile per l'indagine, dovranno essere effettuate le seguenti azioni:
 - si visualizzerà la situazione che il generico componente aveva dichiarato alla precedente rilevazione;
 - l'intervistatore confermerà o meno (per ognuno dei quesiti da porre a conferma, cfr. Allegato 3.3) le informazioni sui dati precedentemente rilevati; nel caso in cui il dato rilevato sia divergente da quello dichiarato nella precedente intervista, l'intervistatore dovrà appurare, secondo le regole stabilite dall'Istat, che non ci sia stato un errore di rilevazione e, in tal caso, accertare quale dei due valori rilevati sia quello vero, registrandolo nel campo corrispondente dell'intervista in corso di esecuzione. Se trattasi di una nuova condizione rilevata o di un errore nell'intervista precedente dovrà somministrare al rispondente la parte del questionario rispetto alla quale si è verificato il cambiamento;
 - per i componenti della famiglia nuovi entrati o diventati eleggibili al momento della successiva intervista (ossia che non erano presenti o eleggibili nella precedente intervista) l'intervistatore non avrà a video nessuna informazione precedente e quindi somministrerà il questionario completo;
 - per i componenti della famiglia precedentemente rilevati ma non più facenti parte della famiglia al momento dell'intervista, si somministrerà un apposito questionario con percorso sintetico;
 - al termine di ciascun contatto, l'intervistatore annoterà su un apposito spazio le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista, che dovranno essere storicizzate;
 - l'intervista risulterà completa secondo quanto riportato al paragrafo 1.1.2.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico

37 di 43



Sviluppo del questionario elettronico

Il questionario elettronico interattivo, da utilizzare nella rilevazione CATI, sarà predisposto dall'Impresa contraente sulla base del questionario cartaceo fornito dall'Istat al momento dell'inizio delle attività. L'Impresa dovrà assicurare che il questionario CATI, nelle sue differenti formulazioni, sia conforme a quello cartaceo predisposto dall'Istat. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'Istat anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento dell'avvio delle attività. Sono previsti inoltre aggiornamenti periodici del questionario.

Il questionario dovrà essere predisposto anche in lingua tedesca. La traduzione del questionario in lingua tedesca verrà fornita dall'Istat.

Qualora se ne manifestasse l'esigenza, l'Istat richiederà l'implementazione di questionari in eventuali altre lingue.

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

I prototipi dei questionari, ad esclusivo titolo dimostrativo, sono presentati negli Allegati 3.1, 3.2 e 3.3.

Le regole di compatibilità permettono di effettuare tre diversi tipi di controllo:

- regole familiari: controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dei componenti della famiglia;
- regole trasversali: controlli di coerenza tra le risposte fornite dall'intervistato durante la rilevazione;
- regole longitudinali: controlli di coerenza tra le risposte fornite dall'intervistato in due occasioni d'indagine consecutive.

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.

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

Una lista delle regole, della tipologia e della messaggistica associata è presente nell'Allegato 4. Tutto il materiale occorrente per la produzione dei software, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'Istat direttamente all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

La predisposizione del materiale di rilevazione – questionario e istruzioni – sarà di competenza dell'Istat, mentre la stampa e la riproduzione di tutto il materiale sarà a carico dell'Impresa.

La versione finale del questionario sviluppato in CATI, completa 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.), dovrà essere fornito dall'Impresa all'Istat almeno due mesi prima dell'inizio della rilevazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



L'Impresa contraente dovrà permettere al personale Istat, dalle proprie sedi, di accedere 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 del questionario elettronico. L'accesso in remoto al sistema CATI dell'Impresa da parte del personale Istat dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test. Il numero di postazioni da abilitare presso le sedi Istat sarà comunicato all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

Contestualmente alla consegna della versione del questionario riportato in CATI, l'Impresa dovrà consegnare "il diagramma di flusso" del questionario.

Il questionario ed il diagramma di flusso saranno resi operativi soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'Istat.

Il questionario elettronico dovrà essere concordato 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.

Inoltre l'Istat si riserva di comunicare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate nella fase di test del programma, durante la rilevazione nonché sulla base di particolari esigenze e/o sulla base di direttive dell'Unione Europea senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per il committente; queste modifiche non comporteranno un aumento consistente della durata della somministrazione del questionario individuale.

Sviluppo, aggiornamento e correzione del questionario elettronico

L'indagine prevede periodicamente l'aggiunta al questionario base di moduli ad hoc specifici e di eventuali moduli tematici aggiuntivi che potranno variare da un periodo all'altro e dovranno essere implementati insieme al questionario base. Al tal fine l'Impresa dovrà garantire un servizio di sviluppo, aggiornamento e correzione del questionario elettronico.

Gli interventi sul questionario 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) Gestione agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie

Le famiglie dovranno essere intervistate secondo i calendari e i carichi di lavoro forniti dall'Istat.

Il software utilizzato dall'Impresa dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti. (cfr. Allegati 3.1 e 3.2). Un'analisi di dettaglio delle funzioni che dovranno essere implementate per la gestione dei tentativi di contatto e delle interviste sarà fornita dall'Istat durante la fase descritta al punto a) "Analisi di processo e funzionale".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico



Una definizione degli algoritmi a supporto della gestione dei tentativi di contatto è fornita nell'Allegato 5.

e) Sostituzione delle famiglie e relativo monitoraggio

Il sistema CATI dovrà prevedere la possibilità di effettuare la sostituzione con una famiglia del corrispondente campione sostitutivo.

Le eventuali sostituzioni dovranno essere gestite in tempo reale con procedure automatiche messe a punto dall'Impresa. I criteri di scelta delle famiglie sostitutive saranno specificati dall'Istat. I tentativi di contatto con le famiglie sostitutive dovranno avvenire secondo le stesse modalità descritte per le famiglie base. L'Impresa dovrà essere in grado di creare un collegamento tra nominativo sostituito e quello selezionato per la sostituzione.

Tutte le attività relative alla sostituzione delle famiglie dovranno essere documentate e storicizzate per ogni intervistatore.

f) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori

Il controllo della qualità delle attività, nell'ambito delle attività informatiche, verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa secondo quanto descritto nel successivo paragrafo g) Esportazione dei dati.

g) Esportazione dei dati

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

Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere alla suddivisione degli aggiornamenti dei dati residenti nel sistema CATI in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file, riguardanti: interviste, esiti dei tentativi di contatto, contatti con esito definitivo, dati delle famiglie, attività dell'intervistatore, dati dell'intervistatore, interviste di controllo, gestione field ed eventuali altri dati di cui sorgerà necessità a seguito dell'attività di "Analisi di processo e funzionale" descritta al punto a).

Esempi di tracciati record dei file sono forniti a titolo provvisorio nell'Allegato 6.

h) Produzione e fornitura giornaliera dei dati

L'Impresa contraente dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'Istat, quotidianamente entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

Reportistica:

1. distribuzioni di frequenza -in valori assoluti e percentuali- di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà all'atto della stipula del verbale inizio delle attività. Le distribuzioni dovranno essere fornite come dati giornalieri e come dati cumulati secondo le specifiche che l'Istat fornirà;

Classificazione del documento: Consip Public



2. indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'Istat, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, di mancata risposta o tasso di caduta, di rifiuto, etc.). a titolo esemplificativo si rinvia all'allegato 2.

File di microdati:

1. file dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo);
2. file dati degli esiti definitivi (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte);
3. file di microdati del numero verde;

I suddetti file dati verranno organizzati in forma gerarchica, secondo le specifiche che l'Istat fornirà. A titolo di esempio si riportano i principali file che dovranno essere prodotti dall'Impresa.

File degli esiti definitivi

Interviste complete

- file gerarchico dati famiglia (un record per famiglia completo dei dati familiari);
- file gerarchico dati individuo (un record per individuo completo dei dati individuali);
- file sequenziale su base individuo su cui vengono riportati alcuni dati familiari (un record per individuo completo dei dati individuali e di alcuni dati familiari);

Interviste interrotte

- file gerarchico dati famiglia (un record per famiglia completo dei dati familiari);
- file gerarchico dati individuo (un record per individuo completo dei dati individuali);
- file sequenziale su base individuo su cui vengono riportati alcuni dati familiari (un record per individuo completo dei dati individuali e di alcuni dati familiari).

Per ciascuno dei suddetti file, l'Impresa contraente 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'Impresa dovrà fornire senza onere aggiuntivo per l'Istat.

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

I programmi per la produzione dei file di cui al presente punto dovranno essere pronti entro tre mesi dalla data di inizio delle attività. L'Istat si riserva la facoltà di apportare variazioni alla struttura e al

Classificazione del documento: Consip Public



contenuto dei file suddetti.

i) Realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra Istat e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e Istat, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'Istat.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'Istat e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

4. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CATI, dovranno essere ripristinate entro un tempo non superiore a 6 (sei) ore lavorative.

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

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, nei tempi previsti nel presente Capitolato Tecnico (cfr. allegato 1), 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 del questionario elettronico;
- 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 – Schema degli adempimenti
- Allegato 2 – Indicatori sintetici di qualità
- Allegato 3.1 – Scheda contatti prima intervista
- Allegato 3.2 – Scheda contatti reintervista
- Allegato 3.3 – Questionario unico Forze di Lavoro 2014
- Allegato 3.4 – Modulo ad hoc gennaio 2014
- Allegato 3.5 – Esempi di help in linea 2014
- Allegato 4 – Regole compatibilità RCFL 2014
- Allegato 5 – Regole del contatto telefonico
- Allegato 6.1 – Tracciato record famiglie trasmesse
- Allegato 6.2 – Tracciato record complete individuale
- Allegato 6.3 – Tracciato record tentativi di contatto
- Allegato 6.4 – Tracciato record esiti definitivi familiari
- Allegato 7 – Scheda numero verde forze 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 e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine continuativa sulle forze di lavoro per ISTAT – ID 1755

Allegato 6 – Capitolato Tecnico