

APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI
PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CONTINUE E DEI SERVIZI
CONNESSI, STRUMENTALI ED OPZIONALI PER ISTAT - ED. 2**

ID 2050



INDICE

PREMESSA	4
LE INDAGINI CONTINUE OGGETTO DEL SERVIZIO	5
Indagine sulle Spese delle Famiglie	5
Indagine sulle Forze di Lavoro	5
DEFINIZIONI	6
1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO	8
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	8
1.1.1 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE	9
1.1.1.1 <i>Tempistiche e metodologia dell'Indagine</i>	9
1.1.1.1.1 Tempistiche	9
1.1.1.1.2 Metodologia dell'indagine	10
1.1.1.2 <i>Le Interviste</i>	13
1.1.1.3 <i>Criteri per la definizione delle interviste complete</i>	14
1.1.1.4 <i>IL DIARIO</i>	15
1.1.2 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO	16
1.1.2.1 <i>Tempistiche e metodologia dell'indagine</i>	16
1.1.2.2 <i>Le interviste</i>	19
1.1.2.3 <i>criteri per la definizione delle interviste complete</i>	20
1.1.3 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE	21
1.1.4 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI	23
1.1.5 I CONTATTI CON LE FAMIGLIE	24
1.1.6 COLLEGAMENTI DEGLI INTERVISTATORI AI SERVER	26
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	27
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO ...	27
1.2.2 NUMERI VERDI PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE	28
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI PER L'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE	29
1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE	31
1.2.4.1 <i>FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO</i>	32
1.2.4.1.1 Formazione per intervistatori in avvio di rilevazione	32
1.2.4.1.2 Formazione dei coordinatori tecnici, dei supervisori, dei responsabili territoriali, degli esperti informatici	33
1.2.4.1.3 Formazione degli operatori dei numeri verdi per l'assistenza alle famiglie	34
1.2.4.2 FORMAZIONE PER TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI	34
1.2.4.3 FORMAZIONE CONTINUA	35
1.2.4.3.1 Supplementi formativi	35
1.2.4.3.2 Debriefing centralizzati	35
1.2.4.3.3 Debriefing presso gli Uffici territoriali dell'ISTAT	35
1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI	36
1.2.6 SISTEMI CAPI E CADI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE	36
1.3 SERVIZI OPZIONALI: CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE PER INDAGINI "PILOTA" E RELATIVI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	37

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



1.3.1	INDAGINE “PILOTA” NELL’AMBITO DELL’INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE.....	37
1.3.1.1	IL CAMPIONE DI FAMIGLIE	39
1.3.1.2	IL DIARIO INFORMATIZZATO DELLE SPESE FAMILIARI	39
1.3.1.3	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALL’INDAGINE “PILOTA” SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE ...	40
1.3.1.2.1	Formazione degli intervistatori: briefing e debriefing	40
1.3.1.2.3	Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file dei microdati	40
1.3.2	INDAGINE “PILOTA” NELL’AMBITO DELL’INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO	40
1.3.2.1	IL CAMPIONE DI FAMIGLIE	42
1.3.2.2	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALL’INDAGINE “PILOTA” SULLE FORZE DI LAVORO	42
1.3.2.2.1	Formazione degli intervistatori: briefing e debriefing	42
1.3.3	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALLE INDAGINI “PILOTA”: NUMERI VERDI PER L’ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	42
2	LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE.....	44
3	MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA’ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO	46
4	LE FIGURE PROFESSIONALI MESSE A DISPOSIZIONE PER L’ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	47
5	HARDWARE, SOFTWARE E SEDI LOGISTICHE MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT	52
6	DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO 53	
6.1	Applicazione dei Criteri ambientali minimi (CAM) per le apparecchiature IT	55
7	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO.....	56
8	LETTERA ALLE FAMIGLIE.....	57
9	AZIONI CONTRATTUALI	58
9.1	RILIEVI.....	58
9.2	PENALI	58
10	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMI CAPI E CADI PER L’INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE	60
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEI SISTEMI CAPI E CADI	60
10.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CAPI	60
10.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL MODELLO ELETTRONICO DI ACQUISIZIONE CADI	61
10.4	ATTIVITÀ INFORMATICHE	62
10.4.1	Acquisizione delle liste di partenza e normalizzazione dei nominativi ed abbinamento con l’archivio nazionale degli abbonati al telefono	62
10.4.2	Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per i sistemi capi e cadi.....	63
10.4.3	Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici capi e del modello di acquisizione cadi	63
10.4.4	Gestione dei contatti e degli appuntamenti.....	64
10.4.5	Gestione delle trasmissioni nell’ambito del sistema capi/cadi, da e verso gli intervistatori	64
10.4.6	Importazione ed esportazione dei dati	65
10.4.7	Produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati	65
10.4.8	Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test dei questionari)	65
10.4.9	Tempi minimi di ripristino del sistema capi/cadi e dei collegamenti in remoto	66
10.4.10	Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico	66
11	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	67

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione e gestione di interviste per la realizzazione dell'indagine continua sulle Spese delle Famiglie e dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro, da effettuarsi con l'ausilio del computer mediante tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*).

Con riferimento all'indagine sulle **Spese delle famiglie**, l'intervista includerà anche l'autocompilazione da parte della famiglia di un Diario cartaceo fornito dall'ISTAT e la successiva acquisizione in formato digitale mediante tecnica CADI (*Computer Assisted Data-Input*) da parte dell'intervistatore.

Sempre per quanto riguarda l'indagine sulle Spese delle famiglie, il Fornitore del Servizio dovrà fornire l'hardware e il software necessario alla gestione dell'indagine, inclusi i sistemi CAPI e CADI e il questionario elettronico.

Per quanto riguarda, invece, l'indagine sulle **Forze di Lavoro** l'ISTAT mette a disposizione del Fornitore del Servizio l'hardware (ad esclusione dei Pc portatili degli intervistatori) per la gestione del sistema informatico necessario all'indagine, nonché il software necessario alla gestione dell'indagine, incluso il sistema CAPI e il questionario elettronico appositamente sviluppato dall'ISTAT.

Con riferimento a entrambe le indagini, le attività di coordinamento, di supervisione e di gestione delle interviste effettuate rispettivamente dalle figure professionali del Coordinatore tecnico, del Supervisore e dell'Esperto informatico devono essere svolte presso i locali dell'ISTAT con postazioni messe a disposizione da parte dell'ISTAT.

Per la realizzazione delle interviste, il Fornitore del Servizio dovrà dotare gli intervistatori di propri Pc portatili, su cui verrà installato per l'indagine sulle Forze di Lavoro un pacchetto software fornito dall'ISTAT.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati inerenti le Indagini Spese delle Famiglie e Forze di Lavoro. In particolare i predetti Allegati sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi europei/italiani.



LE INDAGINI CONTINUE OGGETTO DEL SERVIZIO

Indagine sulle Spese delle Famiglie

L'indagine sulle Spese delle famiglie viene svolta con regolarità a partire dalla fine degli anni '60. Viene effettuata in tutti Paesi membri dell'Unione europea sulla base di specifiche direttive europee che ne armonizzano le definizioni e le metodologie. L'indagine è continua, svolgendosi durante tutti i 12 mesi dell'anno, e ha lo scopo di rilevare la spesa sostenuta dalle famiglie per soddisfare i bisogni familiari, al fine di analizzare e seguire l'evoluzione dei comportamenti di spesa delle famiglie secondo le loro principali caratteristiche sociali, economiche e territoriali.

L'indagine costituisce la base informativa per la stima del sistema di ponderazione dell'indice di prezzi al consumo e fornisce dati per la stima dei conti nazionali, con particolare riferimento alla stima dei consumi finali delle famiglie.

La rilevazione viene realizzata secondo specifiche linee guida messe a punto a livello europeo e costituisce la base informativa per l'analisi delle condizioni abitative e dei comportamenti di viaggio. Con l'indagine vengono infatti rilevati anche i movimenti turistici delle famiglie residenti in Italia, secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 692/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio.

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 italiano 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 e trimestrali.

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

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

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

Le famiglie che dovranno partecipare alle due indagini saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.



DEFINIZIONI

- *Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto il verbale di inizio attività; a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le attività;
- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di computer portatile per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CATI - Computer Assisted Telephone Interview*: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CADI - Computer Assisted Data Input*: tecnica di acquisizione dei dati raccolti con modelli cartacei su supporto informatico, attraverso maschere di acquisizione guidate da regole e filtri predefiniti;
- *PAPI - Paper And Pencil Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo;
- *Inizio delle attività sul campo*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare le famiglie (anche per fissare un appuntamento) da parte degli intervistatori;
- *Inizio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le famiglie;
- *Mese di riferimento (indagine Spese delle famiglie)*: è il mese a cui si riferiscono le spese da riportare nel Diario;
- *Settimana di riferimento (indagine Forze di Lavoro)*: è la settimana a cui si riferiscono le informazioni raccolte durante l'intervista;
- *Famiglie Campione*: insieme di famiglie estratte casualmente dalle liste anagrafiche;
- *Campione trimestrale*: insieme di famiglie da intervistare in un trimestre;
- *Quartina/Sestina*: set di quattro/sei famiglie di cui una base e le successive da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. All'interno di una quartina/sestina è possibile realizzare una sola intervista completa;
- *Famiglia base*: prima famiglia della quartina/sestina;
- *Famiglia sostitutiva*: famiglia successiva alla prima nella quartina/sestina, da utilizzare nei casi previsti per la sostituzione;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione;
- *Panel*: insieme delle famiglie campione che vengono intervistate in più occasioni;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Intervista completa*: intervista/reintervista secondo quanto previsto ai par. 1.1.1 e 1.1.2 e pertanto utile per la fattura;
- *Intervista Proxy*: intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi (cfr. 1.1.3), finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono;
- *Tasso di completezza*: per un dato periodo di riferimento, rapporto tra il numero di interviste

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



complete, a seguito di verifica di conformità e numero di interviste assegnate;

- *Spese per affitto*: spesa mensile che le famiglie pagano per l'affitto dell'abitazione in cui vivono (escluse altre spese come il riscaldamento, il condominio, le utenze domestiche, l'affitto del posto macchina, cantina, eccetera), nel caso in cui risultino occupare l'abitazione a titolo di affitto o subaffitto;
- *Spese per affitto imputato*: stima della spesa mensile che le famiglie pagherebbero per l'affitto dell'abitazione in cui vivono (escluso il condominio, il riscaldamento e altre spese accessorie), nel caso in cui risultino occupare l'abitazione a titolo di proprietà, comproprietà o riscatto, usufrutto e uso gratuito;
- *Spese rilevate con la seconda parte del questionario per intervista*: tutte le spese per beni e servizi destinati al consumo familiare, ad eccezione delle spese rilevate con la prima parte del questionario per intervista (affitti e affitti imputati) e di quelle relative a generi alimentari e non alimentari di uso corrente rilevate tramite il Diario;
- *Totale delle spese dichiarate come sostenute*: somma delle voci di spesa, tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, che le famiglie hanno dichiarato di aver sostenuto;
- *Spese per Cibi e bevande e Generi non alimentari*: spese per cibi e bevande (pane, latticini, carni, ortaggi, frutta, olio, acqua, eccetera) e per generi non alimentari di uso corrente (medicinali, carburante, ricariche telefoniche, prodotti per la cura e l'igiene personale, casalinghi, eccetera) riportate dalle famiglie durante i quattordici giorni di compilazione del Diario.



1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione e gestione di un numero indicativo di **n. 366.000 interviste complessive per la realizzazioni di due tipologie di Indagini statistiche continuative** da svolgersi tra novembre 2019 e febbraio 2023, così suddiviso a titolo indicativo:

- **circa n. 96.000 interviste** con tecnica CAPI per la realizzazione dell'indagine continua sulle **Spese delle famiglie**, cui si associa l'autocompilazione di un Diario cartaceo da parte delle famiglie e la successiva registrazione da parte dell'intervistatore tramite CADI (rilevazione da svolgersi da dicembre 2019 a gennaio 2023),
 - **circa n. 270.000 interviste** con tecnica CAPI per la realizzazione dell'indagine continua sulle **Forze di Lavoro** (rilevazione da svolgersi da novembre 2019 a luglio 2022),
- e relativi **servizi connessi e strumentali**.

I **servizi connessi e strumentali** di cui alla suddetta conduzione e gestione di **n.366.000 interviste** complessive per la realizzazione delle due Indagini statistiche continuative, come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato, sono:

- ✓ **Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio** (cfr. par. 1.2.1);
- ✓ **Numeri verdi per l'assistenza alle famiglie** (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ **Produzione e fornitura di reportistica e di file microdati** per l'indagine sulle Spese delle famiglie (cfr. par. 1.2.3) e **altre reportistiche**;
- ✓ **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle figure professionali** (cfr. par. 1.2.4);
- ✓ **Help Desk** telefonico per assistenza agli intervistatori (cfr. par. 1.2.5);
- ✓ **Sistemi CAPI e CADI** per l'indagine continua sulle Spese delle Famiglie (cfr. par. 1.2.6 vs. Appendice A),

nonchè la messa a disposizione delle **dotazioni tecniche hardware e software** richieste (cfr. par. 6) .

L'ISTAT si riserva inoltre la facoltà di richiedere i **Servizi opzionali** relativi alla conduzione e gestione di un numero indicativo di **n. 13.000 interviste complessive per la realizzazione di due tipologie di Indagini "pilota"**:

- **circa n. 7.000 interviste** con tecnica CAPI nell'ambito di **n. 1 indagine "pilota"** finalizzata all'introduzione di innovazioni metodologiche e contenutistiche per l'indagine sulle **Spese delle famiglie** (cfr. par. 1.3.1),
- **circa n. 6.000 interviste** con tecnica CAPI nell'ambito di **n. 1 indagine "pilota"** finalizzata all'introduzione di innovazioni metodologiche e contenutistiche per l'indagine sulle **Forze di lavoro** (cfr. par. 1.3.2),

e relativi **servizi connessi e strumentali**, nonché la messa a disposizione delle medesime **dotazioni tecniche hardware e software** richieste per le indagini continuative (cfr. par. 6) .



1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

1.1.1 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

L'indagine continua ISTAT sulle Spese delle famiglie prevede la realizzazione, su tutto il territorio nazionale, di un numero indicativo di **n. 96.000 interviste complete** ad altrettante famiglie residenti, da effettuarsi con l'ausilio di computer, mediante tecnica faccia a faccia, durante un arco temporale di **38 mesi**.

Per ogni mese di riferimento sono previste **n. 2.666 interviste (ad altrettante famiglie campione)**, per un totale di 32.000 interviste ogni 12 mesi, da realizzare con continuità in tutti i mesi di rilevazione previsti dal Contratto.

Ciascuna famiglia dovrà compilare un **Diario cartaceo** e rispondere ad un **questionario da somministrare in modalità CAPI nel corso di due visite domiciliari da effettuarsi in momenti diversi (uno prima e uno dopo il periodo di compilazione del Diario)**. I Diari cartacei, che verranno ritirati nel corso della seconda visita, saranno acquisiti informaticamente dagli Intervistatori tramite software CADI appositamente predisposto.

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire il software necessario alla gestione dell'indagine, inclusi i sistemi CAPI e CADI e il questionario elettronico.

In particolare, il Fornitore deve realizzare il servizio richiesto per la suddetta indagine, con propri sistemi software e dotazioni hardware aventi i requisiti di tutela della riservatezza dei dati e di sicurezza informatica delle trasmissioni, secondo le vigenti normative.

L'ISTAT si riserva la facoltà, a partire dal 13° mese di rilevazione, di fornire all'Impresa un proprio software per la realizzazione delle interviste e per l'acquisizione dei modelli autocompilati.

1.1.1.1 TEMPISTICHE E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

1.1.1.1.1 Tempistiche

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio ha a disposizione quattro mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato, per la costituzione del team degli intervistatori e lo svolgimento di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione.

All'atto della redazione del verbale di avvio delle attività, l'ISTAT consegnerà i questionari definitivi, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in lingua tedesca e slovena). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione **2 mesi** per l'implementazione e la messa a punto dei sistemi CAPI e CADI, con la versione definitiva del **questionario elettronico**, in modo da consentire l'**avvio delle procedure di test** entro 2 mesi dall'avvio delle attività. Le **procedure di test** dureranno 2 (due) mesi e solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione dei rilevatori secondo quando previsto all'Allegato SPE_9.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



I questionari in lingua tedesca (per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) e slovena vengono consegnati al Fornitore del Servizio entro 2 mesi dall'avvio delle attività; il Fornitore del Servizio ha a disposizione **un mese** per l'implementazione della versione elettronica del **questionario**, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 3 mesi dall'avvio delle attività. Le operazioni di test dovranno concludersi entro 4 mesi dall'avvio delle attività. Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. par.1.2.3).

Per gli anni successivi al primo, l'avvio delle attività preparatorie al ciclo annuale di indagine dovrà avvenire entro la metà di settembre dell'anno precedente e la cadenza delle attività è riportata nell'Allegato SPE_9.

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco dei 38 mesi previsti per la realizzazione della rilevazione (corrispondenti a 36 mesi di riferimento), impegnando tutte le settimane dell'anno, secondo i calendari di rilevazione forniti dall'ISTAT, rispettando improrogabilmente le scadenze per la fornitura dei dati.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine fino alla chiusura delle attività previste secondo quanto previsto nell'allegato SPE_9 e nel calendario definitivo che l'ISTAT fornirà al momento dell'inizio 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 ISTAT.

1.1.1.1.2 Metodologia dell'indagine

Il campione annuale di famiglie viene suddiviso in 12 sotto-campioni mensili, associati ad altrettanti mesi di riferimento.

Il campione mensile viene suddiviso in due gruppi:

- GRUPPO 1 composto da famiglie che compilano il Diario in un periodo prefissato di 14 giorni, ricadente nella prima parte del mese di riferimento;
- GRUPPO 2 composto da famiglie che compilano il Diario in un periodo prefissato di 14 giorni, ricadente nella seconda parte del mese di riferimento.

L'indagine prevede che, per ciascuna famiglia, l'intervistatore effettui due visite domiciliari: la prima, da effettuarsi secondo le regole previste nell'Allegato SPE_3, prevede la consegna del Diario cartaceo e l'effettuazione della prima parte dell'intervista, la seconda il ritiro del Diario cartaceo e l'effettuazione della seconda parte dell'intervista. Inoltre, l'intervistatore è tenuto ad effettuare tutti i contatti necessari (telefonici o a domicilio) per concordare le visite e per verificare la corretta compilazione del Diario.

In particolare:

- in occasione della prima visita, se la famiglia è disponibile, l'intervistatore condurrà la prima parte dell'intervista (in modalità CAPI) e consegnerà alla famiglia il Diario cartaceo che dovrà essere compilato per un periodo prefissato di 14 giorni;
- a metà del periodo di compilazione del Diario, l'intervistatore dovrà contattare la famiglia (telefonicamente o al domicilio), per verificare come procede la compilazione del Diario,



fornire eventuali chiarimenti in merito e procedere alla compilazione del modulo elettronico di verifica del Diario;

- nei primi 15 giorni del mese successivo a quello di compilazione del Diario, l'intervistatore dovrà effettuare l'ultima visita a domicilio, per somministrare la seconda parte dell'intervista (in modalità CAPI) e ritirare il Diario; nello stesso periodo avvierà l'acquisizione (data entry) dei Diari tramite il sistema CADI;
- a seguire, tra il 16° e il 17° giorno l'intervistatore dovrà completare il data entry dei Diari;
- infine tra il 18° e il 19° giorno dovrà far pervenire i Diari cartacei al Fornitore del Servizio.

La tempistica descritta e sintetizzata nel prospetto seguente, **è vincolante e non suscettibile di modifiche, pertanto lo stesso sistema CAPI/CADI non dovrà consentire lo svolgimento delle attività in giorni diversi da quelli previsti dal calendario.**

Il calendario definitivo, contenente per ciascuna famiglia campione i periodi in cui è possibile effettuare ciascuna fase di intervista, verrà comunicato al Fornitore del Servizio per ciascun anno di indagine ad inizio attività.

Di seguito si riporta lo *“Schema esemplificativo delle attività dell'intervistatore sul campo relative a un ciclo mensile di rilevazione”*.

Schema esemplificativo delle attività dell'intervistatore sul campo relative a un ciclo mensile di rilevazione

	Inizio ciclo																																	Fine ciclo				
	Mese M-1			Mese M (mese di riferimento)															Mese M+1																			
	15	...	31	1	...	5	...	11	...	15	16	17	18	...	22	...	31	1	...	5	6	7	...	10	11	...	15	16	17	18	19							
GRUPPO 1	Inizio ciclo mensile di rilevazione – Inizio contatti, prima visita e prima parte dell'intervista			Compilazione del Diario															Seconda visita e seconda parte dell'intervista Verifica finale e ritiro dei Diari Inizio data entry Diari										Completamento data entry Diari e trasmissione dati					Invio dei Diari cartacei e fine ciclo mensile di rilevazione				
GRUPPO 2				Inizio contatti, prima visita e prima parte dell'intervista										Compilazione del Diario																								
														Verifica compilazione																								
														Verifica compilazione																								

Con riferimento al singolo GRUPPO, si riporta di seguito il numero di giorni che ciascun intervistatore ha a disposizione per effettuare le attività a suo carico in un ciclo mensile di indagine.

Numero di giorni disponibili per ciascuna attività a carico dell'intervistatore

- Contatto e prima parte dell'intervista: 15 giorni
- Verifica compilazione: 7 giorni
- Seconda parte dell'intervista, verifica finale e ritiro del Diario, inizio data entry: 15 giorni
- Completamento del data entry dei Diari cartacei: 2 giorni
- Invio dei Diari cartacei: 2 giorni

Per i mesi di luglio, agosto e settembre i giorni disponibili per l'effettuazione del primo contatto e della prima parte dell'intervista passano da 15 a 20. Per i mesi di giugno, luglio e dicembre i giorni disponibili per l'effettuazione della seconda parte dell'intervista passano da 15 a 20.

Le informazioni acquisite con le interviste (file dei dati) e quelle relative agli esiti dei contatti (file degli esiti) dovranno essere trasmesse all'ISTAT secondo le modalità e i tempi indicati al successivo par. 1.2.3 e nell'Allegato SPE_9.

Il questionario, di cui si allega a titolo esemplificativo una versione provvisoria (Allegati SPE_4A, SPE_4B, SPE_4C), prevede quesiti familiari e quesiti individuali, volti all'acquisizione di informazioni sulla famiglia e su ciascuno dei suoi componenti.

Il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

1.1.1.2 LE INTERVISTE

Le interviste da realizzare sul territorio sono definite annualmente.

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori sul territorio, l'ISTAT segnala alle proprie sedi territoriali ed ai Comuni che fanno parte del campione l'avvio dell'indagine in oggetto, i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione.

Il Fornitore del Servizio è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente presso l'abitazione del rispondente secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

Le interviste saranno effettuate dal lunedì al sabato, tra le ore 9:30 e le 20:30.

Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e previo consenso delle stesse.

L'intervistatore svolgerà le attività con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste assegnate preferibilmente in presenza di tutti componenti della famiglia stessa, al fine di ridurre le risposte proxy.

L'intervista si suddivide in due visite:

- nel corso della visita iniziale si rilevano le principali caratteristiche sociodemografiche di tutti



i componenti la famiglia di fatto, informazioni sull'abitazione, sul possesso di beni durevoli, di mezzi di trasporto e di comunicazione;

- nel corso della visita finale si rilevano le spese sostenute da tutti i componenti la famiglia, non rilevate tramite il Diario, i viaggi e le escursioni.

Entrambe le visite vanno pertanto effettuate preferibilmente in presenza di tutti i componenti e comunque almeno di quelli più informati sui temi oggetto di intervista.

Sulla base delle esperienze maturate, la durata media, seppur variabile per una serie di fattori, primo fra tutti l'ampiezza familiare, è stimata essere pari a **circa 25 minuti per la prima parte dell'intervista e pari a circa 50 minuti per la seconda parte.**

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al par. 1.2.4.

Gli intervistatori dovranno seguire le regole di somministrazione del questionario impartite durante il briefing, dovranno fornire ai rispondenti le informazioni richieste, al fine di migliorare la qualità della risposta, senza però alterare in alcun modo il testo e la sequenza delle domande. L'intervistatore dovrà, quindi, leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta.

Il Fornitore del Servizio dovrà consegnare a ciascun intervistatore almeno tre copie cartacee dei questionari relativi alla prima e alla seconda parte dell'intervista da usare in caso di malfunzionamenti che impediscano l'utilizzo del questionario elettronico (i costi di riproduzione e consegna agli intervistatori dei questionari sono a carico del Fornitore del Servizio).

1.1.1.3 CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE INTERVISTE COMPLETE

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risulti conclusa:

- 1) L'integrale somministrazione della prima parte dell'intervista, comprensiva delle sezioni a cura dell'intervistatore e delle codifiche, ove previste, delle informazioni testuali;
- 2) La compilazione del modulo elettronico di verifica della compilazione del Diario;
- 3) L'integrale somministrazione della seconda parte dell'intervista;
- 4) L'acquisizione nel sistema CADI delle informazioni contenute nei Diari (nel rispetto di quanto di seguito specificato);
- 5) La trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 6) L'invio dei Diari cartacei all'ISTAT;
- 7) La ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT;
- 8) La ricezione dei Diari cartacei da parte dell'ISTAT.

Non saranno considerate somministrate integralmente le interviste che presentino almeno una delle condizioni di seguito elencate:

1. risultino mancanti le spese per affitto o affitto imputato, rilevate con la prima parte del questionario per intervista, e non sia presente neppure una spesa tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, senza una motivazione pertinente;



2. la percentuale dei “Non sa/Non ricorda”, sul totale delle spese dichiarate come sostenute, tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, risulti superiore all’80%;
3. le spese per cibi e bevande e per generi non alimentari rilevate nel Diario risultino mancanti, senza note del rilevatore che lo giustifichino.

Il Tasso di Completezza nazionale delle Interviste realizzate per l’indagine sulle Spese delle famiglie

Per l’insieme dei mesi di riferimento chiusi nel bimestre e sottoposti a verifica di conformità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire la realizzazione di un numero di interviste complete, costituito dalle interviste somministrate a famiglie base o a famiglie sostitutive, pari ad almeno il **95% del numero di sestine assegnate** ($\text{tasso di completezza} = \text{numero interviste complete base o sostitutive} / \text{numero di sestine assegnate} * 100$).

Tale soglia del 95% si riduce di un punto percentuale per i mesi di gennaio, luglio, agosto, settembre, dicembre, qualora presenti tra i mesi di riferimento chiusi nel bimestre.

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.16 S “Verifica di Conformità e quota sospesa” dello Schema di Contratto.

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento al numero intero più vicino.

Per quanto riguarda la “Quota sospesa” da applicarsi in caso di un numero di interviste complete inferiore al 95%, si rimanda all’art.16 S “Verifica di Conformità e quota sospesa” dello Schema di Contratto.

1.1.1.4 IL DIARIO

I Diari, di cui si allega a titolo esemplificativo una versione provvisoria (Allegato SPE_4D), debitamente compilati dalle famiglie e verificati dagli intervistatori, dovranno essere registrati dall’intervistatore su supporto informatico attraverso il software CADi.

L’intervistatore dovrà far pervenire al Fornitore del Servizio per via telematica i dati acquisiti nel sistema CADi e dovrà inviare i Diari cartacei nei tempi previsti (par. 1.1.1.1.2). Il Fornitore del Servizio, a sua volta, inoltrerà i modelli cartacei all’ISTAT nei tempi stabiliti nell’Allegato SPE_5. I costi di consegna e ritiro dei Diari presso gli intervistatori e di invio all’ISTAT sono a carico del Fornitore del Servizio.

Il Fornitore del Servizio dovrà consegnare a ciascun intervistatore un numero di Diari cartacei pari al numero di famiglie da intervistare nel periodo, maggiorato di un minimo quantitativo di scorta (i costi di stampa e di spedizione al Fornitore del Servizio sono a carico dell’ISTAT).

Insieme ai Diari, il Fornitore del Servizio dovrà dotare gli intervistatori di tutto il materiale di supporto per la conduzione dell’intervista, quali promemoria e materiale divulgativo per le famiglie (i costi di stampa e di spedizione al Fornitore del Servizio sono a carico dell’ISTAT), in quantità pari al totale delle famiglie da intervistare nel periodo, maggiorato di un minimo quantitativo di scorta.

Oltre ai Diari in lingua italiana, verranno predisposti, a cura dell’ISTAT, Diari cartacei in lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano ed in lingua slovena per le famiglie residenti in Friuli



Venezia Giulia, in funzione dell'articolo 1 della L. 38/2001 (riconoscimento della minoranza slovena), che cita gli articoli 2, 3 e 6 della Costituzione e l'articolo 3 della legge costituzionale 31 gennaio 1963, n. 1, *“La Repubblica riconosce e tutela i diritti dei cittadini italiani appartenenti alla minoranza linguistica slovena presente nelle province di Trieste, Gorizia e Udine”*.

1.1.2 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO

L'indagine ISTAT sulle Forze di Lavoro ha per oggetto l'esecuzione, su tutto il territorio nazionale, di un numero indicativo di **270.000 interviste complete** ad altrettante famiglie residenti, da effettuarsi mediante tecnica faccia a faccia con l'ausilio di computer durante un arco temporale di 32 mesi.

Nel corso di vigenza del Contratto, ogni trimestre verrà intervistato un sottocampione di ampiezza decrescente. Indicativamente l'ammontare di interviste mensile varierà tra le 9.500 famiglie del mese di riferimento di novembre 2019 e le 7.500 del mese di riferimento di giugno 2022.

L'ISTAT mette a disposizione del Fornitore del Servizio l'hardware per la gestione del sistema informatico necessario all'indagine, nonché il software necessario alla gestione dell'indagine, incluso il sistema CAPI e il questionario elettronico appositamente sviluppato dall'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, per la realizzazione delle interviste, dovrà dotare gli intervistatori di propri Pc portatili su cui verrà installato un pacchetto software fornito dall'ISTAT, come di seguito specificato.

Il sistema di ricezione CAPI dell'indagine Forze di Lavoro, basato su un sistema di server ISTAT, garantisce i servizi necessari alla gestione dell'indagine ed è collocato presso la sede centrale di Roma.

Il suddetto sistema gestisce:

- la ricezione dei nominativi delle famiglie estratte dalle liste anagrafiche comunali;
- la definizione del campione (con associazione univoca tra settimana, area, intervistatore, famiglia da intervistare);
- l'assegnazione e la riassegnazione delle interviste;
- la ricezione dei dati di indagine;
- il monitoraggio dell'indagine.

1.1.2.1 TEMPISTICHE E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Tempistiche

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio avrà 3 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, con riferimento in particolare alla costituzione del team degli intervistatori e di tutte le altre attività connesse per il regolare svolgimento dell'indagine.

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

Nell'allegato IFL_5 è riportato lo schema relativo agli adempimenti preliminari all'avvio della rilevazione sul campo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco dei 32 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.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine fino alla chiusura delle attività previste secondo quanto indicato negli Allegati IFL_5 e IFL_6, la cui versione definitiva dell'ISTAT sarà fornita al momento dell'inizio 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 ISTAT.

Metodologia dell'Indagine

Ciascuna settimana dell'anno rappresenta una settimana di riferimento. Ogni famiglia del campione viene assegnata ad una determinata settimana di riferimento, nell'ambito del trimestre. Tale settimana, per ciascuna famiglia, sarà sempre la stessa nei 4 trimestri in cui la famiglia sarà intervistata.

L'intervistatore dovrà, di norma, effettuare le interviste durante la settimana successiva a quella di riferimento, in un periodo denominato "settimana di rilevazione". Gli intervistatori hanno a disposizione, per contattare la famiglia, unicamente il periodo previsto dal calendario d'indagine.

In particolare hanno a disposizione:

- una prima settimana per prendere appuntamenti con le famiglie, durante la quale non è possibile effettuare interviste;
- una seconda settimana, detta "di rilevazione", per la somministrazione del questionario elettronico;
- la ulteriore o le ulteriori 2 o 3 settimane per la gestione delle interviste residue.

Per le ultime due settimane del trimestre, il periodo a disposizione per la chiusura delle interviste, oltre la settimana di rilevazione, sarà pari rispettivamente a due e a una settimana; **l'ISTAT si riserva la facoltà di abbreviare il periodo a disposizione per la chiusura delle interviste.**

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

Schema esemplificativo delle attività a cadenza settimanale (per ogni settimana dell'anno).

La 12 e la 13 settimana del trimestre hanno tempi di rilevazione e ricezione più compressi rispetto a quanto riportato nello schema.

	Prima della settimana di riferimento Durata del periodo per le attività preliminari alla settimana di riferimento: 11gg.			Settimana di riferimento Durata periodo: 7 gg.	Dopo la settimana di riferimento Durata del periodo per le attività successive alla settimana di riferimento fino alla chiusura della ricezione: 30 gg.					
Giorno	11° giorno precedente (al primo giorno della settimana di riferimento) Avvio attività	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 intervista)	Dall' 8° al 14° giorno (1ª settimana per interviste residue)	Dal 15° al 21° giorno (2ª settimana per interviste residue)	Dal 22° al 28° giorno (3ª settimana per interviste residue)	Dal 29° al 30° giorno (periodo per la ricezione delle interviste non ancora trasmesse)	30° giorno Ore 24:00 Chiusura attività
Istat	Nulla osta tecnico per la preassegnazione	Invio delle lettere alle famiglie								Chiusura della ricezione
Fornitore del Servizio	Preassegnazione	Convalida delle assegnazioni	Invio delle famiglie da intervistare agli intervistatori	Inizio contatti con le famiglie (solo appuntamenti) Redistribuzioni	Interviste Monitoraggio della rilevazione Monitoraggio delle ricezioni Redistribuzioni	Completamento delle interviste residue Monitoraggio della rilevazione Monitoraggio delle ricezioni Redistribuzioni	Completamento delle interviste residue Monitoraggio della rilevazione Monitoraggio delle ricezioni Redistribuzioni	Completamento delle interviste residue Monitoraggio della rilevazione Monitoraggio delle ricezioni Redistribuzioni	Completamento della ricezione delle interviste a sistema Monitoraggio della ricezione	

Ogni famiglia campione è soggetta ad un **ciclo di quattro interviste**.

In particolare, per ciascuna famiglia, il periodo di rilevazione verrà suddiviso in quattro fasi:

1. la prima intervista verrà somministrata in una determinata settimana all'interno del trimestre di riferimento. Le successive interviste verranno somministrate sempre nella stessa settimana all'interno del trimestre di riferimento, con la seguente cadenza:
2. la seconda intervista verrà somministrata dopo 3 mesi dalla prima;
3. dopo due trimestri di pausa, verrà somministrata la terza intervista;
4. la quarta ed ultima intervista sarà effettuata a distanza di un ulteriore trimestre.

Il ciclo di rilevazione completo per ciascuna famiglia ammonta così a 15 mesi.

Tutte le interviste successive alla prima per le famiglie che dispongono di telefono, ad esclusione delle famiglie di cittadini stranieri, vengono effettuate telefonicamente, con tecnica CATI, da altra Impresa incaricata dall'ISTAT.

Il campione è organizzato in "quartine"; all'interno della quartina la prima famiglia costituisce la base, mentre le altre tre sono le famiglie sostitutive. Ovviamente, per le interviste successive alla prima, nel caso di caduta della famiglia base o delle famiglie sostitutive, la quartina si riduce alle sole famiglie non cadute nelle fasi di intervista precedenti.

Per l'effettuazione delle interviste, 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. Il periodo di rilevazione, per ciascun sottogruppo di famiglie, è rappresentato da una specifica settimana all'interno del trimestre, alla quale si aggiungono ulteriori settimane (fino a un massimo di tre) per la chiusura delle interviste.

I due questionari forniti dall'ISTAT, i cui prototipi a titolo puramente esemplificativo sono riportati negli Allegati IFL_2 e IFL_2.1, sono utilizzati rispettivamente:

- il primo per le famiglie in prima, terza e quarta intervista
- il secondo per le famiglie in seconda intervista.

L'ISTAT si riserva di modificare la metodologia di somministrazione del secondo questionario rivolgendolo anche ad un sottoinsieme di famiglie diverso da quello costituito dalle famiglie in seconda intervista.

Infine, periodicamente, i questionari potranno subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta.

1.1.2.2 LE INTERVISTE

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

Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente presso l'abitazione del rispondente secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori sul territorio, l'ISTAT segnala alle proprie sedi territoriali, ed ai Comuni che fanno parte del campione l'avvio dell'indagine in oggetto, i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione.

Le interviste saranno effettuate dal Lunedì al Sabato, tra le ore 9:30 e le 20:30.



Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e previo consenso delle stesse. L'intervistatore svolgerà le attività con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste assegnate e preferibilmente in presenza di tutti componenti della famiglia stessa, al fine di ridurre le risposte proxy.

Le interviste possono essere di due tipologie:

- prima intervista (circa 65%) dove la famiglia viene intervistata per la prima volta;
- reintervista, destinata a famiglie precedentemente intervistate ed effettuata con modalità di riconciliazione delle risposte ottenute alla precedente intervista. Le reinterviste vengono somministrate generalmente a famiglie di cittadini stranieri o famiglie per le quali non si dispone di recapito telefonico.

Sulla base dell'esperienza maturata, la durata media della prima intervista è di circa 30 minuti; la reintervista è di 20 minuti.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al par. 1.2.4.

Gli intervistatori dovranno seguire le regole di somministrazione del questionario impartite durante i briefing, dovranno fornire ai rispondenti le informazioni richieste, al fine di migliorare la qualità della risposta, senza però alterare in alcun modo il testo e la sequenza delle domande. L'intervistatore dovrà, quindi, leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta.

Il Fornitore del Servizio dovrà consegnare a ciascun intervistatore almeno tre copie cartacee del questionario da usare in caso di malfunzionamenti che impediscano l'utilizzo del questionario elettronico (i costi di riproduzione e consegna agli intervistatori dei questionari sono a carico del Fornitore del Servizio).

1.1.2.3 CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE INTERVISTE COMPLETE

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 a domicilio, si dovrà procedere con ulteriori contatti a domicilio secondo le specifiche che a titolo puramente



esemplificativo sono riportate negli Allegati IFL_3 e IFL_3.1.

Ogni trimestre l'ISTAT fornisce al Fornitore del Servizio anche le versioni in lingua straniera, fino ad un massimo di n.12 lingue, del questionario cartaceo. Il questionario sarà di ausilio agli intervistatori nella conduzione di interviste a famiglie straniere.

Il Fornitore del Servizio provvede trimestralmente, a propria cura e spese, alla stampa e alla consegna di una copia del questionario cartaceo in ciascuna lingua straniera a ciascun intervistatore.

Il Tasso di Completezza nazionale delle interviste realizzate per l'indagine sulle Forze di Lavoro

Per l'insieme delle settimane di riferimento chiuse nel bimestre e sottoposte a verifica di conformità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire la realizzazione di un numero di interviste complete, costituito dalle interviste somministrate a famiglie base o a famiglie sostitutive, pari ad almeno il **95% del numero di quartine assegnate** (*tasso di completezza*= numero interviste complete base o sostitutive/numero di quartine assegnate*100).

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento al numero intero più vicino.

Per garantire la qualità della rilevazione le interviste dovranno essere realizzate per almeno il **70% nella prime due settimane** successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre. Tale soglia del 70% si riduce di un punto percentuale per ogni settimana chiusa nel bimestre la cui settimana di riferimento inizia nel periodo compreso tra il 15 luglio ed il 20 agosto e tra il 10 dicembre e il 31 dicembre.

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.16 S "Verifica di Conformità e quota sospesa" dell'Appendice 2, Schema di Contratto (Condizioni Speciali).

La percentuale di interviste realizzate nelle prime due settimane sarà sempre calcolata con arrotondamento al numero intero più vicino.

1.1.3 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE

I nominativi delle famiglie campione, distribuiti in tutte le regioni italiane, vengono estratti dall'ISTAT dalle liste anagrafiche comunali. Per ciascuna famiglia è fornito il nominativo dell'intestatario della scheda anagrafica familiare e dell'eventuale coniuge, l'indirizzo abitativo e le ulteriori informazioni funzionali alle attività oggetto del presente Capitolato.

Per l'indagine sulle Spese delle famiglie, ogni anno i comuni campione coinvolti sono circa 500 e per circa l'80% sono gli stessi dell'indagine sulle Forze di Lavoro. Una parte dei comuni parteciperà all'indagine tutti i mesi dell'anno, mentre un'altra parte parteciperà una volta ogni trimestre (4 volte nell'anno). L'elenco dei comuni campione potrà variare di anno in anno.

Il campione è organizzato in "sestine"; all'interno della sestina la prima famiglia è detta **famiglia base**, mentre le altre cinque sono le **famiglie sostitutive**. Ogni anno vengono estratte **32.000 famiglie base** e **160.000 famiglie sostitutive** (32.000x5); in totale, per ogni ciclo annuale di indagine, saranno

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



pertanto forniti **192.000** nominativi (160.000+32.000).

Nell'Allegato SPE_1 al presente Capitolato, è riportato, a mero titolo esemplificativo, l'elenco provvisorio dei Comuni e i relativi mesi di riferimento. Per ciascun ciclo annuale di rilevazione, le interviste verranno effettuate secondo la distribuzione territoriale percentuale riportata nell'Allegato SPE_2. La versione definitiva di tali documenti verrà fornita in sede di avvio delle attività; per gli anni successivi, i medesimi elenchi aggiornati saranno forniti all'avvio di ciascun ciclo annuale di indagine.

Per l'indagine sulle Forze di Lavoro, ogni anno i comuni campione coinvolti nell'estrazione sono 1.100. Data la rotazione annuale prevista dal campione per i comuni di minore ampiezza demografica (circa 150 all'anno) e la componente panel della rilevazione, il numero di comuni contemporaneamente coinvolti nella rilevazione può variare da un minimo di circa 1.260 ad un massimo di 1.460.

Il campione è organizzato in "quartine"; all'interno della quartina la prima famiglia è detta anche **famiglia base**, mentre le altre tre sono le famiglie sostitutive. Ogni anno vengono estratte **71.500 famiglie base e 214.500 famiglie sostitutive** (71.500x3).

L'inserimento di queste famiglie nella rilevazione avviene in maniera equidistribuita nei quattro trimestri dell'anno (circa 17.875 "quartine" ogni trimestre), a partire dal terzo trimestre, alle quali si aggiunge la quota di famiglie che devono essere reintervistate in tecnica CAPI.

Nel caso delle reinterviste le famiglie sostitutive, per ogni quartina, potranno essere inferiori a 3 (tre) nel caso in cui si siano verificate delle sostituzioni nelle fasi precedenti.

La numerosità del campione è così dimensionata temporalmente sulla base di un trimestre di rilevazione.

Ogni trimestre è diviso in 13 settimane di rilevazione per un totale di 52 settimane annue.

La numerosità di interviste da realizzare per ogni settimana di rilevazione del trimestre è riportata a titolo puramente esemplificativo, con riferimento alle sole famiglie in prima intervista, nell'Allegato IFL_1 al presente Capitolato. La versione definitiva di tale documento verrà fornita in sede di avvio delle attività; per gli anni successivi, il medesimo elenco aggiornato sarà fornito all'avvio di ciascun ciclo annuale di indagine.



1.1.4 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori per ciascuna indagine: per l'indagine sulle Forze di Lavoro nel sistema informatico dell'ISTAT; per l'indagine sulle Spese delle famiglie sul sistema informatico del Fornitore stesso e dell'ISTAT.

L'elenco degli intervistatori impegnati nell'Indagine sulle Spese delle famiglie andrà anche trasmesso all'ISTAT secondo le specifiche riportate al par. 4 del presente Capitolato.

Le interviste vengono assegnate agli intervistatori dal Fornitore del Servizio:

- mensilmente, dal 1° al 10° giorno del mese precedente a quello di riferimento, mediante l'applicativo predisposto dal Fornitore del Servizio, per l'indagine sulle **Spese delle famiglie**; il Fornitore del Servizio riassegna e ridistribuisce le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine. La distribuzione delle assegnazioni mensili dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno due giorni prima dell'avvio del ciclo mensile di indagine, eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio;
- settimanalmente, mediante l'applicativo predisposto da ISTAT, per l'indagine sulle **Forze di Lavoro**; l'applicativo riassegna e ridistribuisce le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine.

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

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



1.1.5 I CONTATTI CON LE FAMIGLIE

L'intervistatore procederà a contattare le famiglie nell'ordine proposto dall'agenda del questionario elettronico.

Per effettuare un'intervista si può preventivamente contattare la famiglia, telefonicamente o a domicilio, per fissare un appuntamento. L'intervista dovrà, invece, essere effettuata esclusivamente a domicilio, presso l'abitazione della famiglia.

I contatti con le famiglie dovranno essere effettuati secondo le regole e i calendari predefiniti dall'ISTAT per ciascuna delle due indagini di cui la versione definitiva verrà fornita all'inizio delle attività. In particolare:

- per l'indagine sulle **Spese delle famiglie** le interviste possono essere somministrate a partire dal primo giorno utile, secondo quanto previsto dallo schema di cui al par. 1.1.1.1.2;
- per l'indagine sulle **Forze di Lavoro**, se il contatto avviene in un momento antecedente la settimana "di rilevazione", sarà finalizzato esclusivamente a prendere un appuntamento con la famiglia per effettuare l'intervista e non a svolgere l'intervista (cfr. Allegato IFL_6).

Ad ogni visita al domicilio, gli intervistatori dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali**. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare la tempistica prevista negli allegati SPE_9 e IFL_5.

L'intervistatore è tenuto a registrare il numero telefonico fisso della famiglia e, se disponibile, anche il numero del telefono cellulare.

Se durante la visita si dovesse rendere necessario interrompere temporaneamente l'intervista, l'intervistatore dovrà procedere con ulteriori visite a domicilio fino al completamento della fase di intervista nei tempi stabiliti dal calendario.

Qualora al domicilio non venga trovato nessuno della famiglia, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunicare l'avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo, unitamente alla lettera a firma del Presidente ISTAT, a dimostrazione del tentativo di contatto e per facilitare i successivi contatti.

Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali**. La fornitura dei biglietti è a cura e spese del Fornitore del Servizio. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare la tempistica prevista negli allegati SPE_9 e IFL_5.

Se la famiglia non abita presso il domicilio o i dati anagrafici risultano errati, prima di procedere alla sostituzione della famiglia, l'intervistatore dovrà verificare le informazioni presso il Comune (a titolo indicativo, ufficio statistico o anagrafe). Se la famiglia ha cambiato indirizzo nell'ambito dello stesso Comune, l'intervistatore acquisirà il nuovo indirizzo e procederà all'intervista; altrimenti se la famiglia



ha trasferito la propria residenza in un Comune diverso, si procederà alla sostituzione della famiglia. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico.

Nel caso si verifichi una delle situazioni previste per la sostituzione della famiglia (vedi allegati SPE_4A, IFL_3.1) o si raggiunga il numero massimo previsto di contatti senza successo (vedi allegati SPE_3, IFL_3), il sistema CAPI, sulla base delle regole definite dall'ISTAT, consentirà all'intervistatore di contattare la prima **famiglia sostitutiva** e, solo dopo ulteriori necessità di sostituzione, consentirà di contattare la seconda famiglia, la terza e così via.

La gestione dei tentativi di contatto e delle sostituzioni avverrà secondo le specifiche fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività, riportate a titolo puramente esemplificativo negli Allegati IFL_3, IFL_3.1, SPE_3 e SPE_4.



1.1.6 COLLEGAMENTI DEGLI INTERVISTATORI AI SERVER

L'intervistatore dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le famiglie e i dati delle interviste. Il collegamento, per ognuna delle due indagini, deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì alla domenica per ciascuna settimana in cui l'intervistatore ha delle interviste da trasmettere, pena l'applicazione delle penali.

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

Qualora i malfunzionamenti impediscano l'utilizzo del questionario elettronico per la conduzione dell'intervista, l'intervistatore procederà alla raccolta dei dati tramite questionario cartaceo appositamente predisposto dall'ISTAT, stampato e consegnato agli intervistatori nel numero di copie previste a cura e spese del Fornitore del Servizio.

L'intervistatore in questi casi provvederà, in un secondo momento, a registrare i dati raccolti sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di 2 giorni o di altra data che eventualmente potrà essere concordata tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT, l'intervistatore dovrà trasmettere il questionario cartaceo al Fornitore del Servizio che provvederà alla registrazione e alla trasmissione in formato elettronico dei dati all'ISTAT.

La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatore deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore del Fornitore del Servizio.



1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

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

Con riferimento al monitoraggio e alle verifiche sulle interviste, il Fornitore del Servizio dovrà verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori.

Oltre alle attività di supervisione descritte nel presente Capitolato, il Fornitore del Servizio, dovrà ricontattare le famiglie, sia telefonicamente sia al domicilio, per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Tale attività di controllo deve essere effettuata a stretto ridosso dalla effettuazione delle interviste, **al massimo entro 2 settimane dalle stesse**.

Ogni mese le suddette verifiche dovranno essere effettuate mediante:

- **controlli telefonici** delle famiglie campione per le quali si dispone di numero di telefono, nelle quantità di seguito specificate:
 - per **l'indagine sulle Spese delle famiglie almeno il 10%** dei nominativi delle famiglie campione (con numero telefonico) intervistate;
 - per **l'Indagine sulle Forze di Lavoro almeno il 2%** dei nominativi delle famiglie campione (con numero telefonico) intervistate;
- **controlli a domicilio** presso l'abitazione delle famiglie campione per le quali non si dispone di numero telefonico, nelle quantità di seguito specificate:
 - per **l'indagine sulle Spese delle famiglie, almeno il 2%** dei nominativi delle famiglie campione (senza numero telefonico) intervistate;
 - per **l'Indagine sulle Forze di Lavoro, almeno il 2%**, dei nominativi delle famiglie campione (senza numero telefonico) intervistate.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, il Fornitore del Servizio **dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore**. Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un report mensile riportante l'elenco delle famiglie campione sottoposte a controllo, la tipologia del controllo effettuato (telefonico o al domicilio), la data e l'esito del controllo.



1.2.2 NUMERI VERDI PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito delle indagini oggetto del presente Capitolato tecnico, il Fornitore del Servizio deve fornire un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a **due numeri verdi** di cui uno per le indagini sulle **Forze di lavoro** ed uno per le indagini sulle **Spese delle Famiglie** (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, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte.

Per entrambi i numeri verdi, Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, 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 degli orari previsti, deve essere attivato un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del Servizio. I costi dell'attivazione dei numeri verdi e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore del Servizio.

Il Fornitore del Servizio deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 10 secondi nell'almeno 85% delle chiamate inbound su base mensile; al fine di consentire ad ISTAT una verifica del suddetto livello di servizio, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base mensile**, concordata con ISTAT in fase di avvio delle attività, entro il giorno 15 di ciascun mese, per il mese precedente, finalizzata al monitoraggio dei suddetti livelli di servizio, pena l'applicazione delle penali.

In caso di segnalazioni da parte delle famiglie sul malfunzionamento (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) o di esito negativo dei controlli suddetti, l'ISTAT si riserva di applicare le penali.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 7.500 chiamate annue (inbound) gestite da 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.

Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Gli operatori telefonici registrano, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività).

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

I numeri verdi devono essere comunicati dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in



modo da permettere all'ISTAT di prevederli nella stampa del materiale di rilevazione (Diari, lettere per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, alle date e all'orario dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore del Servizio), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni agli intervistatori tempestivamente.

Il Fornitore del Servizio deve garantire il servizio di assistenza alle famiglie, fornendo risposte ad interrogativi o dubbi rappresentati dalle stesse, con le seguenti tempistiche:

- per l'indagine sulle spese delle famiglie a partire dalle due settimane precedenti l'inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa;
- per l'indagine Forze di lavoro a partire indicativamente da aprile 2020 e per tutta la durata della stessa.

1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI PER L'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

Supervisione della rilevazione: 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 10 giorni prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo 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 la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, quotidianamente entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori dovrà essere testato prima dell'inizio della rilevazione, utilizzando i dati delle interviste di test.

I file di microdati da trasmettere in formato ASCII si distingueranno in:

- file delle interviste effettuate, contenenti le interviste complete;
- file dei tentativi di contatto;
- file degli esiti finali dei contatti.

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

- Reportistica
 - distribuzioni di frequenza, giornaliera e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate ove necessario in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;



- indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di caduta, di rifiuto, etc.); a titolo esemplificativo si rinvia all'allegato SPE_8;
- File di microdati
 - n. 2 file (in formato ASCII) relativi alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo e un file con un record per ogni esito finale), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;
 - n. 5 file dei dati (in formato ASCII) definitivi, relativi a tutte le interviste complete relative al mese di riferimento, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività: un file con un record per ogni famiglia intervistata relativo alle spese familiari, un file con un record per ogni famiglia intervistata relativo ai viaggi effettuati, un file con un record per ogni individuo intervistato, un file con un record per ogni viaggio effettuato, un file con un record per ogni escursione (visita in giornata) effettuata.

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

La consegna del file di microdati completo delle interviste e dei contatti relativi ad un ciclo mensile di rilevazione dovrà avvenire nei tempi previsti dall'Allegato SPE_5, pena l'applicazione delle penali.

Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà consegnare all'ISTAT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. 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 e al numero di indicatori e di file dati che il Fornitore del Servizio dovrà fornire, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.



1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE

La **Formazione iniziale** (in fase di avvio) e i **Debriefing** delle figure professionali richieste 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.

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

Le date di avvio della formazione sono riportate negli allegati SPE_9 e IFL_5.

È previsto che la formazione sia effettuata in momenti distinti per le due indagini. Per prima verrà effettuata la formazione relativa all'indagine delle Forze di Lavoro, successivamente quella relativa all'indagine sulle Spese delle famiglie.

Tenuto conto che i cicli formativi prevedono alcuni moduli trasversali, il personale che ha partecipato alla formazione relativa all'indagine sulle Forze di Lavoro, nel caso in cui venga impegnato anche nell'indagine sulle Spese delle famiglie, non sarà tenuto a seguire i suddetti moduli di contenuto trasversale, ma solo i moduli specifici del nuovo ciclo formativo.

Il materiale didattico e i suoi successivi aggiornamenti per la formazione sono predisposti dall'ISTAT e, qualora richiesto dall'ISTAT, 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.

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.

Il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione per il presente appalto, delle strutture dedicate ai briefing tecnici e teorici.

L'onere dell'organizzazione di tutti i briefing e debriefing, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi, sarà totalmente a carico del Fornitore del Servizio. I costi per i locali della formazione, per gli spostamenti e gli eventuali pernottamenti degli intervistatori e del personale del Fornitore del Servizio dedicato alle indagini saranno a carico del Fornitore del Servizio. In caso di formazione per turn-over degli intervistatori (cfr. par.1.2.4.2) e per i debriefing sul territorio, i locali saranno messi a disposizione dell'ISTAT. (cfr. par. 1.2.4.6.1)

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione centralizzata dovrà disporre in un'unica sede di almeno 1 aula per la formazione plenaria capace di accogliere circa 100 intervistatori e almeno 4 aule per il training tecnico, ciascuna capace di accogliere circa 25 intervistatori. Ciascun intervistatore CAPI presente al briefing tecnico dovrà disporre di Personal Computer portatile, provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare strumenti di *e-learning*.

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.

Al fine di chiarire eventuali dubbi degli intervistatori su aspetti tematici e di velocizzare la



comunicazione da parte di Istat di ulteriori specifiche inerenti la metodologia di indagine, sarà attivata una casella elettronica Istat gestita in coordinamento con il personale del Fornitore del Servizio operante presso la sede dell'ISTAT.

1.2.4.1 FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO

1.2.4.1.1 Formazione per intervistatori in avvio di rilevazione

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo in una unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio e situata nel territorio del Comune di Roma.

Per quanto riguarda l'indagine sulle **Forze di Lavoro** ciascun ciclo prevede **n. 3,5 giornate**.

Per l'indagine sulle **Spese delle famiglie** sono previste n. 2 tipologie di cicli formativi:

- la prima riguarda gli intervistatori che non hanno partecipato al ciclo formativo delle Forze di Lavoro e avrà una durata di **n.3 giornate**;
- la seconda riguarda gli intervistatori già formati e operanti sul campo per Forze di Lavoro e avrà una durata di **n. 2 giornate**.

Le giornate di formazione avranno una durata ciascuna di circa 8 ore effettive (al netto delle pause).

La **formazione in fase di avvio** degli intervistatori, per ciascuna indagine CAPI, non è obbligatoria per coloro che svolgono l'attività di rilevazione per la medesima indagine alla data di avvio delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico oppure hanno interrotto l'attività di rilevazione per la medesima indagine entro i 6 mesi precedenti la data di avvio delle attività.

I corsi per gli intervistatori sono tenuti sia in sedute plenarie con gruppi composti da circa 100 intervistatori, sia in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti.

Le aule per lo svolgimento delle attività formative, messe a disposizione dal Fornitore del Servizio, devono essere dotate di postazioni adeguatamente attrezzate in numero sufficiente per tutti gli intervistatori.

Il Fornitore del Servizio deve assicurare, per ogni aula, la disponibilità di supporti per la proiezione del materiale didattico, e deve garantire la presenza a tutte le riunioni di tutti gli intervistatori addetti alla rilevazione. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei Pc portatili e, esclusivamente per quanto riguarda l'indagine sulle Spese delle famiglie, ai relativi applicativi CAPI/CADI. I supervisor devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. Dovranno essere inoltre presenti anche il Responsabile di Progetto e i coordinatori tecnici; i responsabili territoriali nell'ambito di ciascuna indagine dovranno partecipare ad almeno un ciclo formativo.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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 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 CADI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita.

In generale, il *briefing tecnico* ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di un PC, sul quale siano installati i software e i questionari elettronici di entrambe le rilevazioni e sul quale esercitarsi.

E' previsto inoltre un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri le funzionalità del PC portatile, del sistema di acquisizione, del sistema di collegamento ai server (del Fornitore del Servizio e dell'ISTAT), e del sistema di ricezione/trasmissione dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singolo intervistatore simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi ai server, in un ambiente di test, con le stesse modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo, in modo da acquisire le famiglie; dovrà poi registrare un'intervista completa di test e, ricollegandosi agli stessi server di test, trasmettere il risultato di tale simulazione.

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.

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 deve garantire che i singoli intervistatori trasmettano le interviste ai server; inoltre esclusivamente per l'Indagine sulle Spese delle famiglie il Fornitore del Servizio provvede ad inviare all'ISTAT il file dei dati e la reportistica degli indicatori entro il giorno successivo all'effettuazione delle stesse. 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 sostituire gli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.

1.2.4.1.2 Formazione dei coordinatori tecnici, dei supervisori, dei responsabili territoriali, degli esperti informatici

Il piano formativo dovrà avere la **durata minima di n.3 giorni**, con orario compreso tra le 9:00 e le 17:00. I corsi avranno l'obiettivo di illustrare gli aspetti metodologici ed operativi del sistema complessivo di ciascuna indagine. La formazione del personale del Fornitore del Servizio sarà effettuata nel territorio del Comune di Roma, in locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio a



propria cura e spese. Per questa formazione l'ISTAT si riserva la facoltà di mettere a disposizione i propri locali nella sede di Roma.

1.2.4.1.3 Formazione degli operatori dei numeri verdi per l'assistenza alle famiglie

Il Fornitore del Servizio deve farsi carico dell'organizzazione dei briefing di formazione per gli operatori dei numeri verdi, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero di sessioni formative ed il relativo calendario.

Il briefing, della **durata di un giorno**, dalle ore 9:30 alle ore 18:00, ed effettuato presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio e situati nel territorio del Comune di Roma è finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici delle due indagini, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le indagini, 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.

1.2.4.2 FORMAZIONE PER TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI

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

In caso di sostituzione degli intervistatori, il Fornitore del Servizio deve tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti.

Per entrambe le indagini, il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione del nuovo intervistatore, deve convocare quest'ultimo presso l'Ufficio territoriale ISTAT di competenza, concordando il calendario degli incontri con gli Uffici territoriali ISTAT.

Presso gli uffici suddetti in presenza del Responsabile territoriale l'intervistatore riceve, qualora non gli sia stato già consegnato, il Personal Computer per effettuare le interviste sul quale troverà il pacchetto di autoformazione; in occasione della convocazione, l'intervistatore parteciperà alla prima giornata formativa per l'introduzione all'indagine (**massimo 1 giorno**). Al termine del periodo di **autoformazione (massimo 5 giorni)**, il Fornitore del Servizio convoca nuovamente l'intervistatore presso l'Ufficio territoriale per la **seconda giornata di formazione d'aula (massimo 1 giorno)** per ultimare il percorso formativo.

Nel caso di un nuovo intervistatore da formare per le due indagini, lo stesso dovrà partecipare a due diversi cicli formativi, nell'ordine concordato con ISTAT, da svolgersi con le modalità appena descritte.

L'ISTAT si riserva di chiedere al Fornitore del Servizio la partecipazione in aula (o in *webmeeting* se concordato con l'ISTAT) del supervisore competente per territorio almeno nella prima giornata di accoglienza. Nel caso in cui l'ISTAT lo richiedesse, Il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione le risorse tecniche e logistiche per consentire tale partecipazione.

L'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere la sostituzione degli intervistatori che non superano i test di autoformazione.



1.2.4.3 FORMAZIONE CONTINUA

1.2.4.3.1 Supplementi formativi

Periodicamente, in base all'andamento della rilevazione, saranno possibili supplementi formativi su specifici argomenti **da erogare a distanza** alla conclusione dei quali le risorse coinvolte dovranno effettuare un apposito test di valutazione.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare la partecipazione a tali attività formative supplementari ed ai successivi test nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

1.2.4.3.2 Debriefing centralizzati

Nell'arco della fornitura sono previsti, su richiesta dell'ISTAT, fino ad un **massimo di n. 2 incontri annuali con tutti gli intervistatori per ciascuna indagine**, della durata di **n.1 giorno ciascuno**, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate. Tali incontri sono condotti dai referenti dell'ISTAT e del Fornitore del Servizio e devono essere organizzati a cura e spese del Fornitore del Servizio in idonei locali situati nel territorio del Comune di Roma.

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

1.2.4.3.3 Debriefing presso gli Uffici territoriali dell'ISTAT

Sono previsti fino ad un **massimo di n.3 debriefing all'anno per ciascuna indagine**, presso gli Uffici territoriali dell'ISTAT, alla presenza di tutti gli intervistatori e dei Responsabili territoriali per valutare l'andamento della rilevazione ed erogare le istruzioni necessarie in caso di aggiornamento dei questionari di rilevazione.

Inoltre, nel corso di tali riunioni, l'ISTAT si riserva la facoltà di valutare il mantenimento del grado di preparazione professionale degli intervistatori nel corso del tempo.

Il Fornitore del Servizio, concordando il calendario degli incontri con gli Uffici territoriali, provvede a convocare gli intervistatori e ad assicurarne la presenza.

Ciascun incontro, **della durata massima di una giornata lavorativa**, è condotto dai referenti dell'ISTAT degli Uffici territoriali e del Fornitore del Servizio.

In occasione degli incontri presso gli Uffici territoriali sono anche possibili collegamenti in videoconferenza/webmeeting con la sede ISTAT di Roma tramite le strutture a disposizione dell'ISTAT. I costi del collegamento saranno a carico dell'ISTAT.

L'onere dell'organizzazione di tutti i debriefing sarà, invece, totalmente a carico del Fornitore del Servizio.

Quest'ultimo deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni.

L'ISTAT si riserva di chiedere al Fornitore del Servizio la partecipazione in aula (o in *webmeeting* se concordato con l'ISTAT) del supervisore competente per territorio. Nel caso in cui l'ISTAT lo richiedesse, il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione le risorse tecniche e logistiche per consentire tale partecipazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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

1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione dei propri intervistatori un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi.

In particolare l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:30 e le 21:00, dal lunedì al sabato.

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica agli intervistatori, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatore, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti. Nel caso in cui il malfunzionamento si riferisca a software fornito dall'ISTAT deve darne immediata comunicazione al coordinatore tecnico che avrà il compito di informare l'ISTAT.

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

- codice dell'intervistatore;
- descrizione del problema;
- data e ora della richiesta;
- data e ora dell'inizio dell'intervento di risoluzione del problema;
- data ed ora della chiusura;
- descrizione delle attività svolte per la risoluzione.

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

1.2.6 SISTEMI CAPI E CADI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

Per quanto riguarda i sistemi CAPI e CADI si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico.



1.3 SERVIZI OPZIONALI: CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE PER INDAGINI “PILOTA” E RELATIVI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

Nel corso della vigenza contrattuale, l'ISTAT si riserva inoltre la facoltà di richiedere al Fornitore del Servizio, la conduzione e gestione di un numero indicativo di 13.000 interviste complessive per la realizzazione delle due Indagini “pilota” di seguito indicate.

1.3.1 INDAGINE “PILOTA” NELL’AMBITO DELL’INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

Nel corso della vigenza contrattuale e non prima di 12 mesi dall’avvio delle attività previste dal presente Capitolato, sarà dato avvio ad una indagine pilota, della durata di circa 3 mesi, il cui principale obiettivo è sperimentare la compilazione di un Diario informatizzato da parte delle famiglie, in luogo del modello cartaceo adottato nell’indagine estensiva. La rilevazione sarà effettuata su un campione di famiglie (circa 7.000), aggiuntive rispetto al campione dell’indagine estensiva e residenti nei medesimi Comuni per i quali è in corso la rilevazione continua; non saranno richieste quindi interviste da effettuare in Comuni diversi da quelli già previsti nel disegno di indagine. Come per l’indagine estensiva, anche il campione estratto per l’indagine Pilota, sarà suddiviso in due gruppi:

- GRUPPO 1 composto da famiglie che compilano il Diario in un periodo prefissato di 14 giorni, ricadente nella prima parte del mese di riferimento;
- GRUPPO 2 composto da famiglie che compilano il Diario in un periodo prefissato di 14 giorni, ricadente nella seconda parte del mese di riferimento.

Come per l’indagine estensiva, la pilota prevede che, per ciascuna famiglia, l’intervistatore effettui due visite domiciliari: la prima prevede l’effettuazione della prima parte dell’intervista e la consegna alla famiglia di tutte le istruzioni e le informazioni necessarie per la compilazione del Diario informatizzato e, la seconda, l’effettuazione dell’ultima parte dell’intervista e la verifica della corretta e completa compilazione del Diario.

Inoltre, l’intervistatore è tenuto ad effettuare tutti i contatti necessari (telefonici o a domicilio) per concordare le visite e per verificare la corretta compilazione del Diario.

In particolare:

- in occasione della prima visita, se la famiglia è disponibile, l’intervistatore condurrà la prima parte dell’intervista (in modalità CAPI) e consegnerà alla famiglia le istruzioni ed eventuale altro materiale necessario per la compilazione del Diario informatizzato che dovrà essere compilato per un periodo prefissato di 14 giorni;
- se la famiglia non è disponibile ad utilizzare la piattaforma web per la registrazione del Diario delle spese, l’intervista verrà condotta con le medesime modalità dell’indagine continua;
- a metà del periodo di compilazione del Diario stesso, l’intervistatore dovrà contattare la famiglia (telefonicamente o al domicilio), per verificare come procede la compilazione, fornendo eventuali chiarimenti e supporto e procedendo alla compilazione del modulo elettronico di verifica del diario;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



- nei primi 15 giorni del mese successivo a quello di compilazione del Diario, l'intervistatore dovrà effettuare l'ultima visita a domicilio, per somministrare la seconda parte dell'intervista (in modalità CAPI) e verificare la corretta e completa compilazione del Diario.

Nell'ambito dell'indagine pilota l'Istat valuterà di introdurre anche una sperimentazione circa la possibilità di registrare le informazioni relative alle spese effettuate tramite gli scontrini di spesa conservati dalle famiglie che compileranno il Diario. In questo caso, sarà richiesto alle famiglie di conservare tutti gli scontrini delle spese effettuate e di consegnarli al rilevatore durante la seconda intervista presso il domicilio della famiglia.

Gli scontrini così acquisiti dovranno essere registrati dal rilevatore su un'apposita maschera di acquisizione sviluppata dall'ISTAT e messa a disposizione dei rilevatori dell'indagine pilota.

L'attività di registrazione degli scontrini potrà essere condotta con la duplice finalità di monitoraggio della qualità delle informazioni autocompilate nel Diario e di valutazione dell'efficacia e dell'affidabilità di tecniche di rilevazione delle spese alternative alla registrazione cartacea e/o manuale.

I questionari relativi alla prima e seconda parte dell'intervista potranno presentare differenze rispetto a quelli utilizzati per l'indagine continua; tali differenze riguarderanno un numero massimo di quesiti pari al 10% di ciascun questionario. Lo sviluppo dei questionari da utilizzare per l'indagine pilota è a carico del fornitore del servizio.

I dettagli operativi con cui tale sperimentazione potrà essere condotta saranno concordate con il Fornitore del Servizio prima dell'avvio dell'indagine pilota.

Analogamente all'indagine estensiva, con riferimento al singolo GRUPPO, si riporta di seguito il numero di giorni che ciascun intervistatore ha a disposizione per effettuare le attività a suo carico in un ciclo mensile di indagine.

Numero di giorni disponibili per ciascuna attività a carico dell'intervistatore

- Contatto e prima parte dell'intervista: 15 giorni
- Verifica compilazione: 7 giorni
- Seconda parte dell'intervista, verifica finale del Diario, eventuale registrazione scontrini: 15 giorni

Le interviste dell'indagine Pilota dovranno essere effettuate nei medesimi giorni e orari dell'indagine estensiva, secondo le modalità già descritte nel precedente paragrafo 1.1.1.2.

La durata media delle interviste pilota sarà del tutto analoga a quella dell'indagine estensiva.

Le modalità di contatto con le famiglie e di fornitura all'ISTAT dei contatti e delle interviste completate dovranno avvenire secondo le stesse indicazioni contenute nei paragrafi 1.1.5 e 1.1.6.

L'intervista pilota alla famiglia verrà considerata completa solo se, nei tempi stabiliti dai calendari,



risultati conclusa:

- 1) l'integrale somministrazione della prima parte dell'intervista (comprensiva delle sezioni a cura dell'intervistatore e delle codifiche, ove previste, delle informazioni testuali);
- 2) la compilazione del modulo elettronico di verifica della compilazione del Diario;
- 3) l'integrale somministrazione della seconda parte dell'intervista (nel rispetto di quanto di seguito specificato);
- 4) la verifica della corretta compilazione del Diario da parte della famiglia (nel rispetto di quanto di seguito specificato);
- 5) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 6) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Per quanto concerne le interviste finali, non saranno considerate somministrate integralmente le interviste che presentino almeno una delle condizioni di seguito elencate:

1. risultino mancanti le spese per affitto o affitto imputato, rilevate con la prima parte del questionario per intervista, e non sia presente neppure una spesa tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, senza una motivazione pertinente;
2. la percentuale dei "Non sa/Non ricorda", sul totale delle spese dichiarate come sostenute, tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, risulti superiore all'80%;
3. le spese per cibi e bevande e per generi non alimentari rilevate nel Diario risultino mancanti, senza note del rilevatore che lo giustifichino.

L'ISTAT consegnerà al Fornitore del Servizio, almeno un mese prima dell'avvio dell'indagine Pilota, tutti i materiali necessari per la illustrazione alle famiglie delle modalità di utilizzo del Diario, affinché provveda alla loro riproduzione e alla loro distribuzione agli intervistatori coinvolti nell'indagine Pilota.

1.3.1.1 IL CAMPIONE DI FAMIGLIE

Il campione sarà organizzato in "sestine", analogamente a quanto già previsto per l'indagine continua. Saranno forniti complessivamente da un minimo di 30.000 ad un massimo di 42.000 nominativi corrispondenti ad altrettante famiglie.

1.3.1.2 IL DIARIO INFORMATIZZATO DELLE SPESE FAMILIARI

Il Diario informatizzato per la registrazione delle spese delle famiglie sarà fornito da ISTAT e sarà sviluppato attraverso applicativi dell'Istituto. L'accesso al Diario informatizzato richiederà l'utilizzo di una connessione dati e l'impiego di un dispositivo per l'accesso a Internet.

Ciascuna famiglia riceverà delle proprie credenziali di accesso, assieme a tutte le istruzioni e ai materiali illustrativi del funzionamento della piattaforma web per la registrazione delle spese. Per favorire la compilazione del Diario informatizzato, l'intervistatore, durante la prima visita, dovrà accertarsi che la famiglia stessa sia in grado di accedere alla piattaforma, fornendo eventuale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



supporto per il primo accesso.

1.3.1.3 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALL'INDAGINE "PILOTA" SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

1.3.1.2.1 Formazione degli intervistatori: briefing e debriefing

Per l'effettuazione dell'indagine Pilota, il Fornitore del Servizio dovrà impiegare un numero adeguato di intervistatori, che potranno essere i medesimi già impegnati nella rilevazione estensiva. Nel caso in cui gli intervistatori siano i medesimi già formati per l'indagine sulle Spese delle famiglie, si prevede **una giornata (8 ore) di formazione aggiuntiva di tipo centralizzato** da tenersi presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma, mentre, nel caso in cui gli intervistatori siano diversi, la formazione si terrà secondo quando definito al par. 1.2.4.1 del presente Capitolato Tecnico.

Vista la natura sperimentale dell'indagine Pilota, l'ISTAT potrà richiedere, oltre alla formazione iniziale, fino a **n. 2 debriefing centralizzati**, di massimo una giornata ciascuno, durante e al termine della rilevazione, a cui saranno tenuti a partecipare tutti gli intervistatori coinvolti, da svolgersi in locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio. L'onere dell'organizzazione di tutti i briefing e debriefing, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi, sarà totalmente a carico del Fornitore del Servizio. I costi per i locali della formazione, per gli spostamenti e gli eventuali pernottamenti degli intervistatori e del personale del Fornitore del Servizio dedicato alle indagini saranno a carico del Fornitore stesso.

1.3.1.2.3 Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file dei microdati

Per l'indagine Pilota è richiesta la fornitura dei medesimi output previsti per l'indagine estensiva e già descritti nel paragrafo 1.2.3. I dati dell'indagine Pilota non dovranno mai confluire nella produzione della reportistica e dei file di microdati dell'indagine estensiva, ma dovranno essere consegnati a ISTAT in file separati ed identificabili attraverso una nomenclatura da concordare.

1.3.2 INDAGINE "PILOTA" NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO

Nell'ambito dei lavori Eurostat per il progetto *"Framework regulation for the production of European statistics on persons and households (Integrated European Social Statistics - IESS)"* attualmente in corso di approvazione, saranno predisposte delle nuove linee guida per la realizzazione dell'indagine sulle Forze di Lavoro, la cui introduzione è prevista per l'anno 2021, e che condurranno, tra l'altro, all'impiego di un questionario di nuova formulazione.

Nel corso di vigenza contrattuale, pertanto, l'ISTAT potrà condurre una indagine pilota, che consenta di sottoporre a test la nuova formulazione del questionario, in tempo utile per la valutazione di ogni eventuale modifica o integrazione del medesimo, prima che sia adottato a livello internazionale.



ISTAT potrà, pertanto, richiedere all'interno del periodo di vigenza contrattuale, l'effettuazione di una rilevazione pilota, presso un campione di famiglie (circa 6.000), aggiuntive rispetto al campione dell'indagine continua.

Presumibilmente l'indagine pilota sarà effettuata nelle settimane di riferimento di due trimestri compresi tra il primo e il terzo trimestre del 2020.

Il campione comprenderà famiglie residenti nei medesimi Comuni per i quali è in corso la rilevazione continua; non saranno richieste quindi interviste da effettuare in Comuni diversi da quelli già previsti nel disegno di indagine.

Analogamente alla rilevazione continua, in caso di realizzazione dell'indagine pilota, l'Istat metterà a disposizione del Fornitore del Servizio il software necessario alla sua gestione, incluso il sistema CAPI e il questionario elettronico appositamente sviluppato dall'ISTAT. Il Fornitore del Servizio, per la realizzazione delle interviste, dovrà dotare gli intervistatori di propri PC portatili su cui verrà installato un pacchetto software fornito dall'ISTAT.

Anche per l'indagine pilota l'intervistatore dovrà, di norma, effettuare le interviste durante la settimana successiva a quella di riferimento, in un periodo denominato "settimana di rilevazione". Gli intervistatori avranno a disposizione, per contattare la famiglia, unicamente il periodo previsto dal calendario d'indagine.

In particolare avranno a disposizione:

- una prima settimana per prendere appuntamenti con le famiglie, durante la quale non è possibile effettuare interviste;
- una seconda settimana, detta "di rilevazione", per la somministrazione del questionario elettronico;
- le ulteriori 3 settimane per la gestione delle interviste residue.

Le interviste dell'indagine "Pilota" dovranno essere effettuate nei medesimi giorni e orari dell'indagine continua, secondo le modalità già descritte nel precedente paragrafo 1.1.2.2.

La durata media delle interviste pilota sarà indicativamente simile a quella delle prime interviste dell'indagine continua.

Le modalità di contatto con le famiglie e di collegamento degli intervistatori ai server dell'ISTAT, per la trasmissione dei contatti e delle interviste completate dovranno avvenire secondo le stesse indicazioni contenute nei paragrafi 1.1.5 e 1.1.6.

L'intervista 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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.

Nell'ambito della rilevazione in oggetto e per un numero massimo di interviste pari a 1.000, potrà essere introdotto a fini sperimentali e sulla base delle disponibilità dalle famiglie, l'utilizzo di tecnologie che consentano la realizzazione di "interviste a distanza" (ad esempio tramite videocchiate su PC); in tal caso l'intervistatore dovrà essere dotato di PC con webcam e cuffia microfonata.

1.3.2.1 IL CAMPIONE DI FAMIGLIE

Il campione sarà organizzato in "quartine", analogamente a quanto già previsto per l'indagine continua. Saranno forniti complessivamente circa 24.000 nominativi corrispondenti ad altrettante famiglie.

1.3.2.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALL'INDAGINE "PILOTA" SULLE FORZE DI LAVORO

1.3.2.2.1 Formazione degli intervistatori: briefing e debriefing

Per l'effettuazione dell'indagine Pilota, il Fornitore del Servizio dovrà impiegare un numero adeguato di intervistatori CAPI, che potranno essere i medesimi già impegnati nella rilevazione estensiva. Nel caso in cui gli intervistatori siano i medesimi già formati per l'indagine sulle Forze di Lavoro, si prevede **una giornata (8 ore) di formazione aggiuntiva di tipo centralizzato** da tenersi presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio, mentre, nel caso in cui gli intervistatori siano diversi, la formazione si terrà secondo quando definito al par. 1.2.4.1 del presente Capitolato Tecnico.

Vista la natura sperimentale dell'indagine Pilota, l'Istat potrà richiedere, oltre alla formazione iniziale, fino a **n. 2 debriefing centralizzati**, durante e al termine della rilevazione, a cui saranno tenuti a partecipare tutti gli intervistatori coinvolti, da svolgersi in locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio. L'onere dell'organizzazione di tutti i briefing e debriefing, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi, sarà totalmente a carico del Fornitore del Servizio. I costi per i locali della formazione, per gli spostamenti e gli eventuali pernottamenti degli intervistatori e del personale del Fornitore del Servizio dedicato alle indagini saranno a carico del Fornitore del Servizio.

1.3.3 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI ALLE INDAGINI "PILOTA": NUMERI VERDI PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Per l'intera durata delle indagini Pilota, il Fornitore del Servizio dovrà fornire assistenza alle famiglie coinvolte attraverso i medesimi numeri verdi assistiti da operatori già in uso per le indagini estensive (gratuiti per le famiglie sia da telefono fisso che cellulare), di cui al paragrafo 1.2.2. e con le medesime



modalità descritte nel suddetto paragrafo. Il servizio dovrà essere garantito a partire da una settimana prima dell'avvio di ciascuna indagine pilota e per tutta la durata delle stesse.

E' richiesto che gli operatori dei numeri verdi, nel periodo di effettuazione dell'indagine Pilota, siano in grado di fornire assistenza alle famiglie anche sui temi relativi alla compilazione del Diario informatizzato e che sappiano suggerire risoluzioni alle principali problematiche di accesso e di utilizzo dell'applicativo per la registrazione delle spese familiari.

A tale scopo, si prevede una **formazione aggiuntiva** per gli operatori della **durata massima di mezza giornata** per ciascuna indagine Pilota, da effettuarsi attraverso strumenti di videoconferenza o *webmeeting*.



2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE

Il territorio nazionale è stato suddiviso dall'ISTAT, già dal 2002, in circa 320 aree di rilevazione dal diametro massimo di circa 100 Km, nell'ambito delle quali ricadono i Comuni campione.

Un'area di rilevazione comprende, di norma, più Comuni, ad eccezione delle aree metropolitane che possono essere costituite da parti del territorio di un solo Comune. Le aree di rilevazione possono comprendere Comuni di province diverse, ma mai Comuni appartenenti a Regioni diverse, ad eccezione del Piemonte e della Valle d'Aosta.

Per ottimizzare la distribuzione territoriale delle interviste riferite alle due indagini (Forze Lavoro e Spese delle famiglie) i disegni campionari sono stati progettati in modo da massimizzare la sovrapposizione dei due campioni; in particolare circa l'80% dei comuni campioni delle Spese delle famiglie è presente nel campione dell'Indagine sulle Forze di Lavoro. In tal senso la divisione del territorio nelle suddette aree è idonea anche all'indagine delle Spese delle famiglie.

In conseguenza di quanto sopra descritto, nell'ambito di ciascuna Regione, ogni intervistatore ha un'area assegnata nella quale svolge le interviste. Per ottimizzare la rilevazione è possibile assegnare all'intervistatore due o più aree. Tuttavia, qualora sia necessario che un intervistatore effettui le interviste di due aree afferenti a due regioni diverse, per gli attuali vincoli del sistema informatico a supporto dell'indagine sulle Forze di Lavoro, l'intervistatore dovrà essere registrato sul sistema con due codici diversi e dovrà utilizzare due diversi pc portatili.

La distribuzione territoriale delle aree di competenza degli intervistatori dovrà essere tale da garantire l'effettiva copertura del territorio individuato dai Comuni in cui risiedono le famiglie che compongono il campione.

A titolo puramente indicativo, si ritiene utile precisare che al **momento attuale gli intervistatori attivi sul territorio sono circa 360**. Nell'Allegato IFL_4 è riportato a titolo esemplificativo l'attuale elenco delle Aree per Regione per l'indagine sulle Forze di Lavoro.

Nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie l'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso ogni mese su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività di rilevazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo assegnato dal Fornitore del Servizio;
- nome e cognome;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- data di assegnazione all'indagine;
- comuni nei quali l'intervistatore effettua le interviste;
- data di interruzione dell'attività;



- motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi);
- eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

Il codice identificativo progressivo e univoco assegnato dal Fornitore del Servizio a ciascun intervistatore, dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione, sui frontespizi dei Diari cartacei (nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie) e su tutti i file di microdati.

Gli intervistatori potranno condurre contemporaneamente le due indagini oppure condurre soltanto una delle due, in relazione alle esigenze dei calendari di rilevazione. Complessivamente, il Fornitore del Servizio dovrà garantire l'attività di **almeno 380 intervistatori**, nelle distribuzioni territoriali minime di seguito specificate, fermo restando il numero massimo di intervistatori prescritti nel presente Capitolato Tecnico.

REGIONI	DISTRIBUZIONE DEL NUMERO MINIMO DI INTERVISTATORI
PIEMONTE - VALLE D'AOSTA	36
LOMBARDIA	44
BOLZANO-BOZEN (*)	7
TRENTO	10
VENETO	17
FRIULI VENEZIA GIULIA(**)	10
EMILIA-ROMAGNA	26
LIGURIA	11
TOSCANA	24
UMBRIA	10
MARCHE	10
LAZIO	26
ABRUZZO	10
MOLISE	8
CAMPANIA	26
PUGLIA	24
BASILICATA	11
CALABRIA	21
SICILIA	34
SARDEGNA	15
TOTALE	380

(*) Con riferimento alla provincia di Bolzano, si richiedono n.6 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua italiana e tedesca.

(**) Con riferimento alla Regione Friuli Venezia Giulia, si richiedono n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua italiana e slovena.



3 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

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

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

- L'ISTAT effettuerà il monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato, pena l'applicazione di rilievi e penali.
- L'ISTAT effettuerà 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.
- L'ISTAT effettuerà monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati rispetto alle specifiche fornite, pena l'applicazione di rilievi e penali.
- L'ISTAT verificherà a campione presso gli intervistati l'effettivo svolgimento delle interviste, mediante contatti telefonici e al domicilio delle famiglie, pena l'applicazione di penali.
- L'ISTAT verificherà a campione presso gli intervistati il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, alla verifica delle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia, pena l'applicazione di rilievi e penali
- L'ISTAT potrà verificare a campione la correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari inseriti nei questionari, pena l'applicazione di penali.
- L'ISTAT effettuerà verifiche periodiche sui campioni di lotti di Diari cartacei pervenuti, inerenti i caratteri errati trascritti, pena l'applicazione di penali.
- L'ISTAT effettuerà verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara, pena la risoluzione del Contratto.



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

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

Tutte le figure professionali offerte dovranno garantire anche l'effettuazione delle eventuali indagini "pilota", se effettuate da ISTAT.

I Coordinatori tecnici, i Supervisor e gli Esperti informatici dovranno svolgere la loro attività, per tutta la durata del servizio, presso i locali dell'ISTAT con postazioni messe a disposizione dall'ISTAT. Le suddette figure professionali, quando presenti nei locali dell'ISTAT, dovranno svolgere esclusivamente le attività oggetto del presente appalto dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Tutti i supervisor dovranno garantire la presenza di 8 ore giornaliere comprese tra le 9.00 e le 19.00

Dovrà inoltre essere assicurata la presenza per 8 ore giornaliere, comprese tra le 9.00 e le 19.00, di almeno un coordinatore e di almeno un esperto informatico.

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

- a. **n. 1 Responsabile della Fornitura:** il Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale.
- b. **n. 1 Responsabile di progetto** con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini condotte con tecnica CAPI.
Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore del Servizio, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente del Fornitore del Servizio aggiudicatario in merito a problematiche generali e metodologiche.
Il Responsabile di progetto segue costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.
- c. **n. 2 Coordinatori tecnici**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini CAPI. I coordinatori tecnici, nel rispetto delle metodologie di indagine, dovranno coordinare tutte le attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della rilevazione per entrambe le indagini oggetto del presente Capitolato. In particolare devono coordinare le attività dei supervisor e degli esperti informatici. **Il servizio prestato dai coordinatori tecnici dovrà essere continuativo presso la sede ISTAT di Roma con un impegno pro-capite del 50% di giornate/uomo/annue.**
- d. **n. 8 Supervisor**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli



intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI.

I supervisori dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza degli intervistatori, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste.

I supervisori dovranno seguire le indagini quotidianamente e continuativamente per l'intera durata del servizio presso la sede ISTAT di Roma.

- e. **n. 19 Responsabili Territoriali** (uno per ogni regione ad eccezione del Piemonte e Valle d'Aosta che prevedono un unico responsabile) con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione di indagini con tecnica CAPI e/o PAPI.

I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare gli intervistatori, effettuare controlli sul campo per monitorare l'attività degli intervistatori, assistere e supportare l'attività sul campo, fornire supporto e partecipare alla formazione e ai debriefing degli intervistatori.

- f. **Almeno n. 380 Intervistatori "face to face"** (di cui almeno n.6 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e n. 2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia) con almeno le seguenti caratteristiche:

- età minima 18 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste, devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo);
- disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
- disponibilità di un telefono cellulare.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori aggiuntivi fino ad un massimo di n. 460 (e fino ad un massimo di n.9 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e n. 2 intervistatore bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

- g. **Operatori Help Desk**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori.

Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati



nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software. Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.

h. Operatori dei numeri verdi per l'assistenza alle famiglie

Il Fornitore del Servizio garantisce la presenza di almeno 2 operatori contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo le indagini. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività dei numeri verdi dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e lingua slovena, per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia.

Eventuali variazioni del numero degli operatori utilizzati durante il servizio potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'ISTAT e non dovranno pregiudicare la qualità o la consegna dei lavori nei termini previsti dal presente Capitolato.

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

Un codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun operatore e dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT 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'operatore sostituito.

i. Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie.

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

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

j. Sistemista per la gestione del sistema informativo-informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete dell'indagine sulle Spese delle famiglie.

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



k. Analista programmatore per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati dell'indagine sulle Spese delle famiglie

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica. Gli analisti programmatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

l. Programmatore per lo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico CAPI e del modello elettronico di acquisizione CADI dell'indagine sulle Spese delle famiglie, esperti nello sviluppo e manutenzione di questionari CAPI e/o CATI.

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

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

m. Esperti informatici (addetti informatici)

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 (dieci) anni nella gestione di sistemi CAPI completi e nell'utilizzo di Oracle SQL e PL/SQL per procedure di trattamento ed elaborazione dati, con conoscenza di sistemi operativi Microsoft Windows server 2008 e successivi, Microsoft Windows 7 e successivi, MS Office 2010 e successivi, Protocolli TCP/IP, DB Oracle, e linguaggi SQL e PL/SQL.

Gli esperti informatici dovranno garantire la gestione dei sistemi CAPI/CADI, sia per l'indagine sulle Spese delle famiglie che per l'indagine sulle Forze di Lavoro, attraverso procedure per lo scambio dei flussi dei dati con gli intervistatori, sia il trattamento e l'elaborazione dati, nonché fornire supporto alle attività del coordinatore tecnico e dei supervisori eventualmente interfacciandosi col gruppo informatico del Fornitore del Servizio.

Gli esperti informatici dovranno seguire le indagini per l'intera durata della fornitura.

Il servizio prestato dagli esperti informatici dovrà essere continuativo presso la sede ISTAT di Roma con un impegno pro-capite del 50% di giornate/uomo/annue.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore del Servizio ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

La presenza delle figure professionali presso l'ISTAT per tutta la durata contrattuale, salvo i casi di forza maggiore, sarà accertata in corso d'opera con verifiche da parte dell'ISTAT. Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello offerto o concordato con il Fornitore del Servizio, potrà essere applicato quanto previsto all'art.17 S "Penali e rilievi" dello Schema di Contratto.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale presentata in fase di gara dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo, almeno 15 giorni lavorativi prima della sostituzione, mediante apposita comunicazione all'ISTAT, indicherà il nuovo nominativo, allegando il profilo professionale e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

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

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

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



5 HARDWARE, SOFTWARE E SEDI LOGISTICHE MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT

ISTAT metterà a disposizione per l'esecuzione operativa delle attività le seguenti risorse hardware e software:

- Per l'indagine sulle Spese delle famiglie l'ISTAT, presso i propri locali, metterà a disposizione del Fornitore del Servizio le postazioni necessarie allo svolgimento delle attività del coordinatore tecnico, del supervisore e dell'esperto informatico (Pc collegato a Internet e telefono).
- Per l'indagine sulle Forze di Lavoro, l'ISTAT, presso i propri locali, metterà a disposizione del Fornitore del Servizio le postazioni necessarie allo svolgimento delle attività del coordinatore tecnico, del supervisore e dell'esperto informatico (Pc collegato a Internet e telefono), nonché il server per la gestione informatica del sistema CAPI.

Con riferimento alle risorse software, l'ISTAT metterà a disposizione del Fornitore del Servizio:

- il sistema server CAPI, comprensivo del software necessario alla gestione e al monitoraggio della suddetta rilevazione;
- il sistema client CAPI, comprensivo del questionario elettronico realizzato in ambiente BLAISE.

Le attività di coordinamento, di supervisione e di gestione delle interviste relative a entrambe le indagini, effettuate rispettivamente dalle figure professionali del Coordinatore tecnico, del Supervisore e dell'Esperto informatico, come previsto al par. 4 del presente Capitolato Tecnico, devono essere svolte presso i locali dell'ISTAT con postazioni messe a disposizione dall'ISTAT.

Le risorse del Fornitore preposte all'esecuzione delle attività contrattuali potranno accedere ai locali ISTAT nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione ad ISTAT, dei relativi nominativi ed alle informazioni utili per consentire l'accesso del personale.



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

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

- 1) n.1 sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CAPI/CADI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati relativamente all'indagine sulle Spese delle famiglie. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CAPI/CADI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dal Documento dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili. Il sistema CAPI/CADI residente sul sistema servernte dovrà essere accessibile dai locali dell'ISTAT via web o, in alternativa, tramite collegamento VPN SSL per garantire lo svolgimento delle attività di coordinamento, di supervisione e di gestione dell'indagine; tale collegamento dovrà essere implementato nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT.
- 2) n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati relativamente all'indagine sulle Spese delle famiglie con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI/CADI e il Sistema servernte e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori);
- 3) almeno n.1 fax collegato/i ai numeri verdi;
- 4) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione dei sistemi CAPI/CADI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- 5) n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT;
- 6) almeno n. 2 stampanti laser;
- 7) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- 8) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- 9) Ciascun intervistatore deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
 - memoria RAM almeno 2 GB;
 - hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - schermo ad alta definizione di almeno 11”;
 - batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
 - n.2 batterie equivalenti di riserva/power bank;
 - adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
 - adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;



- dispositivi hardware e software per la registrazione audio;
- dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video;
- dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile (UMTS) interno o esterno;
- sistema di rilevamento delle coordinate geografiche GPS interno o esterno (in entrambi i casi, collegato alla rete dati);
- sistema operativo Microsoft Windows versione 7 Professional o superiore.

Il Fornitore del Servizio, sia per l'indagine Forze di Lavoro che per l'indagine Spese delle famiglie (ivi incluse le eventuali indagini "Pilota"), dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno forniti gli intervistatori dovranno pertanto essere dotati di:

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

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che agli intervistatori, ai responsabili territoriali e, per le attività di test, agli esperti informatici del Fornitore del Servizio.

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

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

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

L'ISTAT, per l'indagine sulle Forze di Lavoro, fornirà un pacchetto software auto installante contenente il software che dovrà essere utilizzato per la realizzazione delle interviste e per la ricezione e trasmissione dei flussi informativi. L'installazione del software sui portatili sarà a carico del Fornitore del Servizio.

- 10) Strumenti per l'acquisizione delle coordinate geografiche degli indirizzi: nel corso delle visite presso il domicilio delle famiglie campione, per entrambe le indagini, l'intervistatore dovrà rilevare e registrare, attraverso gli strumenti informatici a disposizione, le coordinate geografiche corrispondenti all'indirizzo visitato. Le modalità di trasmissione di tali informazioni sarà successivamente concordata tra le parti.
- 11) n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 20 linee telefoniche;
- 12) almeno n. 6 postazioni microfonate dotate di PC/terminale, di cui n. 4 per i Numeri Verdi e n. 2 per l'Help Desk, con accesso ad Internet.



6.1 Applicazione dei Criteri ambientali minimi (CAM) per le apparecchiature IT

Il Fornitore del servizio si impegna ad applicare il Decreto del Ministero dell'Ambiente inerente la fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Pc portatili, PC da tavolo, Stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione), approvato il 13 dicembre 2013 per le apparecchiature di nuova acquisizione destinate all'esecuzione delle attività oggetto del servizio.



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

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



8 LETTERA ALLE FAMIGLIE

Per ciascuna indagine, alle famiglie campione viene inviata una lettera informativa a firma del Presidente dell'Istat. In particolare:

- nell'ambito dell'Indagine Forze di lavoro, prima di ogni occasione di intervista, la lettera viene inviata alla famiglia campione e alla prima sostitutiva di ciascuna famiglia campione;
- nell'ambito dell'Indagine Spese delle famiglie, prima della consegna del Diario, la lettera viene inviata alla famiglia campione e alle prime due sostitutive di ciascuna famiglia campione.

L'allestimento e la spedizione delle lettere sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla consegna agli intervistatori nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea aggiornata della lettera informativa da mostrare alle famiglie in caso di necessità.

L'ISTAT si riserva la facoltà di fornire al Fornitore del Servizio, oltre alla versione italiana, anche la versione in altre lingue straniere, per un massimo di n. 12 lingue.



9 AZIONI CONTRATTUALI

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

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in 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).

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

9.1 RILIEVI

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

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

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

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

9.2 PENALI

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



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. 17 S "Penali e Rilievi" dello Schema di Contratto.



10 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMI CAPI E CADI PER L’INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE

10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEI SISTEMI CAPI E CADI

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- gestione del campione: assegnazione dei nominativi campione agli intervistatori;
- gestione dell’agenda dell’intervistatore e dei tentativi di contatto;
- gestione dell’intervista;
- gestione delle sostituzioni delle famiglie;
- gestione delle riassegnazioni delle interviste, in base ai carichi di lavoro;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell’indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- distribuzione elettronica del questionario agli intervistatori;
- allineamento delle versioni del questionario;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto; minuti, ora e data di inizio e fine intervista; numero di violazioni alle regole hard e soft; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAPI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione sia logica che fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

10.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CAPI

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario, il sistema CAPI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di “range”, di salto e d’incompatibilità tra tutti i quesiti dell’intervista;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell’intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore;



- 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;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di un dizionario di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- per le interviste successive alla prima, l'utilizzo in tempo reale di procedure di riconciliazione dei quesiti finalizzate al riuso dei dati acquisiti nelle interviste precedenti;
- possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

10.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL MODELLO ELETTRONICO DI ACQUISIZIONE CADI

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del modello elettronico di acquisizione CADI, il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del modello elettronico, fornito di un linguaggio in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra le voci di spesa;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore;
- possibilità di tornare immediatamente a una qualsiasi delle sezioni precedenti per rettificare eventualmente l'informazione registrata, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di un dato già immesso, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

Il software CADI deve consentire l'aggancio controllato tramite codice univoco del Diario cartaceo alle altre informazioni rilevate tramite intervista e riferite alla medesima famiglia.

10.4 ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

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

- acquisizione delle liste di partenza, normalizzazione dei nominativi e abbinamento con l'archivio nazionale degli abbonati al telefono;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per i sistemi CAPI/CADI;
- sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici e del modello di acquisizione CADI;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema CAPI/CADI, da e verso gli intervistatori;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati (cfr. 1.2.3.);
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test dei questionari CAPI/CADI);
- tempi minimi di ripristino del sistema CAPI/CADI e dei collegamenti in remoto;
- acquisizione delle coordinate geografiche delle famiglie campione.

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

10.4.1 Acquisizione delle liste di partenza e normalizzazione dei nominativi ed abbinamento con l'archivio nazionale degli abbonati al telefono

Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere, nei tempi concordati con ISTAT all'avvio delle attività, alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri telefonici dell'intero 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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



per entrambi le indagini, attraverso gli elenchi delle utenze private più aggiornati. Le modalità di normalizzazione e l'algoritmo di assegnazione del numero di telefono verranno concordati con l'ISTAT, al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi.

Il Fornitore del Servizio dovrà rispettare, sia con riferimento ai nominativi e ai dati anagrafici, sia con riferimento al telefono, i formati di input e di output ed i relativi tracciati, definiti dall'ISTAT.

10.4.2 Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per i sistemi capi e cadi

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

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica prevista nell'Allegato SPE_9.

10.4.3 Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici capi e del modello di acquisizione cadi

I questionari prevedono la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

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

I questionari CAPI (in italiano, tedesco e sloveno) e le maschere di acquisizione CADI, da utilizzare nelle rilevazioni, saranno predisposti dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nei tempi previsti all'Allegato SPE_9 e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegati SPE_4A, SPE_4B, SPE_4C, SPE_4D). Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che i questionari elettronici e le maschere di acquisizione siano conformi alle versioni cartacee predisposte dall'ISTAT. I questionari elettronici e le maschere di acquisizione dovranno seguire le istruzioni dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate al momento di inizio delle attività e delle quali viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegati SPE_6 e SPE_7). In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello familiare e individuale.

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



viene attivata e successivamente superata in virtù della correzione dell'informazione.

La versione elettronica dei questionari dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio all'ISTAT entro 2 mesi dalla data di avvio delle attività. Il personale ISTAT effettuerà test strutturati dei questionari elettronici, delle maschere CADI e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. I questionari elettronici saranno resi operativi soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio del briefing. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti.

Come riportato nel par. 1.1.1., il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

10.4.4 Gestione dei contatti e degli appuntamenti

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto, in base a quanto previsto, a titolo puramente esemplificativo, nell'Allegato SPE_4A.

10.4.5 Gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema capi/cadi, da e verso gli intervistatori

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare

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

Distribuzione del questionario agli intervistatori

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

Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori

Il sistema deve permettere di poter ridistribuire il carico di lavoro di un intervistatore ad uno o più intervistatori, procedendo alla riassegnazione parziale o totale dei nominativi precedentemente attribuiti all'intervistatore in questione. Sulla base della ridistribuzione dei carichi il sistema provvederà, nei successivi collegamenti, a riassegnare automaticamente i nominativi, trasferendoli agli intervistatori di nuova assegnazione ed eliminandoli dal PC dell'intervistatore a cui erano stati precedentemente assegnati. Le variazioni nelle assegnazioni dovranno essere storicizzate.



Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori

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

Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni

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

10.4.6 Importazione ed esportazione dei dati

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

10.4.7 Produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati

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

10.4.8 Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test dei questionari)

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, al momento dell'avvio dell'attività, nei tempi previsti dal presente Capitolato Tecnico per la consegna del software sviluppato e delle sue evoluzioni, una soluzione di test (senza oneri aggiuntivi per ISTAT compresa la relativa gestione e manutenzione) per consentire ad ISTAT **anche da remoto** (nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT) la verifica di conformità del software sviluppato rispetto alle specifiche fornite.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del SW dei Sistemi CAPI e CADI;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Appendice 1 - Capitolato Tecnico



- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

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

10.4.9 Tempi minimi di ripristino del sistema capi/cadi e dei collegamenti in remoto

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CADI, nonché tutti i collegamenti via web /VPN SSL dovranno essere ripristinate entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

10.4.10 Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico

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



11 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

INDAGINE SPESE DELLE FAMIGLIE

Allegato SPE_1 – Campione

Allegato SPE_2 – Distribuzione regionale interviste

Allegato SPE_3 – Regole Contatti con la Famiglia

Allegato SPE_4A – Scheda contatti

Allegato SPE_4B – Questionario per la prima parte dell'intervista

Allegato SPE_4C – Questionario per la seconda parte dell'intervista

Allegato SPE_4D – Diario 2018

Allegato SPE_5 – Calendario per la fornitura mensile dei dati

Allegato SPE_6 – Regole di incompatibilità

Allegato SPE_7 – Regole maschere di acquisizione CADI

Allegato SPE_8 – Indicatori di monitoraggio

Allegato SPE_9 – Schema degli Adempimenti

INDAGINE FORZE DI LAVORO

Allegato IFL_1 – Interviste nel trimestre

Allegato IFL_2 – Questionario per famiglie di 1° - 3° - 4° intervista

Allegato IFL_2.1 – Questionario per famiglie di 2° intervista

Allegato IFL_3 – Regole da seguire nei contatti con le famiglie

Allegato IFL_3.1 – Scheda contatti

Allegato IFL_4 – Aree di rilevazione

Allegato IFL_5 – Schema degli adempimenti

Allegato IFL_6 – Calendario attività nel trimestre