



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

## **ALLEGATO 5**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE PER ISTAT – EDIZIONE 2**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell’indagine sui consumi energetici delle famiglie per ISTAT - Edizione 2 - ID 2205

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>L'INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE .....</b>	<b>4</b>
<b>DEFINIZIONI.....</b>	<b>5</b>
<b>1 OGGETTO DELL' APPALTO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE.....</b>	<b>6</b>
1.1.1 TEMPISTICHE DELL'INDAGINE .....	6
1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE .....	7
1.1.3 LE INTERVISTE .....	8
<b>1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI.....</b>	<b>11</b>
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO.....	11
1.2.2 CONTACT CENTER COLLEGATO CON NUMERO VERDE E CON POSSIBILI ULTERIORI CANALI PER L' ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE.....	11
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE .....	14
1.2.4 ATTIVITA' DI FORMAZIONE .....	15
1.2.4.1 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE PER GLI INTERVISTATORI E SUPERVISORI DI SALA .....	15
1.2.4.2 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE DEGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTER PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE .....	16
1.2.4.3 ULTERIORI INCONTRI FORMATIVI.....	17
1.2.4.4 ASPETTI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI .....	18
1.2.5 SISTEMA CATI.....	19
<b>2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>20</b>
<b>3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO .....</b>	<b>22</b>
<b>4 DOTAZIONI TECNICHE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>27</b>
<b>5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>
<b>6 SICUREZZA DEI DATI.....</b>	<b>28</b>
<b>7 AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>29</b>
<b>7.1 RILIEVI .....</b>	<b>30</b>
<b>7.2 PENALI.....</b>	<b>30</b>
<b>APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI, SISTEMA CONTACT CENTER E IVR PER L'INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE .....</b>	<b>30</b>
<b>ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO.....</b>	<b>39</b>



## **PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente alla conduzione e alla gestione di interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interview) per la realizzazione dell'indagine sui consumi energetici delle famiglie, in un arco temporale di 6 mesi, di cui 4 mesi per la fase di predisposizione del servizio e 2 mesi per la fase di rilevazione.

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

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

Sono da considerare parte integrante del presente Capitolato tutti gli Allegati, forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni.

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

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



## **L'INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

L'indagine Consumi Energetici delle famiglie è una rilevazione condotta dall'Istat a partire dal 2013 attualmente disciplinata, per gli aspetti metodologici e organizzativi, dal regolamento europeo n. 1099/2008 e successive modifiche e integrazioni. La rilevazione svolta con tecnica CATI avrà una durata di circa otto settimane di cui sei settimane dedicate all'indagine telefonica e due settimane per eventuali code o riavvii.

La rilevazione fornisce stime sui consumi di energia da parte delle famiglie italiane indispensabili per conoscere la dinamica sociale, economica e ambientale del Paese.

\*\*\*

Principale obiettivo dell'indagine è ricostruire il quadro complessivo dei consumi energetici delle famiglie, al fine di ottemperare all'obbligo di fornire annualmente ad Eurostat i dati sui consumi energetici del settore residenziale per destinazione finale d'uso e fonte energetica.

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

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

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



## DEFINIZIONI

- *Impresa/Società/Fornitore del servizio*: indica l'aggiudicatario del servizio;
- *Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività;
- *Inizio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le famiglie;
- *CATI*: Computer Assisted Telephone Interview, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata da un intervistatore mediante intervista telefonica assistita da PC;
- *CAWI*: Computer Assisted Web Interview, è la tecnica di raccolta dati che prevede la auto compilazione da parte del rispondente di un questionario web;
- *CAPi*: Computer Assisted Personal Interview, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata faccia a faccia da un intervistatore con l'ausilio di un PC;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Famiglie Campione*: insieme di famiglie, estratte casualmente dalle liste anagrafiche comunali (LAC), che saranno intervistate;
- *Numero di telefono errato*: si intende un numero telefonico, fisso o mobile, inesistente oppure non corrispondente alla famiglia che deve essere intervistata, e quindi non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista;
- *Intervista completa*: intervista effettuata secondo quanto previsto al par. 1.1.2. ossia solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale;
- *Tasso di completezza*: per l'intero periodo di rilevazione, rapporto percentuale tra il numero di famiglie con interviste complete, sottoposte a verifica di conformità, e il numero di famiglie assegnate valide.



## 1 OGGETTO DELL' APPALTO

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

- n. 14.100 interviste con tecnica CATI, per la realizzazione dell'indagine sui **Consumi Energetici** delle famiglie;
- servizi connessi e strumentali.

L'indagine prevede anche l'acquisizione di circa 19.900 interviste CAWI tramite compilazione di un questionario web sviluppato direttamente da Istat e accessibile tramite il proprio portale.

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

- Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.1;
- Contact Center collegato con un numero verde, con una casella di posta elettronica dedicata all'indagine per le attività di supporto alle famiglie su interrogativi o dubbi riguardanti la rilevazione, sia per le famiglie intervistate con tecnica CATI, sia per le famiglie alle quali sarà richiesto di rispondere al questionario tramite tecnica CAWI secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.2;
- Produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati e altre reportistiche secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.3;
- Formazione e aspetti logistici e organizzativi connessi secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.4;
- Fornitura del sistema CATI e sviluppo e manutenzione del questionario elettronico secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.5;
- Normalizzazione dei nominativi e servizio di ricerca dei numeri telefonici finalizzato al reperimento di eventuali ulteriori recapiti telefonici rispetto a quelli già forniti da Istat secondo quanto previsto al paragrafo 1.1.3.2.

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

### 1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

#### 1.1.1 TEMPISTICHE DELL'INDAGINE

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CATI per la realizzazione dell'indagine sui consumi energetici delle famiglie per ISTAT - Edizione 2 - ID 2205

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Il contratto ha una durata di 6 (sei) mesi decorrenti dalla data di avvio delle attività (4 mesi per la predisposizione del servizio e 2 mesi per la fase di rilevazione CATI e chiusura).

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio entro il 4° mese successivo dovrà predisporre il servizio di conduzione e gestione delle interviste CATI secondo le tempistiche definite nell'allegato 1 "Schema degli adempimenti".

Tutte le interviste CATI devono essere effettuate nell'arco di sei settimane, impegnando tutte le settimane del periodo indicato, secondo i calendari di rilevazione forniti dall'Istat.

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

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

Tali tempi sono comunque indicativi e saranno in ogni caso concordati tra Istat e il Fornitore del Servizio al momento dell'avvio della attività. Per il dettaglio di tali tempistiche e degli adempimenti, comunque indicativi, si faccia riferimento all'Allegato 1 del Capitolato Tecnico.

### **1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

Le famiglie scelte per la partecipazione all'indagine sono divise in due campioni: per il primo campione le interviste saranno avviate utilizzando inizialmente la tecnica CAWI e successivamente, in modalità sequenziale, la tecnica CATI, mentre per il secondo campione le interviste saranno avviate contemporaneamente utilizzando le tecniche, CATI e CAWI, su due insiemi diversi di famiglie.

Nel dettaglio:

- Primo campione (circa 66.000 famiglie): insieme delle famiglie alle quali è richiesta la compilazione del questionario web CAWI che sarà accessibile online per circa quattro settimane. Al termine di tale periodo, le famiglie che non avranno provveduto alla compilazione e all'invio del questionario web e di cui si dispone almeno di un numero di telefono, saranno contattate per procedere all'intervista tramite tecnica CATI. Per le famiglie per le quali non si dispone di numero di telefono, il questionario web sarà disponibile per un periodo ulteriore di un mese e mezzo. La rilevazione condotta con tecnica CATI per questo insieme di famiglie avrà una durata pari a sei settimane.
- Secondo campione (circa 56.000 famiglie): suddiviso in due insiemi di famiglie. Al primo insieme appartengono le famiglie che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso la compilazione del questionario web (circa 33.500 famiglie) che sarà accessibile online per dieci settimane. Al secondo insieme appartengono le famiglie per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico e che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso l'intervista con tecnica CATI (circa 22.500 famiglie).



La rilevazione condotta con tecnica CATI per questo insieme di famiglie avrà una durata pari a sei settimane.

### 1.1.3 LE INTERVISTE

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

Le interviste CATI dovranno essere svolte da numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale attraverso l'utilizzo del sistema CATI del Fornitore del Servizio e la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dal suddetto Fornitore.

Nell'ambito della numerosità delle interviste previste:

- Per il primo campione si prevede una percentuale di interviste CAWI valide pari al più al 20% (circa 13.200 famiglie). Per quanto riguarda le restanti famiglie (circa 52.800 famiglie), si stima che il 24% (circa 12.670 famiglie) potrà essere contattato per procedere all'intervista tramite tecnica CATI. Per queste ultime si richiede un tasso di completezza globale pari almeno al 40% (circa 5.100 famiglie).
- Per il secondo campione:
  - Si prevede per il primo insieme di famiglie invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso la compilazione del questionario WEB (circa 33.500 famiglie), una percentuale di interviste valide al più del 20% (circa 6.700 famiglie).
  - Si richiede per il secondo insieme di famiglie per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico e che sono invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso l'intervista con tecnica CATI (circa 22.500 famiglie), un tasso di completezza globale pari almeno al 40% (circa 9.000 famiglie).

Le interviste CATI saranno effettuate dal lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 21.30, il sabato dalle 10.30 alle 18.00.

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di Istat.

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

**L'intervista verrà considerata completa** solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario.

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

**Sulla base dell'esperienza maturata, il tempo medio per la somministrazione del questionario CATI è di 25 minuti circa.**

Inoltre, l'offerente potrà impegnarsi a migliorare, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, la





propria offerta indicando:

- l'efficacia e l'innovatività degli strumenti di workforce management adottati per l'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori CATI (criterio di valutazione ID 8);
- le modalità e gli strumenti motivazionali e di incentivazione destinati agli intervistatori al fine di ottimizzare l'attività di rilevazione con particolare riferimento alla disponibilità a venire incontro alle esigenze delle famiglie da intervistare, effettuando le interviste in orari e giorni diversi da quelli indicati al presente paragrafo (criterio di valutazione ID 20).

#### **1.1.3.1 IL TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE**

**Per l'intero periodo di rilevazione**, è richiesto che il Fornitore del servizio garantisca un tasso di completezza come di seguito definito e pari ad almeno il 40% o la percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica:

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

Si precisa che per *famiglie assegnate valide* si intendono tutte le famiglie assegnate ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati risultino errati.

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

L'offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, i seguenti aspetti:

- l'efficacia delle soluzioni tecniche ed organizzative adottate per garantire il tasso di completezza delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto con le famiglie (criterio di valutazione ID 6);
- un tasso di completezza delle interviste di valore superiore alla soglia sopra indicata (criterio di valutazione ID 7). Il punteggio associato a tale criterio di valutazione non sarà assegnato se al criterio di valutazione ID 6 non sarà attribuito un giudizio pari almeno ad "adequato".

In caso il Fornitore abbia offerto in fase di gara un valore migliorativo per il suddetto parametro di qualità e in fase esecutiva tale valore non dovesse essere raggiunto, Istat applicherà le penali previste nello Schema di Contratto.

Il valore dichiarato nell'offerta per il parametro di qualità dell'indagine sarà utilizzato in fase di



“Verifica di conformità” del servizio da parte di Istat e per la determinazione del corrispettivo e dell’eventuale “Quota Sospesa”, nel caso in cui il Fornitore non rispetti la qualità dichiarata in fase di offerta, secondo quanto previsto all’art.13S “Verifica di Conformità e quota sospesa” dello Schema di Contratto.

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 40,5% è arrotondato al valore 41%; il valore 40,4% è arrotondato al valore 40%).

#### **1.1.3.2 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE E RELATIVA NORMALIZZAZIONE**

Il campione per l’Indagine Consumi Energetici delle famiglie viene definito dall’Istat. I nominativi delle famiglie campione vengono estratti dalle liste anagrafiche comunali (LAC).

La lista riguarderà l’intero campione (circa 122.000 famiglie) e sarà fornita all’avvio delle attività e conterrà, per ogni famiglia, i relativi nominativi, l’indirizzo della abitazione e i recapiti telefonici fissi e/o mobili laddove disponibili.

A partire da questa lista il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono attraverso gli elenchi delle utenze più aggiornate. La normalizzazione riguarderà 88.500 famiglie (66.000 famiglie sono i nominativi del primo campione mentre 22.500 sono i nominativi del secondo campione).

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono, il Fornitore produrrà un documento finale contenente tutta la lista dei contatti delle famiglie aggiornate.

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

#### **1.1.3.3 RILEVAZIONE E GESTIONE DEI CONTATTI CON LE FAMIGLIE**

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare il componente della famiglia scelto per la somministrazione dell’intervista, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall’Istat o dall’Impresa o reperiti nel corso di un precedente contatto.

Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l’Istat fornirà.

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

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

Gli esiti dei tentativi di contatto della famiglia possono essere definitivi o provvisori secondo le



specifiche fornite dall'Istat all'avvio delle attività e di cui si fornisce in allegato una versione provvisoria (Allegato 2- Scheda e regole contatti consumi energetici delle famiglie).

## **1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI**

Si riportano di seguito i servizi connessi e strumentali per la conduzione e gestione delle interviste. L'Offerente potrà inoltre migliorare la propria offerta garantendo l'efficacia e l'innovatività degli ulteriori servizi che si impegna a offrire, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, per meglio rispondere agli obiettivi della fornitura (criterio di valutazione ID 24).

Inoltre il Concorrente potrà descrivere il valore aggiunto potenzialmente rilevante per la fornitura oggetto del presente appalto, apportato da Best practice adottate nell'ambito di rilevazioni analoghe a quelle oggetto dell'appalto, condotte con tecnica di rilevazione CATI e maturato in precedenti esperienze di rilevante complessità in termini di numerosità delle interviste e complessità del questionario elettronico relativamente al numero di quesiti (criterio di valutazione ID 25).

### **1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018).

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

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

### **1.2.2 CONTACT CENTER COLLEGATO CON NUMERO VERDE E CON POSSIBILI ULTERIORI CANALI PER L' ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**



A partire dalle sei settimane precedenti l'inizio della rilevazione CATI e per tutta la durata della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali un servizio telefonico di risposta su interrogativi o dubbi riguardanti la rilevazione sia alle famiglie intervistate con tecnica CATI, sia alle famiglie alle quali è richiesto di compilare il questionario tramite tecnica CAWI. Tale servizio deve essere svolto da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie, sia da telefono fisso che cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, nelle modalità di seguito descritte. È inoltre richiesta la fornitura di un indirizzo di posta elettronica al quale le famiglie potranno inviare eventuali richieste e/o segnalazioni.

Con riferimento alla rilevazione CAWI, il servizio di Contact Center dovrà inoltre:

- fornire chiarimenti sui quesiti presenti nel questionario;
- dare risposta ai problemi tecnici incontrati nella compilazione del questionario web;
- inoltrare ad Istat eventuali richieste di competenza dell'Istituto;
- fornire tramite e-mail (mediante apposita casella di posta elettronica) e su richiesta delle famiglie campione, il materiale necessario per partecipare all'indagine (lettera informativa e/o codici di accesso).

Deve essere attivo, inoltre, un sistema di messaggistica vocale che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui.

I costi dell'attivazione del Numero Verde e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore del Servizio.

Il servizio deve essere attivo nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle ore 21:00 e il sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

In caso di chiamate fuori degli orari previsti, al fine di garantire la copertura del servizio di Contact Center 24 ore su 24 a partire da quando sono inviate le lettere da parte di Istat, il Fornitore del Servizio dovrà attivare un servizio IVR che, tramite una messaggistica vocale dovrà:

- dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
- comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni.

Il testo dei messaggi sarà concordato con Istat.

Il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, i seguenti elementi migliorativi:

- la qualità del sistema IVR: struttura delle alberature specifiche e distinte in funzione della tipologia di indagine CATI e CAWI e in funzione della tipologia di rispondenti e la possibilità di modificare le alberature e i contenuti dei messaggi near real time direttamente da interfaccia grafica (criterio di valutazione ID 9)
- la funzionalità aggiuntiva del sistema IVR di Contact Center offerto in termini di presenza di



un sistema di rilevazione automatica telefonica a fine intervista volto a misurare il grado di soddisfazione delle famiglie intervistate su vari elementi specifici, quali cortesia, chiarezza e accuratezza nella somministrazione del questionario, comportamento orientato all'utente, etc (criterio di valutazione ID 10).

La struttura del questionario da somministrare alle famiglie, in termini di quesiti posti e valori di soddisfazione desiderati per ciascun quesito, sarà concordata con Istat.

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

- tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore pari a 10 secondi in almeno l'85% delle chiamate inbound su base mensile, pena l'applicazione delle penali.

Inoltre, il Fornitore del Servizio potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo:

- modalità di gestione del Numero verde che consenta di ottimizzare i contatti con le famiglie, in termini di (criterio di valutazione ID 11):
  - estensione dell'orario di presidio;
  - modalità di organizzazione dei turni di lavoro e degli operatori per ogni turno;
- percentuale minima di chiamate inbound su base mensile gestite con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore pari a 10 secondi migliorabile fino al 90% (criterio di valutazione ID 12).

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 24.500 chiamate complessive (inbound) con operatore, della durata media di 5 minuti ciascuna.

Il sistema deve registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della risposta (in linea con quanto stabilito nel paragrafo 1.2.1). Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Gli operatori registrano, su apposito modulo informatico implementato dall'Impresa, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, motivi dettagliati della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'Istat si riserva di comunicare al momento dell'inizio delle attività) come riportato anche nell'allegato 5 – Scheda contatto Contact Center. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dal sistema per il monitoraggio degli standard qualitativi.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'Istat specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui al paragrafo 1.2.3. Inoltre,



settimanalmente, dovrà essere fornito un report di sintesi sulle attività svolte, con evidenza dei contenuti delle chiamate e dei livelli di servizio raggiunti.

Il numero verde e l'indirizzo di posta elettronica devono essere comunicati dal Fornitore del Servizio all'Istat all'avvio delle attività, in modo da permettere all'Istat di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (lettere per le famiglie e altro materiale informativo).

Nei casi in cui le famiglie del campione CATI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore registrare i dati con le modalità precedentemente specificate e aggiornare la propria lista contatti al fine di poter procedere successivamente alla somministrazione della intervista.

Tutte le informazioni reperite dal Contact Center utilizzabili ai fini della somministrazione della intervista CATI saranno utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione stessa.

Il sistema di Contact Center, in seguito all'assegnazione ad un operatore di una chiamata in entrata, provvede alla identificazione del chiamante tramite l'accesso automatizzato alla lista normalizzata e aggiornata.

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

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

Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'Istat e dovrà essere perfettamente funzionante nei tempi indicati al paragrafo 1.1.1 prima dell'avvio della rilevazione CATI, 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 quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo le modalità previste nei punti i) e j) del paragrafo 5 dell'Appendice A al capitolato.

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

Inoltre dall'avvio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, il Responsabile di Progetto, come indicato al paragrafo 3, dovrà, con cadenza settimanale, inoltrare all'Istat un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate e gli



eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione.

#### **1.2.4 ATTIVITA' DI FORMAZIONE**

##### **1.2.4.1 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE PER GLI INTERVISTATORI E SUPERVISORI DI SALA**

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

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza a tutte le attività formative di tutti gli intervistatori e supervisori di sala; andranno pertanto previsti degli appositi elenchi che gli intervistatori e i supervisori dovranno firmare. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Un ciclo formativo avrà una durata di 3 giornate, ciascuna della durata di circa 8 ore effettive (al netto delle pause). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/supervisori presenti in aula.

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

Le sessioni formative alterneranno *briefing teorici* e *briefing tecnici* secondo un cronogramma definito dall'Istat prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

Il *briefing teorico* è condotto da personale Istat alla presenza del Coordinatore Operativo ed è finalizzato a formare i supervisori di sala e gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati restii a collaborare.

Il *briefing tecnico* è condotto da personale del Fornitore del Servizio alla presenza del personale Istat ed ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di acquisizione, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita.

In generale, il *briefing tecnico* ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di una postazione dotata di PC (sul quale siano installati il software e il questionario elettronico sul quale esercitarsi) e di un terminale telefonico collegato al centralino che permetta la composizione automatica del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i



cellulari.

Inoltre verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'Istat. Il test sarà implementato dall'Istat e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'Istat provvederà anche alla valutazione dei test. L'Istat si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

Le interviste simulate potranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'Istat. Pertanto, al termine delle interviste simulate, il Fornitore del Servizio provvede ad inviare all'Istat i file dei dati e la reportistica degli indicatori entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

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

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

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

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

#### **1.2.4.2 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE DEGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTER PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**

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





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

Il briefing, della durata di 8 ore effettive (al netto delle pause) ed effettuato presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale è finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici dell'indagine, per permettere agli operatori, previsti dal Fornitore per l'erogazione del servizio, di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

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

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

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

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

#### **1.2.4.3 ULTERIORI INCONTRI FORMATIVI**

In corso d'opera e al termine dell'attività verranno organizzati al massimo tre incontri (retraining e/o debriefing) della durata massima di 1 giornata con tutti i supervisori, gli intervistatori e gli operatori, per valutare eventuali difficoltà incontrate durante l'indagine e per valutare l'andamento delle attività.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza di tutti i supervisori di sala, di tutti gli operatori del Contact Center e di tutti gli intervistatori.

Questi incontri della durata massima di un giorno saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo oppure prima dell'inizio giornaliero dell'attività.

Tali incontri saranno condotti da 2 risorse Istat, in presenza del Coordinatore Operativo.

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

Nel caso in cui i locali messi a disposizione dal Fornitore per tali incontri formativi siano fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale



dell'Istat, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 2 persone Istat, di tre giornate formative, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

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

L'Istat, in alternativa agli incontri formativi svolti fuori dal comune di Roma, si riserva di prevedere sessioni di formazione on line e/o in videoconferenza sempre in un numero di incontri pari a tre. Nel caso di videoconferenza, il Fornitore dovrà mettere a disposizione:

- per il personale dell'Istat che eseguirà la formazione, un locale nel comune di Roma da cui collegarsi in videoconferenza;
- per i discenti un locale nel territorio nazionale.

#### **1.2.4.4 ASPETTI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI**

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione degli intervistatori, dei supervisor e degli operatori del Contact Center dovrà disporre, in un'unica sede, di aule per la formazione capaci di accogliere almeno 25 partecipanti o il numero di partecipanti previsti dal Fornitore.

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.

Ciascun discente presente al briefing tecnico dovrà disporre di PC provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario.

La formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto viene svolta dal personale dell'Istat e dal personale del Fornitore del Servizio.

I costi dei locali per la formazione, nonché laddove previsto, i costi di alloggio e viaggio di tutto il personale Istat previsto nella formazione saranno a carico 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. Il materiale didattico e i suoi successivi aggiornamenti per la formazione sono predisposti dall'Istat e devono essere riprodotti e distribuiti dal Fornitore del Servizio, a proprie cure e spese, a tutte le risorse da formare che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

Inoltre, il Fornitore del Servizio potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo



quanto previsto dal Disciplinare di gara, le modalità e gli strumenti motivazionali destinati agli intervistatori per massimizzare la partecipazione attiva degli stessi (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative (criterio di valutazione ID 13).

#### **1.2.5 SISTEMA CATI**

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



## 2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

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

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

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato, pena l'applicazione di rilievi e penali;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite, pena l'applicazione di rilievi e penali;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, pena l'applicazione di penali;
- verifiche a campione dei numeri di telefono dichiarati dal Fornitore errati, pena l'applicazione di penali;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara, pena l'applicazione di rilievi e penali.

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

### ***Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala***

L'Istat svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, attività di verifica delle interviste CATI, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

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

- nell'arco di ciascuna settimana di rilevazione, circa 2 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse Istat.

L'Istat si riserva di effettuare a proprie spese, anche senza preavviso, alcune giornate di monitoraggio con



un numero variabile di risorse Istat.

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

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti gli intervistatori, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate. Questi incontri potranno essere organizzati prima dell'orario di inizio delle attività degli intervistatori e avranno una durata di circa un'ora.

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Istat strumenti accessibili da remoto dalle sedi Istat, tramite connessione VPN SSL, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

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

Il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, i seguenti aspetti:

- presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nel periodo di rilevazione. L'impresa si impegna a consegnare ad Istat le registrazioni in questione su richiesta di Istat (criterio di valutazione ID 14);
- efficacia ed efficienza dell'organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività, finalizzata al rispetto delle tempistiche (criterio di valutazione ID 15);
- efficacia ed efficienza dell'organizzazione dei processi con l'indicazione degli strumenti



adottati per rendere accessibili all'Istat tempestivamente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività, le eventuali criticità che si presentano e le azioni correttive messe in atto (criterio di valutazione ID 16);

- presenza di un sistema di monitoraggio da remoto, che consenta, dalle sedi Istat, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore (criterio di valutazione ID 17).

### 3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

- a) Responsabile di progetto**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede il possesso della laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente; si richiede inoltre un'esperienza professionale almeno triennale, matura in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a tre nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 15.000 interviste su base annua. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall'Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività del presente Capitolato fino al loro completamento. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione una esperienza professionale maturata nella direzione di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, di cui almeno una su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 1).
- b) Coordinatore Operativo** che curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine telefonica, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Il coordinatore dovrà coordinare le attività dei supervisor e curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI. Si richiede un'esperienza minima triennale maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a tre nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche svolte con tecnica CATI di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste su base annua. Si richiede che tale figura sia in grado



di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione una esperienza professionale maturata nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 2).

**c) Supervisor di sala**, per il supporto in sala agli intervistatori e agli operatori di Contact Center in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, inoltre è richiesta un'esperienza minima biennale maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a due nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori e degli operatori di Contact Center di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale costituita da un numero minimo di 15.000 interviste su base annua. Dovrà essere previsto almeno un supervisore ogni 25 intervistatori. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione un supervisore per un numero minore di intervistatori (criterio di valutazione ID 21). L'Istat si riserva di affiancare i supervisor di sala e svolgere l'opportuno monitoraggio attraverso la presenza non continuativa di proprio personale durante le attività di Contact Center e rilevazione CATI presso i locali messi a disposizione dall'Impresa. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per la figura in questione una esperienza professionale maturata nella formazione, coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI, di cui almeno una su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 3).

**d) Intervistatori CATI** (di cui almeno n.3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca ed italiana, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

1. Età non inferiore a 18 anni
2. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato
3. Madrelingua italiano ovvero ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER. Per gli intervistatori bilingue, conoscenza del tedesco attestata da certificazione di livello C2 del QCER.



4. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica
5. Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI. Tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore al momento dello svolgimento dell'intervista stessa (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).

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

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

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

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

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori. L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso prima dell'inizio delle attività di rilevazione 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, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018).

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, una quota di personale utilizzato per gli intervistatori che abbia una esperienza professionale almeno biennale maturata nella realizzazione di interviste svolte con tecnica CATI e/o CAPI (criterio di valutazione ID 4).

**e) Operatori del Contact Center** per l'assistenza alle famiglie (di cui almeno n. 1 operatore bilingue con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca ed italiana, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

1. Età non inferiore a 18 anni
2. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio





equiparato

3. Madrelingua italiano ovvero ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER. Per l'intervistatore bilingue, conoscenza del tedesco attestata da certificazione di livello C2 del QCER
4. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica
5. Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di attività di Contact Center o di interviste realizzate con tecnica CATI, CAWI o CAPI

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

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività del Contact Center. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli operatori. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018).

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, una quota di personale utilizzato per gli operatori di Contact Center che abbia una esperienza professionale almeno biennale maturata nell'erogazione dei servizi inbound (criterio di valutazione ID 5).

- f) Capo Progetto Informatico** per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica oggetto del capitolato. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, inoltre è richiesta un'esperienza minima triennale, maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a tre, nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo e nella gestione di sistemi CATI, CAWI o CAPI, nella gestione di trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della



reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

- g) Sistemista** per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a tre, nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI, CAWI O CAPI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.
- h) Analista programmatore** per la progettazione, sviluppo e manutenzione nelle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a due nella progettazione, nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI, CAWI o CAPI e finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.
- i) Programmatore** per lo sviluppo e la manutenzione del questionario CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale maturata in un numero di anni (anche non consecutivi) pari o superiore a due nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate ai sistemi per interviste in modalità CATI, CAWI o CAPI. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

\*\*\*

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

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

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

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

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore che comportassero la sostituzione delle



risorse umane presentate in fase di gara dal Fornitore de Servizio, quest'ultimo dovrà darne comunicazione all'Istat per iscritto con un preavviso di 5 giorni lavorativi rispetto alla data prevista di sostituzione, pena l'applicazione delle penali, indicandone la motivazione, il nuovo nominativo e allegando il profilo professionale della nuova risorsa. L'Istat si riserva di approvare la candidatura presentata. 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.

Qualora sia l'Istat a 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 di rilievi e penali, previa fornitura ad Istat dei curricula delle nuove risorse e previa autorizzazione da parte di 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.

#### **4 DOTAZIONI TECNICHE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO**

Le dotazioni tecniche minime che il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività sono descritte di seguito. Si precisa che le dotazioni hardware devono essere corredate delle relative licenze d'uso se previste. Si richiede pertanto:

- 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 CATI, Contact Center e IVR e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dal Documento dovrà risiedere su supporto centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili;
- 2) n° 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno 80 linee telefoniche;
- 3) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'Istat e viceversa con protocollo di sicurezza;
- 4) n° 6 PC portatili per le attività di test del personale Istat dotati di connessione dati, ove risultassero necessari;
- 5) casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del Contact Center;
- 6) PC portatili dedicati in numero pari alle risorse impiegate nelle attività di gestione,



monitoraggio, sviluppo software, elaborazione dati e produzione di file e reportistica;

- 7) postazione microfonata dotata di PC/terminale, con accesso ad Internet, per ciascun intervistatore e operatore del Contact Center.

## **5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO**

I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE ad eccezione dei locali messi a disposizione per la formazione per i quali si rimanda al paragrafo 1.2.4. I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e con la normativa di settore.

Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate per ciascun intervistatore e operatore, dotate di:

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

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

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

In caso di acquisto e noleggio di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Pc portatili, PC da tavolo, Stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione), il fornitore dovrà rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente approvato il 13 dicembre 2013 "CAM per la fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio".

## **6 SICUREZZA DEI DATI**

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

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



- (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni adottate per:

- garantire la conservazione e il backup dei dati dei sistemi informativi impiegati nell'erogazione dei servizi (criterio di valutazione ID 22);
- garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi (criterio di valutazione ID 23).

Si precisa che i dati dovranno essere conservati limitatamente alla durata del contratto e che, su richiesta di Istat, dovranno essere cancellati definitivamente.

## **7 AZIONI CONTRATTUALI**

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

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

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

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



## **7.1 RILIEVI**

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

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

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

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

## **7.2 PENALI**

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

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

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

## **APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI, SISTEMA CONTACT CENTER E IVR PER L'INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

### **1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI**

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto con la famiglia sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;



- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili);
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate
- gestione e monitoraggio del field.

L'offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'efficacia delle soluzioni che:

- il fornitore adotterà per massimizzare la qualità del software CATI (comprensivo dell'ambiente di test del questionario) e dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori (criterio di valutazione ID 18);
- il fornitore metterà a disposizione di Istat per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CATI e la verifica di conformità dello stesso (criterio di valutazione ID 19).

## **2. SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI**

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

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità delle risposte con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;



- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con tutte le modalità di risposta;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisiti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra
- permettere la ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti.

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

### **3. FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI CONTACT CENTER**

Il Contact Center dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- gestione automatica dei contatti per la gestione degli appuntamenti;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di ogni contatto;
- produzione e visualizzazione on-line dei principali indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio delle attività di Contact Center;
- memorizzazione delle variabili proprie del contatto e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esito, ora e data del contatto).

La casella postale elettronica e il sistema di Contact Center dovranno essere integrati, in modo che l'operatore abbia disponibile a video la situazione aggiornata di tutti i contatti intervenuti per ogni individuo, tramite telefono o e-mail.

Il Contact Center dovrà avere le seguenti caratteristiche tecniche:

- capacità di acquisire e integrare informazioni residenti su database esterni al sistema Contact Center 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;
- capacità di trasmettere e visualizzare lo stato di lavorazione delle liste;
- garantire la gestione affidabile sia logica sia fisica dei dati;
- garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.





#### 4. FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA IVR

Le caratteristiche del sistema IVR di risposta vocale interattiva devono essere tali che:

- garantiscano piena comprensibilità della voce campionata anche nel caso di lievi disturbi nella linea telefonica;
- garantiscano l'ottimizzazione dei tempi di connessione dell'utente;
- non ci siano strozzature nell'accesso ai sistemi informatici esterni (altri server, lan) causati dal sistema IVR, anche in caso di elevato consumo di CPU e di accessi alle unità dischi interne.

#### 5. ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

- a) Acquisizione delle liste di partenza, normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale
- b) Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- c) Sviluppo e manutenzione del questionario CATI;
- d) Sviluppo del sistema Contact Center, del sistema IVR e del relativo monitoraggio;
- e) Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie;
- f) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
- g) Gestione delle interviste CATI;
- h) Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, rifiuti;
- i) Importazione ed esportazione dei dati;
- j) Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine
- k) Monitoraggio delle rilevazioni CATI.

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

***a) Acquisizione delle liste di partenza, normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale***

Al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici forniti dall'Istat, l'Impresa dovrà provvedere, come previsto al punto 1.1.3 del presente Capitolato, alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri telefonici del campione di circa 88.600 famiglie, 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.

L'Impresa 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.

Per tale attività, l'Impresa dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate



degli utenti delle maggiori compagnie telefoniche.

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

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

Tutte le funzionalità previste dal software dovranno essere rese disponibili nei rispettivi sistemi, nei tempi indicati al paragrafo 1.1.1 prima dell'avvio della rilevazione.

***c) Sviluppo e manutenzione del questionario CATI***

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

Caratteristiche essenziali del software CATI per lo sviluppo del questionario

Il software utilizzato per lo sviluppo del questionario elettronico deve osservare le caratteristiche descritte nel paragrafo 1 "FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI".

Il questionario prevede la raccolta di informazioni su tutti i componenti della famiglia.

Le informazioni sulla famiglia riguarderanno la tipologia delle dotazioni energetiche di cui dispongono le abitazioni e dati sul consumo di energia e prodotti energetici da parte delle famiglie residenti in Italia.

Sviluppo del questionario elettronico

Il questionario elettronico interattivo, da utilizzare nella rilevazione CATI, sarà predisposto dall'Impresa contraente sulla base del questionario cartaceo fornito dall'Istat al momento dell'inizio delle attività e del quale, viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegato 3 – Questionario CATI). L'Impresa dovrà assicurare che il questionario CATI, nelle sue differenti formulazioni, sia conforme a quello cartaceo predisposto dall'Istat. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'Istat anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento dell'avvio delle attività.

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

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

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



- regole intra-familiari: controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dei componenti della famiglia;
- regole trasversali: controlli di coerenza tra le risposte fornite dall'intervistato durante la rilevazione;

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

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

Tutto il materiale occorrente per la produzione dei software, insieme alla versione definitiva del questionario, verrà fornito dall'Istat direttamente all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

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

La versione finale del questionario sviluppato in CATI, completa in tutte le funzionalità richieste (compresi testi mobili personalizzati, layout delle schermate, wording dei quesiti e modalità di risposta, filtri, salti, regole di compatibilità, help on-line, etc.), dovrà essere fornito dall'Impresa all'Istat nei tempi indicati al paragrafo 1.1.1. Il personale Istat dovrà effettuare test strutturati del questionario elettronico e l'Impresa dovrà effettuare, entro 3 giorni al massimo, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate.

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

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

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

Il questionario elettronico dovrà essere concordato con l'Istat anche per quanto riguarda l'impostazione grafica, la capacità di utilizzo e i tempi d'attesa nel passaggio da una domanda all'altra. L'Istat si riserva la possibilità di apportare modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

Inoltre l'Istat si riserva di comunicare, in corso d'opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate nella fase di test del programma,



durante la rilevazione nonché sulla base di particolari esigenze e/o sulla base di direttive dell'Unione Europea senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per il committente; queste modifiche non comporteranno un aumento consistente della durata della somministrazione del questionario individuale.

#### Sviluppo, aggiornamento e correzione del questionario elettronico

L'Impresa dovrà garantire un servizio di sviluppo, aggiornamento e correzione del questionario elettronico.

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

#### ***d) Sviluppo del sistema Contact Center, del sistema IVR e del relativo monitoraggio***

I software utilizzati per lo sviluppo del Contact Center e del sistema IVR devono avere le caratteristiche, le funzionalità e gli standard qualitativi minimi descritti nel presente Capitolato (paragrafo 1.2.2). Il monitoraggio delle attività verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera dei file e della reportistica previsti sia attraverso la supervisione in sala.

#### ***e) Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie***

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

Il software utilizzato dall'Impresa dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti (cfr. Allegato 2 – Scheda e regole contatti consumi energetici delle famiglie).

#### ***f) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori***

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

#### ***g) Gestione delle interviste CATI***

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

#### ***h) Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, rifiuti***

Il sistema CATI deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storicizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione;



definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori.

***i) 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, eccetera).

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

***j) Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine***

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

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

La reportistica relativa agli indicatori sull'andamento delle attività svolte dagli intervistatori CATI e dagli operatori del Contact Center, dovrà contenere:

- relativamente al Contact Center, gli indicatori, calcolati secondo le specifiche fornite dall'Istat, e che consentiranno di monitorare ammontare e tipologia delle attività svolte, per operatore;
- relativamente alle rilevazioni CATI, gli indicatori, calcolati secondo le specifiche fornite dall'Istat, che consentiranno di monitorare l'andamento della rilevazione CATI, per operatore (tasso di risposta, di rifiuto, etc.) e le distribuzioni di frequenza, giornaliera e cumulate, di tutte le variabili del questionario.

I file dei microdati dovranno contenere:

- relativamente al Contact Center, tutte le informazioni acquisite nei vari contatti, comprensive di eventuali nuovi recapiti acquisiti nel corso del contatto;
- relativamente alle rilevazioni CATI:
  - il file dei dati (in formato ASCII) completo e aggiornato relativo a tutti i nominativi dell'elenco, contenente le interviste effettuate (complete, incomplete e interrotte) e tutti gli ultimi esiti di contatto



- il file completo e aggiornato degli esiti dei tentativi di contatto.

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

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

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

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

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

#### ***k) Monitoraggio delle rilevazioni CATI***

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

### **6. POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO**

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

### **7. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI**

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

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

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

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del software del sistema CATI, comprensivo del software del questionario elettronico;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

I test eseguiti da Istat in sede di verifica di conformità verificheranno la completezza e la correttezza



delle funzionalità sviluppate e la corrispondenza ai requisiti prestazionali richiesti.

## **ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO**

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

Allegato 1 – Schema degli Adempimenti

Allegato 2 – Scheda e Regole contatti Consumi energetici famiglie

Allegato 3 – Questionario CATI Consumi energetici famiglie

Allegato 4 – Indicatori monitoraggio Consumi energetici famiglie

Allegato 5 – Scheda contatto Contact Center Consumi energetici famiglie