

APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE STATISTICA SULLA SICUREZZA DELLE DONNE E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT

ID 2416

INDICE

	L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO	5
1	OGGETTO DELL'APPALTO	7
1.1	CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	8
1.1.1	TEMPISTICHE DELLA RILEVAZIONE	8
1.1.2	METODOLOGIA DELL'INDAGINE	9
1.1.3	LE INTERVISTE.....	10
1.1.3.1	INTERVISTE CAPI	11
1.1.3.2	INTERVISTE CATI	14
1.1.4	LETTERA INFORMATIVA ALLE INTERVISTATE	14
1.1.5	LA LISTA DEI NOMINATIVI	15
1.1.6	IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE ALLE INTERVISTATRICI.....	15
1.1.7	I CONTATTI CON LE DONNE DA INTERVISTARE	17
1.2	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	18
1.2.1	SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO 18	
1.2.2	NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE INTERVISTATE.....	19
1.2.3	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI	21
1.2.4	ATTIVITA' DI FORMAZIONE E DEBRIEFING.....	22
1.2.4.1	FORMAZIONE INIZIALE DELLE INTERVISTATRICI, DEI SUPERVISORI CATI, DEI RESPONSABILI TERRITORIALI E DEL RESPONSABILE DI FIELD	24
1.2.4.2	FORMAZIONE INIZIALE DELLE OPERATRICI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE INTERVISTATE.....	26
1.2.4.3	FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DELLE INTERVISTATRICI.....	27
1.2.4.4	DEBRIEFING	27
1.2.4.5	RITORNI FORMATIVI	28
1.2.5	HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA ALLE INTERVISTATRICI CAPI	28
1.2.6	SISTEMA CAPI/CATI	29
2	MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO.....	30
3	FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO	33
4	DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	40
4.1	APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI	41
5	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	42

Classificazione del documento: Consip Public

5.1	SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI ...	42
6	SICUREZZA DEI DATI.....	42
7	AZIONI CONTRATTUALI	43
7.1	RILIEVI	43
7.2	PENALI.....	44
8	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI	45
8.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI.....	45
8.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	46
8.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE.....	47
8.3.1	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE	47
8.3.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI	48
8.3.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	48
8.3.4	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI.....	49
8.3.5	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI	49
8.3.6	GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO LE INTERVISTATRICI CAPI	49
8.3.7	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI	50
8.3.8	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI	51
8.3.9	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)	51
8.3.10	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO	51
8.3.11	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO ..	51
8.3.12	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI	51
9	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO.....	53

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento del servizio inerente la conduzione e gestione di interviste da effettuarsi mediante tecnica mista CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*)/CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 9.

In particolare, tali Allegati sono forniti in *versione provvisoria* in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

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

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

L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto del presente Capitolato è costituito dalla conduzione e gestione di interviste da effettuarsi con tecnica mista CAPI/CATI, nonché dei relativi servizi connessi e strumentali, per la realizzazione dell'indagine statistica sulla "Sicurezza delle donne", svolta da Istat a periodicità non fissa. In particolare, trattasi della terza edizione di indagine, svolta a seguito e secondo quanto previsto dall'Accordo Istat-Dipartimento per le pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio, del 21 marzo 2017.

La prima edizione dell'indagine sulla Sicurezza delle donne si è svolta nel 2006, cui è seguita l'edizione del 2014.

Principale obiettivo dell'indagine è la rilevazione della percezione del grado di sicurezza delle donne e la stima degli episodi di violenza di cui queste ultime sono vittime.

Attraverso l'indagine si mira a conoscere il fenomeno della violenza nei confronti delle donne, le sue forme e manifestazioni, le conseguenze, la frequenza e gravità degli episodi di violenza, nonché i fattori di rischio ad essa connessi.

La suddetta indagine è prevista nel 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 (codice PSN IST – 02260). L'Istat è tenuto per legge a svolgere queste rilevazioni e i cittadini sono tenuti a parteciparvi. Le persone che dovranno rispondere alla rilevazione in oggetto saranno preventivamente informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'Istat.

L'indagine "Sicurezza delle donne" si svolge attraverso un'intervista telefonica o un'intervista diretta.

Il questionario di indagine raccoglie informazioni in merito ad un definito numero di reati per i quali si possono individuare dei parametri oggettivi di rilevazione e che hanno come vittime le donne.

Per la maggior parte dei tipi di violenze rilevate si va in approfondimento, chiedendo informazioni concernenti il loro accadimento (luogo, ora, cosa stava facendo la vittima), le conseguenze fisiche, psicologiche, comportamentali, la denuncia o la mancata denuncia e le motivazioni di tale scelta. In alcuni casi è possibile conoscere la relazione tra la vittima e l'autore della violenza, le caratteristiche dell'autore (il sesso, l'età, la nazionalità) e il suo modo di agire.

La dimensione soggettiva della sicurezza viene indagata nel questionario attraverso quesiti relativi alla percezione della sicurezza, al degrado socio-ambientale e alle strategie di protezione.

La rilevazione, che prevede l'obbligo di risposta, include alcuni quesiti sensibili per i quali tale obbligo non sussiste e per i quali quindi la persona intervistata può rifiutarsi di rispondere.

DEFINIZIONI

- *Inizio/Avvio delle attività*: data di sottoscrizione del verbale di inizio attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio;
- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatrici munite di Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CATI - Computer Assisted Telephone Interview*: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *Inizio/Avvio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le donne estratte nel campione;
- *Campione di donne italiane (target A)*: insieme costituito da donne italiane tra i 16 e i 75 anni estratte casualmente dagli archivi Istat. Il target A sarà intervistato tramite tecnica CATI;
- *Campione di donne straniere (target B)*: insieme costituito da donne straniere ossia con cittadinanza non italiana di età compresa tra i 16 e i 75 anni, estratte casualmente dagli archivi Istat. Il target B sarà intervistato tramite tecnica CAPI;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni dove risiedono le donne del target;
- *Nominativo base*: primo nominativo della quartina/sestina;
- *Nominativo sostitutivo*: nominativo successivo al primo nella quartina/sestina, da utilizzare nei casi previsti per la sostituzione;
- *Fornitore/Impresa*: l'aggiudicatario del servizio;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Intervista completa*: intervista secondo quanto previsto al par. 1.1.3 e pertanto valida ai fini del pagamento del corrispettivo;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle donne all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale.

1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione, la gestione e il monitoraggio di circa **25.500** interviste complete per la realizzazione dell'indagine "**Sicurezza delle donne**" di cui:

- **circa 21.000 interviste da effettuarsi con tecnica CATI** rivolte a donne italiane dai 16 ai 75 anni (target A);
- **circa 4.500 interviste da effettuarsi con tecnica CAPI** rivolte a donne straniere dai 16 ai 75 anni (target B).

I **servizi connessi e strumentali** relativi alla suddetta conduzione e gestione di interviste sono:

- ✓ Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio (cfr. par. 1.2.1);
- ✓ Numero verde con operatrice per l'assistenza alle intervistate (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ Produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati e altre reportistiche (cfr. par. 1.2.3);
- ✓ Attività di formazione delle risorse (cfr. par. 1.2.4);
- ✓ Help Desk telefonico per assistenza alle intervistatrici CAPI (cfr. par. 1.2.5);
- ✓ Sistema CAPI/CATI e il relativo software (cfr. par. 1.2.6).

Il Fornitore dovrà altresì mettere a disposizione le dotazioni tecniche hardware e software richieste (cfr. par. 4) e le sedi/ locali per lo svolgimento delle attività (cfr. par. 5).

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore avrà **3 mesi** per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto e le interviste si svolgeranno nell'arco dei successivi **4 mesi** come meglio dettagliato nel seguito.

Inoltre, per le tematiche di natura sensibile oggetto dell'indagine, **si richiede che la rete di rilevazione CAPI e CATI, messa a disposizione almeno due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione, sia composta da sole intervistatrici donne.**

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 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 DELLA RILEVAZIONE

Il contratto ha una durata di 7 mesi decorrenti dalla data di avvio delle attività (3 mesi per la predisposizione del servizio e 4 mesi per la fase di rilevazione). In caso di **eventuale proroga della durata** ai sensi di quanto previsto nel Disciplinare di gara, pari al massimo ad un mese, il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine fino alla chiusura delle attività.

Nel corso della rilevazione, una parte del campione sarà intervistata con tecnica CAPI e una parte, nello stesso periodo, con tecnica CATI.

Le date di inizio e di fine lavori dovranno risultare da appositi verbali, redatti in contraddittorio tra il Fornitore e l'ISTAT. Per la data di decorrenza dell'appalto si farà riferimento alla data in cui verrà sottoscritto il verbale di avvio delle attività.

La versione definitiva del calendario verrà fornita all'avvio delle attività. L'Istat si riserva la facoltà di concordare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario che non comportino oneri aggiuntivi per il Fornitore, ferme restando le durate indicate nel presente Capitolato. Inoltre, in qualsiasi momento, con verbale in contraddittorio tra le parti, potranno essere concordate, modifiche al calendario dei lavori, senza oneri economici aggiuntivi per l'Istituto.

L'Istat si riserva il diritto di partecipare alle fasi di progettazione, realizzazione e messa in esercizio dei servizi offerti e di monitorare le attività presso i locali del Fornitore.

Qualora gli incontri tra i referenti Istat e i responsabili del Fornitore, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, si dovessero svolgere presso le sedi dell'Istat di Roma, il Fornitore dovrà farsi carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti.

Il rapporto tra Istat e Fornitore si intenderà concluso alla completa realizzazione, secondo gli standard definiti dall'Istat, di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato.

A partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio, il Fornitore del Servizio ha, quindi, a disposizione **3 mesi** per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato. In particolare, al termine del suddetto periodo, il Fornitore dovrà garantire l'implementazione e la messa a punto dei sistemi CAPI e CATI, nonché la versione definitiva del questionario elettronico, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test **almeno un mese e mezzo** prima dell'inizio della rilevazione.

Il questionario definitivo, unico per le due tecniche (CAPI e CATI), insieme agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio, saranno consegnati al Fornitore all'atto della redazione del verbale di avvio delle attività. La traduzione del questionario in lingua tedesca per la provincia Autonoma di Bolzano, sarà a carico del Fornitore e sarà sottoposta alla revisione dall'Ufficio statistico

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

della Provincia Autonoma di Bolzano prima della sua informatizzazione.

I questionari CAPI e CATI conterranno lo stesso set di quesiti pertanto il questionario elettronico sarà unico così come i relativi tracciati di input e di output, in modo da garantire che le attività di test del questionario elettronico, a parte le specificità previste per i due diversi sistemi (ad esempio, la Scheda contatti), possano essere effettuate indifferentemente solo su una delle due componenti CATI o CAPI.

Le procedure di test del questionario (da effettuarsi in lingua italiana e tedesca) e dei sistemi CATI/CAPI dureranno un mese e, solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile avviare la formazione iniziale e verificare la conformità dei file di microdati e della reportistica, secondo quanto previsto all'Allegato 2 – “Indice delle tavole degli indicatori di monitoraggio”, in modo da concludere i lavori preparatori entro 3 mesi dall'avvio delle attività.

Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito verbale in accordo a quanto previsto all'art. 13 S dello “Schema di Contratto”.

Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test, dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. par. 1.2.3).

A partire dal quarto mese dovrà iniziare, secondo i calendari, la rilevazione sul campo attraverso la somministrazione del questionario elettronico sia mediante la tecnica CAPI che CATI.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il Fornitore. Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal competente Servizio dell'Istat per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali.

Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dal Fornitore dovranno essere concordate con l'Istat.

Il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, impegnandosi a effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istat nell'arco della durata contrattuale prevista e assicurando la gestione e i tempi di esaurimento di eventuali code secondo lo schema e il calendario che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività.

1.1.2 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Le liste del campione di donne fornite da Istat saranno composte come di seguito indicato:

- un campione di donne italiane, 21.000 nominativi base e 63.000 riserve, da intervistare con tecnica CATI;

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

- un campione di donne straniere, 4.500 nominativi base e 22.500 riserve, da intervistare con tecnica CAPI.

Il campione di donne da intervistare con tecnica CATI e CAPI sarà composto rispettivamente da quartine e sestine, ovvero gruppi di quattro/sei donne ove la prima è denominata base e le successive rappresentano le sostituzioni. I criteri di utilizzo dei nominativi, base e suppletivi, e le regole di contatto saranno forniti da Istat in fase di avvio del servizio.

Operativamente l'Istat fornirà i seguenti tipi di liste:

Lista A1 – Donne italiane dai 16 ai 75 anni BASE;

Lista A2 – Donne italiane dai 16 ai 75 anni prima SOSTITUTA;

Lista A3 – Donne italiane dai 16 ai 75 anni seconda SOSTITUTA;

Lista A4 – Donne italiane dai 16 ai 75 anni terza SOSTITUTA;

Lista B1 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni BASE;

Lista B2 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni prima SOSTITUTA;

Lista B3 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni seconda SOSTITUTA;

Lista B4 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni terza SOSTITUTA;

Lista B5 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni quarta SOSTITUTA;

Lista B6 – Donne straniere dai 16 ai 75 anni quinta SOSTITUTA.

Le interviste CAPI e CATI saranno realizzate parallelamente per l'intera durata della rilevazione.

Il Fornitore dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dall'Istat in tema di intervista non espletata, di sostituzione del campione e, più in generale, è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da Istat nonché a farle rispettare dalle proprie intervistatrici.

Nel caso di interruzione temporanea richiesta dall'intervistata, l'intervista già avviata dovrà essere terminata, tranne casi di forza maggiore, dalla stessa intervistatrice che l'ha avviata.

In qualsiasi caso, il Fornitore si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto.

A meno di diversa indicazione fornita da ISTAT, il campione assegnato con tecnica CAPI non potrà essere intervistato telefonicamente e viceversa.

1.1.3 LE INTERVISTE

Il questionario da somministrare prevede quesiti individuali. Il prototipo del questionario è allegato al presente Capitolato (Allegato 1 – “Fac-simile del questionario”) a titolo puramente esemplificativo e potrà subire variazioni, nella sua versione definitiva, in termini di quesiti nonché di struttura e modalità di risposta.

L'intervista CAPI e CATI verrà considerata completa solo dopo l'integrale somministrazione a cura dell'intervistatrice di tutte le sezioni previste nel questionario e dopo aver acquisito tutti i dati previsti

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 **10 di 53**
interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi
connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

dal questionario elettronico, fino all'ultima sezione.

Il Fornitore dovrà realizzare la totalità delle interviste assegnate.

Nell'acquisizione delle interviste il Fornitore dovrà procedere prima con i nominativi appartenenti all'elenco base e successivamente, in caso di mancata risposta, con i nominativi sostitutivi abbinati, fino al completamento del numero di interviste assegnato.

Nel caso di "quartine/sestine bucate" (quartine/sestine per le quali risultano cadute tutti i nominativi che le compongono), il Fornitore potrà recuperare l'intervista, attenendosi strettamente ai criteri indicati da Istat, ovvero progettati in modo da garantire la rappresentatività del campione, utilizzando i nominativi suppletivi non utilizzati di altre quartine/sestine, fino al completamento del numero di interviste assegnato.

Per ciascun mese di rilevazione, il Fornitore del servizio dovrà garantire un tasso di fedeltà, come di seguito definito, pari ad almeno al **50%** o alla percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica.

Il tasso di fedeltà sarà calcolato **prendendo a riferimento ciascun mese di rilevazione** e in base alla seguente formula:

*tasso di fedeltà= (numero di contatti base delle quartine/sestine con intervista completa/numero di contatti base delle quartine/sestine complessivamente assegnati)*100*

Il mancato rispetto del tasso di fedeltà offerto comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un tasso di fedeltà relativo alla percentuale di interviste complete sul campione base (criterio di valutazione ID 12).

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera delle sole intervistatrici che hanno partecipato all'attività di formazione e che saranno risultate idonee (cfr. paragrafo 1.2.4).

Le intervistatrici potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni alle intervistate, al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate.

L'intervistatrice dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing.

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, le intervistatrici dovranno utilizzare il modulo di codifica assistita predisposto dall'Istat per codificare le risposte relative ai quesiti.

1.1.3.1 INTERVISTE CAPI

Sulla base delle precedenti occasioni di indagine, il tempo medio per la somministrazione del

Classificazione del documento: Consip Public

questionario CAPI è di circa **30 minuti**.

Le interviste CAPI si potranno svolgere dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 21.00, festivi esclusi.

Le famiglie residenti nella Provincia di Bolzano, invece, non dovranno essere intervistate oltre le ore 20:00.

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazione di ISTAT.

Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalla destinataria dell'intervista e previo consenso della stessa.

Le donne straniere dovranno essere contattate direttamente presso il loro domicilio oppure, se disponibile un recapito telefonico della donna da intervistare, sarà possibile contattarla telefonicamente per fissare un appuntamento e poi svolgere l'intervista faccia a faccia.

Nel caso in cui la donna straniera preferisca essere intervistata in un luogo diverso dal domicilio, l'intervista potrà essere realizzata altrove.

I contatti con il campione dovranno essere effettuati secondo le regole e le modalità indicate dall'Istat al momento dell'avvio delle attività e riportate a titolo puramente esemplificativo nell'Allegato 3 – "Regole di contatto per l'indagine CAPI".

L'intervista dovrà essere svolta, quindi, o presso l'abitazione della rispondente o nel luogo indicato dalla stessa, con l'ausilio di un PC, secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

L'intervistatrice dovrà lasciare copia della lettera dell'Istat qualora la donna dichiari di non aver ricevuto l'informativa e ne faccia richiesta oppure qualora la donna non sia presente e un altro membro della famiglia ne faccia richiesta.

Ad ogni visita, le intervistatrici dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, riportante l'indicazione dei propri dati anagrafici e del proprio codice univoco e comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra Istat ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività; e **non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto". La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare la tempistica prevista da ISTAT.

Per le interviste da effettuarsi con tecnica CAPI **il software e lo sviluppo del questionario elettronico sono a carico del Fornitore.**

Anche qualora le donne straniere da intervistare con tecnica CAPI, in occasione del primo contatto della rilevatrice, forniscano il numero di telefono, l'intervista dovrà svolgersi, comunque, faccia a faccia. L'eventuale recapito telefonico ricevuto dalla donna da intervistare potrà servire all'intervistatrice per gestire gli appuntamenti che dovranno essere esclusivamente faccia a faccia. L'intervistatrice, quindi, dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento il soggetto interessato.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita, l'intervistatrice dovrà procedere con ulteriori visite fino al completamento della fase di intervista, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 3 – “Regole di contatto per l’indagine CAPI”.

Il periodo di tempo durante il quale sarà possibile reiterare i contatti per effettuare l’intervista sarà definito dall’ISTAT, secondo l'Allegato 3 – “Regole di contatto per l’indagine CAPI”.

Qualora al domicilio (o al luogo concordato) non venga trovato nessuno o non venga trovata la donna da intervistare, l’intervistatrice dovrà lasciare un biglietto con il quale comunicare l’avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo unitamente, qualora se ne faccia richiesta, alla lettera a firma del Presidente dell’ISTAT, a testimonianza del tentativo effettuato e per facilitare i successivi contatti. L’Istat fornirà un fac-simile del biglietto che verrà prodotto a cura e spese del Fornitore, secondo la tempistica prevista da ISTAT. Si precisa che **non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli proposti e concordati con l’ISTAT, pena l’applicazione delle penali** di cui all’art. 14 S dello “Schema di Contratto”. L’intervistatrice è inoltre tenuta a registrare un recapito telefonico dell’intervistata o di un componente della famiglia nel campo apposito del questionario elettronico.

In caso di malfunzionamento del PC o del questionario elettronico in corso di intervista, l’intervistatrice procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo, stampato a cura del Fornitore del Servizio, e provvedendo, non appena sarà risolto il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di due giorni o di altra data che eventualmente potrà essere concordata tra il Fornitore del Servizio e l’ISTAT, l’intervistatrice dovrà trasmettere il questionario cartaceo all’Impresa che provvederà alla registrazione e alla trasmissione dei dati all’Istat. La somministrazione dell’intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell’intervistatrice deve essere comunque preventivamente autorizzata dal responsabile territoriale.

L’intervistatrice, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all’hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all’Help Desk di cui al paragrafo 1.2.5.

L’Impresa dovrà riprodurre un quantitativo di copie cartacee del questionario nelle seguenti lingue:

- lingua italiana; dovranno essere consegnate almeno due copie a ciascuna intervistatrice CAPI;
- altre lingue (pari al massimo a sei lingue straniere) allo scopo di facilitare l’intervista per le donne che presentano difficoltà con la lingua italiana. La traduzione del questionario nelle sei lingue straniere (fatta eccezione per il tedesco) sarà invece a cura e a carico dell’ISTAT.

La riproduzione dei questionari, la loro consegna alle intervistatrici e i relativi costi sono a carico dell’Impresa.

L’intervistatrice dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì al sabato, per ciascuna settimana di rilevazione e per l’intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, pena l’effettuazione di rilievi e l’applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di

rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

1.1.3.2 INTERVISTE CATI

Sulla base delle precedenti occasioni di indagine, il tempo medio per la somministrazione del questionario CATI è di circa **30 minuti**.

Le interviste CATI saranno effettuate dal lunedì al venerdì in un orario compreso fra le 11:00 e le 21:00 e il sabato dalle ore 11:00 alle ore 17:00, esclusi i giorni festivi e la domenica.

Le famiglie residenti nella Provincia di Bolzano, invece, non dovranno essere intervistate oltre le ore 20:00.

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazione di ISTAT.

Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalla destinataria dell'intervista e previo consenso della stessa.

Le interviste al campione dovranno essere effettuate telefonicamente attraverso l'utilizzo del sistema CATI del Fornitore.

I contatti con il campione dovranno essere effettuati secondo le regole e le modalità indicate dall'Istat al momento dell'avvio delle attività e riportate a titolo puramente esemplificativo nell'Allegato 4 – "Regole di contatto per l'indagine CATI").

L'Istat si riserva la possibilità di cambiare gli intervalli di tempo che dovranno intercorrere tra un tentativo di contatto ed il successivo.

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici, la sostituzione e il riciclo dei nominativi (procedura di riproposizione dei numeri telefonici con esiti provvisori) dovrà essere predisposto con procedure automatiche, messe a punto dal Fornitore, atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle donne. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare il campione. Il Fornitore è tenuto ad attenersi alle istruzioni definite dall'Istat e a farle rispettare dalle proprie intervistatrici.

La rilevazione CATI dovrà essere effettuata di norma presso la sede indicata nell'offerta e dalle sole intervistatrici che avranno partecipato a tutte le fasi del processo di formazione (secondo quanto indicato al paragrafo 1.2.4) e che saranno ritenute idonee dall'Istat ad iniziare l'attività di rilevazione.

Per l'effettuazione delle interviste, gli individui dovranno essere contattati al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, il Fornitore del servizio potrà effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

1.1.4 LETTERA INFORMATIVA ALLE INTERVISTATE

Le donne da intervistare appartenenti all'elenco base e parte di quelle appartenenti all'elenco sostitutivo riceveranno una lettera, a firma del Presidente dell'ISTAT, con la quale saranno informate della intervista. Stampa, allestimento e spedizione delle lettere sono a completo carico dell'ISTAT.

Mediante tale comunicazione, le donne da intervistare saranno sensibilizzate circa l'importanza della loro partecipazione e saranno informate sulle motivazioni della conduzione dell'indagine statistica e

sui contenuti dell'intervista nonché rassicurate riguardo all'utilizzo (tutelato da privacy) che si farà dei dati raccolti. È importante, quindi, che l'intervistatrice sia a conoscenza del contenuto della lettera per fornire chiarimenti alle donne qualora le siano richiesti e per fugare qualsiasi dubbio che possa sorgere.

A tal proposito, il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla stampa e alla consegna alle intervistatrici CAPI nei tempi concordati con l'ISTAT, di copie cartacee aggiornate della lettera informativa a firma del presidente dell'ISTAT, da lasciare, in caso di richiesta, durante il primo tentativo di contatto presso il domicilio. Inoltre, il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla plastificazione e alla consegna alle intervistatrici CAPI nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia plastificata della stessa lettera.

Si segnala che nella lettera i contenuti si riferiranno alla sicurezza e alle condizioni di vita delle persone; non si farà alcun riferimento al tema della violenza, né si farà esplicito riferimento al fatto che vengano intervistate esclusivamente donne.

A seconda del campione e quindi della tecnica di raccolta dati, le lettere alle intervistate saranno differenziate.

L'Istat si riserva la facoltà di fornire al Fornitore del Servizio, oltre alla versione italiana, anche ulteriori versioni, tra cui la versione in lingua tedesca.

1.1.5 LA LISTA DEI NOMINATIVI

La lista delle donne da intervistare sia con tecnica CATI che CAPI sarà fornita dall'Istat in tempo utile per l'avvio della rilevazione.

A titolo indicativo, e fermo restando quanto indicato al paragrafo 1, si riporta nell' Allegato 6 – “Distribuzione territoriale delle interviste CAPI e CATI” la distribuzione territoriale stimata delle numerosità campionarie.

Le liste conterranno, per ciascuna donna del campione, il nominativo, l'indirizzo abitativo (per le interviste da realizzarsi con tecnica CAPI), numeri di telefono fisso o cellulare ed eventuali ulteriori informazioni funzionali alle attività di rilevazione.

1.1.6 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE ALLE INTERVISTATRICI

Il Fornitore del Servizio deve attribuire progressivamente e univocamente a ciascuna intervistatrice CAPI e CATI un codice identificativo univoco, che dovrà essere assegnato e mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato.

Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

Almeno due settimane prima dell'avvio della fase di formazione, il Fornitore dovrà trasmettere all'Istat la lista delle rilevatrici selezionate. Tale lista, redatta secondo formato definito dall'Istat nel rispetto dei criteri di sicurezza, dovrà essere sempre tempestivamente aggiornata e trasmessa ogni qualvolta subisca modifiche, per tutta la durata dell'esecuzione dell'indagine statistica.

La lista dovrà contenere le seguenti informazioni:

- codice identificativo dell'intervistatrice

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

- tecnica assegnata
- nome e cognome
- provincia e comune di residenza
- indirizzo email
- codice fiscale
- età
- titolo di studio
- esperienze lavorative
- data di assegnazione all'indagine statistica
- data di interruzione dell'attività
- eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- data di esclusione dall'indagine statistica
- motivo di esclusione dall'indagine statistica (sostituzione o altri motivi)
- eventuale codice identificativo dell'intervistatrice sostituita.

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 e s.m.i.).

L'elenco delle intervistatrici attive dovrà essere costantemente aggiornato sia nei contenuti sia per quanto concerne le nuove rilevatrici che dovessero eventualmente subentrare nel corso dell'indagine. Eventuali variazioni del numero di intervistatrici coinvolte giornalmente potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'Istat e non dovranno pregiudicare la qualità delle interviste o la consegna dei lavori nei termini previsti dal presente Capitolato.

Allo scopo di effettuare tutte le interviste nell'arco temporale previsto e ove necessario, il Fornitore potrà concordare con l'Istat l'impiego di un numero di intervistatrici superiore, che dovranno essere opportunamente formate senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Istat.

L'Istat si riserva il diritto di recusare le intervistatrici che, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'intervista tali da garantire un elevato livello di qualità dell'indagine statistica o che non presentino una produttività giornaliera adeguata a garantire continuità nello svolgimento dell'incarico.

Il Fornitore si impegna a sostituire tempestivamente, entro un periodo massimo di 2 giorni, le intervistatrici nel caso di interruzione del rapporto di lavoro da parte delle stesse o per altri motivi. Dovrà, inoltre, procedere con la formazione delle nuove risorse entro un periodo massimo di 5 giorni.

L'assegnazione e la riassegnazione delle interviste, la ricezione dei dati, il monitoraggio della fase di raccolta dei dati sono attività di competenza del Fornitore, previa indicazione e controllo dell'ISTAT, secondo quanto definito nei successivi paragrafi e negli allegati tecnici.

Con specifico riferimento alle interviste da realizzare con tecnica CAPI, preliminarmente all'effettivo inizio della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà predisporre il piano di assegnazione alle

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 **16 di 53**
interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi
connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

intervistatrici di tutti i nominativi da intervistare. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutte le intervistatrici e le scadenze entro cui le interviste dovranno essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni potrà subire modifiche:

- a) a seguito di indisponibilità superiori ai 2 giorni da parte dell'intervistatrice attiva a effettuare tutte o parte delle interviste assegnate (per motivi di malattia, maternità etc.);
- b) per ottimizzare la distribuzione del carico e garantire la copertura totale dei nominativi forniti dall'Istat nei tempi stabiliti.

Per i suddetti motivi, una volta fornita dall'Istat la lista delle donne da intervistare con tecnica CAPI, il Fornitore del Servizio, entro 3 giorni, dovrà verificare la fattibilità dei carichi di lavoro con tutte le intervistatrici CAPI e assicurarsi che tutte le interviste del campione siano lavorate nei tempi previsti da calendario. La distribuzione delle assegnazioni dovrà essere trasmessa all'Istat almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad Istat le relative attività di monitoraggio.

Nel caso di riassegnazione, il nominativo della donna da intervistare deve essere rimosso dall'elenco delle anagrafiche assegnate all'intervistatrice sostituita prima di procedere alla riassegnazione stessa.

Non sarà possibile assegnare una stessa donna del campione contemporaneamente a più intervistatrici.

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

1.1.7 I CONTATTI CON LE DONNE DA INTERVISTARE

I contatti con le donne da intervistare dovranno essere effettuati secondo le regole e i calendari predefiniti dall'Istat. La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti.

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere di due tipi:

- a) esiti provvisori
- b) esiti definitivi.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'Istat al momento dell'avvio delle attività e sintetizzate a titolo puramente esemplificativo nell'Allegato 3 – “Regole di contatto per l'indagine CAPI” e nell'Allegato 4 – “Regole di contatto per l'indagine CATI”.

L'intervistatrice dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la donna da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l'Istat fornirà.

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

1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione e riassegnazione delle interviste;
- svolgere attività di supervisione sia sul territorio, in riferimento alle interviste CAPI, sia all'interno della propria sede operativa, in riferimento alle interviste CATI;
- monitorare l'attività delle intervistatrici, verificandone il regolare svolgimento e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Tutte le attività di supervisione e monitoraggio dovranno essere effettuate nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali" (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i).

Oltre alle attività di supervisione e monitoraggio sopra descritte, il Fornitore del Servizio dovrà ricontattare una parte del campione, sia telefonicamente sia al domicilio, per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Tale attività di controllo deve essere effettuata a stretto ridosso della effettuazione delle interviste, al massimo entro 2 settimane dalle stesse.

Le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto", mediante:

- **controlli telefonici** delle donne di cui si dispone di numero di telefono, nelle quantità di seguito specificate:
 - **almeno il 2%** dei nominativi intervistati con tecnica CATI;
 - **almeno il 2%**, dei nominativi (con numero telefonico) delle donne intervistate con tecnica CAPI.
- **controlli a domicilio** presso l'abitazione delle donne di cui non si dispone di numero telefonico, nelle quantità di seguito specificate: **almeno il 2%** dei nominativi (senza numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI.

Qualora dalle suddette verifiche dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatrice.

Il Fornitore del Servizio dovrà, **entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento, inoltrare all'Istat un**

Classificazione del documento: Consip Public

report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche riscontrate, nonché l'elenco del campione sottoposto a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, la struttura organizzativa proposta per assicurare (criterio di valutazione ID 8):

- la governance unitaria dei servizi richiesti (dalla rilevazione con entrambe le tecniche CAPI e CATI, all'esecuzione dei servizi connessi e strumentali), assicurando piena e costante visibilità ad Istat dei relativi stati di avanzamento;
- la tempestiva individuazione di criticità inerenti i servizi erogati e l'adozione di opportune azioni correttive.

1.2.2 NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE INTERVISTATE

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito dell'indagine oggetto del presente Capitolato tecnico, a partire dal giorno di spedizione delle lettere a firma del Presidente dell' Istat al campione (paragrafo 1.1.4) e fino alla settimana successiva al termine della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione un Numero verde (gratuito sia da telefono fisso che da cellulare) su interrogativi o dubbi riguardo all'indagine.

In considerazione della natura sensibile della tematica oggetto dell'indagine, si richiede che l'operatore messo a disposizione sia di sesso femminile.

Il Fornitore dovrà comunicare il Numero Verde all'Istat in sede di sottoscrizione del verbale di avvio delle attività, in modo da permettere all'Istat di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il servizio dovrà essere attivo con almeno una operatrice bilingue (italiano e tedesco) per turno, anche "non dedicata".

Il Numero Verde dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 21:00 e il sabato dalle ore 11:00 alle ore 17:00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all' art. 14 S dello "Schema di Contratto".

Per le chiamate in coda, dovrà essere attivo un risponditore automatico/un sistema di messaggistica vocale, che fornisca al chiamante informazioni sullo stato di attesa e sui tempi residui. Inoltre, al di fuori degli orari di servizio con operatori, il medesimo risponditore dovrà fornire un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del Servizio. Il testo del messaggio sarà concordato con Istat.

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

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 **19 di 53**
interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi
connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Fornitore, così come il costo del traffico telefonico.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'estensione dell'orario di presidio (criterio di valutazione ID 10).

Il Fornitore del Servizio deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatrice pari a 10 secondi in almeno l'85% delle chiamate inbound su base settimanale. Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, il seguente elemento migliorativo:

- miglioramento della percentuale minima di chiamate inbound gestite su base settimanale con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatrice del numero verde pari a 10 secondi (criterio di valutazione ID 11).

In caso di mancato rispetto di tale livello di servizio, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.14 S dello Schema di Contratto.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 6.000 chiamate (inbound) gestite da operatrice, della durata media di 6 minuti ciascuna.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, il seguente elemento migliorativo relativo alle funzionalità aggiuntive del sistema IVR del Numero Verde in termini di (criterio di valutazione ID 15):

- Possibilità per il chiamante al di fuori dell'orario di servizio del numero verde con l'operatrice, di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato;
- Presenza di un sistema di rilevazione automatica telefonica a fine intervista, previo consenso dell'intervistata, volto a misurare il grado di soddisfazione su vari elementi specifici, quali cortesia, chiarezza e accuratezza nella somministrazione del questionario, comportamento orientato all'utente, etc. La struttura del questionario da somministrare, in termini di quesiti posti e valori di soddisfazione desiderati per ciascun quesito, sarà concordata con Istat.

Le operatrici telefoniche devono registrare, su apposito modulo informatico, secondo lo schema fornito dall'Istat nell'Allegato 5 - "Scheda per il Numero Verde" al presente Capitolato, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità e altre informazioni che l'Istat si riserva di specificare al momento dell'avvio delle attività).

Nei casi in cui le rispondenti fornissero indicazioni inerenti alla reperibilità, alle date e all'orario dell'intervista, sarà cura dell'operatrice (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore) registrare i dati con le modalità precedentemente specificate e rendere note tempestivamente tali informazioni alle intervistatrici.

Il sistema deve registrare, inoltre, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere

Classificazione del documento: Consip Public

collegate a quelle registrate dalle operatrici telefoniche.

Tutte le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi, così come i dati registrati, dovranno essere oggetto di esportazione in file e dovranno essere trasmessi regolarmente all'ISTAT, con cadenza settimanale a partire dall'avvio della rilevazione, mediante invio del file dei microdati di cui al paragrafo 1.2.3.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, funzionalità aggiuntive del servizio di numero verde quali la possibilità per il campione di inoltrare le proprie richieste anche mediante canale email, assicurando per almeno il 95% delle richieste su base settimanale, una risposta dell'operatore entro le 8 ore lavorative successive oppure entro le 4 ore lavorative successive (criterio di valutazione ID 13).

Il tempo di risposta sarà calcolato dalla data e ora di invio dell'email dell'utente richiedente alla data e ora di invio dell'email di risposta da parte dell'addetto al servizio di numero verde.

Analogamente a quanto previsto per le richieste telefoniche, il sistema deve registrare, per ogni richiesta pervenuta tramite email, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi offerti.

In caso di mancato rispetto del livello di servizio offerto per la risposta dell'operatore alle richieste inoltrate per email, l'Istat effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale, ad esempio servizio non disponibile o servizio inadeguato nell'orario di esercizio) segnalato dagli individui o risultante da controlli effettuati dall'Istat, l'Istat effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua 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 funzionante almeno due settimane prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale redatto prima dell'avvio della rilevazione, 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 quotidianamente all'Istat la reportistica e il file dei microdati aggiornato al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

L'applicativo per la produzione del file di microdati e della reportistica dovrà essere testato utilizzando i dati delle interviste di test.

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

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
 - n. 1 file dati relativo a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà in avvio delle attività;
 - n. 1 file relativo alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà in avvio delle attività;
- Reportistica:
 - distribuzioni di frequenza, giornaliera e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate, ove necessario, in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà in fase di avvio delle attività;
 - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'Istat, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso fedeltà, tempi di risposta del servizio di numero verde, etc); a titolo esemplificativo si rinvia all'Allegato 2 – “Indice delle tavole degli indicatori di monitoraggio”.

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

Il mancato rispetto delle specifiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

1.2.4 ATTIVITA' DI FORMAZIONE E DEBRIEFING

Le attività di formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, vengono svolte da personale Istat e da personale del Fornitore del Servizio come di seguito precisato e devono essere organizzate a cura e spese del Fornitore del Servizio.

Ad inizio attività sarà consegnato al Fornitore il cronoprogramma, con l'indicazione dei contenuti e della durata delle attività formative, e il relativo calendario della formazione, con l'indicazione del numero dei partecipanti, del numero di sessioni e di giornate formative.

Prima dell'inizio della formazione, Istat condurrà dei colloqui individuali, tramite call conference, con le intervistatrici alla presenza del responsabile di field.

Nel corso di tali colloqui si terrà conto di aspetti quali la fluidità della comunicazione, l'empatia, l'uso corretto della lingua italiana, la modulazione del tono di voce (si chiederà anche di leggere il questionario che viene fornito da Istat all'avvio dei lavori). Nel caso in cui Istat e il responsabile di field dovessero considerare la risorsa come non idonea, viene riconosciuta ad Istat la facoltà di chiedere la sostituzione. Alla formazione potranno partecipare soltanto le risorse che saranno ritenute idonee a

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 **22 di 53**
interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi
connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

seguito dei colloqui di cui sopra; la formazione si svolgerà secondo i tempi e le modalità del presente Capitolato Tecnico.

L'impresa deve garantire la presenza a tutte le riunioni del personale coinvolto nelle attività di formazione. A tal fine, la presenza dei partecipanti a ogni singolo incontro formativo dovrà essere rilevata e registrata; copia della rilevazione delle presenze dovrà essere consegnata all'Istat.

In caso di formazione in presenza, tutte le aule dovranno essere dotate di lavagne, della strumentazione necessaria alla proiezione della documentazione, sia su supporto informatico che cartaceo, e del questionario elettronico, di un apparecchio televisivo e di un videoregistratore o di un lettore Dvd, nonché di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting. Ciascuna discente dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e di un adeguato piano di appoggio.

La progettazione dell'impianto formativo nonché la predisposizione del materiale didattico e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'Istat che lo rende disponibile su apposita piattaforma online. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio dovrà riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutte le intervistatrici, che ne dovranno disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

L'onere dell'organizzazione e i costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, sono a carico del Fornitore del Servizio.

Per le attività di formazione, **ciascuna intervistatrice CAPI** dovrà disporre di PC portatile munito di webcam e microfono, provvisto di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sul questionario elettronico e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

Per le attività di formazione, **ciascuna intervistatrice CATI** dovrà disporre di PC fisso o portatile, muniti di webcam e microfono, provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario elettronico nonché per utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

In caso di utilizzo, nelle attività di rilevazione, di intervistatrici che non hanno effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, le modalità e gli strumenti formativi adottati per massimizzare la partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative da parte delle intervistatrici, sia per la formazione in presenza che da remoto (criterio di valutazione ID 18).

Inoltre, l'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo l'erogazione di una sessione formativa via web in materia di diritto alla parità di genere, tenuta da personale esperto. La sessione dovrà tenersi durante la fase di avvio delle attività e dovrà prevedere il rilascio di apposita attestazione di frequenza e di un questionario qualitativo di valutazione dell'apprendimento da inviare ad ISTAT. Inoltre, la sessione sarà rivolta a tutte le figure professionali previste e verterà sui seguenti temi (criterio di valutazione ID 22):

Classificazione del documento: Consip Public

- approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale
- definizione della parità di genere nel contesto specifico
- parità di retribuzione o gender pay gap
- parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali)
- conciliazione vita/lavoro
- parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione
- tutela giurisdizionale.

In caso di mancato invio per iscritto del questionario qualitativo di valutazione dell'apprendimento ad ISTAT, sarà applicata la penale di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

1.2.4.1 FORMAZIONE INIZIALE DELLE INTERVISTATRICI, DEI SUPERVISORI CATI, DEI RESPONSABILI TERRITORIALI E DEL RESPONSABILE DI FIELD

La formazione iniziale prevede **briefing teorici** e **briefing tecnici** secondo un cronoprogramma definito dall'Istat prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

L'Istat si riserva di comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti nel programma formativo.

La formazione iniziale delle intervistatrici CAPI e CATI avrà una **durata di 4 giorni dalle 9:00 alle 18:00** con un'ora di pausa pranzo (8 ore al giorno).

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'Istat per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei Pc e al relativo sistema CAPI/CATI. In particolare:

- il briefing teorico, condotto da personale Istat, avrà ad oggetto le finalità e i modi di operare dell'Istituto, i contenuti e gli scopi dell'indagine, la struttura del questionario con puntuale attenzione al significato e alla corretta codifica di ogni singola domanda, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistata, le strategie da utilizzare per motivare le intervistate che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare. Una parte a sé stante riguarderà la tematica della violenza, il suo inquadramento teorico, le modalità di relazione con la donna abusata, le strategie più idonee all'instaurarsi di un clima di fiducia che aiuti le donne a parlare delle proprie esperienze.
- il briefing tecnico, condotto da personale del Fornitore del Servizio in collaborazione con il personale ISTAT, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema CAPI/CATI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita. Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare le intervistatrici sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali devono essere installati il software e il questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatrice, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

Inoltre, **per le intervistatrici CAPI** è previsto un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri le funzionalità del PC, del sistema di acquisizione, del sistema di collegamento ai server (del Fornitore del Servizio), e del sistema di ricezione/trasmissione dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singola intervistatrice CAPI simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi al server, in un ambiente di test, con le stesse modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo; dovrà effettuare la ricezione dei nominativi del campione di donne assegnate, simulare un numero di interviste complete pari a 3 e, ricollegandosi allo stesso server di test, trasmettere il risultato di tale simulazione.

Per le intervistatrici CATI le esercitazioni prevedono la realizzazione di 5 interviste complete per le quali i nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT.

Le interviste verranno effettuate su una lista di nominativi, fornita da ISTAT, diversa rispetto a quella del campione effettivo.

Al termine della formazione, le intervistatrici 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 le intervistatrici che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione delle intervistatrici che non avranno dimostrato le opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

Solo le intervistatrici CAPI e CATI che hanno partecipato alla formazione e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da Istat potranno effettuare le interviste nel corso della rilevazione.

Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno 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 e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'Istat il file dei microdati e la reportistica degli indicatori, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

La formazione iniziale, di tipo centralizzato, delle intervistatrici CAPI verrà svolta in presenza, in un'unica struttura presso locali messi a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma ed è articolata in una seduta plenaria rivolta a tutte le intervistatrici CAPI per l'esecuzione del briefing teorico, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti per l'esecuzione del briefing tecnico.

In funzione del numero di intervistatrici, verrà concordato il numero di sessioni di pari durata da realizzare.

La formazione iniziale, di tipo centralizzato, delle intervistatrici CATI verrà svolta in presenza, in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale ed è anch'essa articolata in una seduta plenaria rivolta a tutte le intervistatrici CATI per l'esecuzione del briefing teorico, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti per l'esecuzione del briefing tecnico.

In funzione del numero di intervistatrici, verrà concordato il numero di sessioni di pari durata da realizzare.

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 sei persone Istat, di quattro giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Il responsabile di field, i responsabili territoriali e i supervisori CATI dovranno seguire lo stesso percorso formativo delle intervistatrici.

Per ogni sessione CATI dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 supervisore CATI.

Per ogni sessione CAPI dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 responsabile territoriale.

1.2.4.2 FORMAZIONE INIZIALE DELLE OPERATRICI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE INTERVISTATE

La formazione iniziale delle operatrici del numero verde prevede **briefing teorici** e **briefing tecnici** secondo un cronoprogramma definito dall'Istat prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'Istat si riserva di comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti nel programma formativo.

La formazione iniziale sarà erogata in presenza, in una struttura messa a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma. La durata della formazione è pari a **1 giorno** e dovrà partecipare anche il responsabile di field.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'Istat per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene gli aspetti più tecnici. In particolare:

- *briefing* teorici saranno finalizzati a fornire la conoscenza dell'organizzazione e dei contenuti dell'indagine per permettere alle operatrici di avere elementi utili a rassicurare le rispondenti su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, nonché a motivare le rispondenti che manifestino perplessità in merito alla loro collaborazione;
- *briefing* tecnici saranno finalizzati prevalentemente alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati sulle unità di rilevazione reperiti durante il contatto telefonico.

Le operatrici, inoltre, potranno essere chiamate a partecipare, su richiesta dell'Istat, a eventuali *debriefing* organizzati con le intervistatrici, anche in corso d'opera, per essere sempre informate circa

Classificazione del documento: Consip Public

gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

1.2.4.3 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DELLE INTERVISTATRICI

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

In caso si rendesse necessaria, all'interno del periodo di rilevazione, l'integrazione o la sostituzione delle intervistatrici, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra il Fornitore del Servizio e ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione delle nuove intervistatrici, deve prevedere una formazione, sia per le intervistatrici CAPI che CATI, erogata in presenza, in un'unica struttura presso locali messi a disposizione dallo stesso nel territorio del Comune di Roma per la CAPI e nel territorio nazionale per la CATI ed avrà una durata di 4 giornate, nonché periodi variabili di affiancamento delle nuove rilevatrici al gruppo di rilevazione consolidato.

In particolare:

- in caso di turnover delle intervistatrici CAPI dovrà partecipare alla formazione il Responsabile di field e i Responsabili territoriali (questi ultimi anche in webmeeting se autorizzati da Istat);
- in caso di turnover di intervistatrici CATI dovrà partecipare almeno un Supervisore CATI per coadiuvare la gestione dell'aula.

Nel caso in cui il Fornitore proponga per la formazione CATI 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 quattro giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, in riferimento ai processi e alle modalità adottate per la selezione delle intervistatrici, sia in fase iniziale che durante l'esecuzione dell'indagine stessa laddove si renda necessario, al fine di assicurare che la conduzione delle interviste sia conforme alle esigenze della committente attraverso un team che risulti: motivato, affidabile e stabile nel tempo (minimizzando il turnover), competente sia a livello tecnico che in termini competenze comunicative/relazionali, realizzative, di efficacia (criterio di valutazione ID 9).

1.2.4.4 DEBRIEFING

Nell'arco della fornitura, su richiesta dell'ISTAT, potranno essere effettuati incontri di debriefing per valutare l'andamento della rilevazione e discutere di eventuali difficoltà incontrate.

Tali incontri sono rivolti alle intervistatrici CAPI e CATI e rispettivamente ai responsabili territoriali e ai supervisori CATI. A tali incontri Istat potrà richiedere la presenza anche del responsabile di field e delle

operatrici del Numero verde.

I debriefing CAPI prevedono incontri in presenza da effettuarsi in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma e avranno una durata pari a **2 giornate** non consecutive da **4 ore** ciascuna. Questi incontri saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo.

I debriefing CATI prevedono incontri in presenza da effettuarsi nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio per l'attività di rilevazione e ubicata nel territorio nazionale e avranno una durata pari al massimo a **2 ore** e avverranno contestualmente alle attività di monitoraggio indicate nel paragrafo 2.

Istat si riserva la possibilità di effettuare ulteriori debriefing sia per le intervistatrici CAPI che CATI da remoto da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

1.2.4.5 RITORNI FORMATIVI

I ritorni formativi hanno l'obiettivo di consolidare e chiarire sia aspetti tematici che di conduzione delle interviste.

Tali incontri sono rivolti alle intervistatrici CAPI e CATI e rispettivamente ai responsabili territoriali e ad un supervisore CATI. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche del responsabile di field.

I ritorni formativi CAPI e i ritorni formativi CATI prevedono una formazione erogata da remoto dall'Istat da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore e avranno una durata pari a 2 giornate non consecutive da 4 ore ciascuna per ognuna delle due tecniche.

Questi incontri saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo oppure prima dell'inizio giornaliero dell'attività.

1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA ALLE INTERVISTATRICI CAPI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione delle proprie intervistatrici CAPI un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare) tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria alle intervistatrici impegnate nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dalle stesse. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore.

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

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica alle intervistatrici, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatrice, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti, pena l'applicazione di rilievi e penali.

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

- codice dell'intervistatrice CAPI;
- descrizione del problema e tipo di assistenza richiesto (es. 1 - per problemi hardware; 2 - per problemi software);
- data e ora della richiesta;
- data e ora dell'inizio dell'intervento di risoluzione del problema;
- data ed ora della chiusura dell'eventuale intervento di risoluzione del problema;
- descrizione delle attività svolte per la risoluzione.

Il Fornitore, inoltre, dovrà fornire all'Istat ogni 15 giorni a partire dall'avvio della rilevazione, una reportistica contenente le informazioni registrate nel sistema di tracciatura.

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'attivazione, nell'ambito dell'HELP DESK, di un servizio di supporto specialistico telefonico alle intervistatrici CAPI (attivo con lo stesso orario del servizio di Help Desk) assicurato da una figura professionale qualificata (sociologo, psicologo o counselor), a cui le intervistatrici potranno rivolgersi per ottenere chiarimenti o consigli inerenti la gestione delle interviste in contesti critici (criterio di valutazione ID 7).

1.2.6 SISTEMA CAPI/CATI

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

2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

A partire dall'avvio delle attività e per tutta la durata della fornitura l'Istat si riserva la facoltà di svolgere attività di monitoraggio dell'esecuzione del servizio nelle attività in cui esso viene esplicato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

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

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente documento;
- verifiche a campione sulle donne intervistate per testare l'effettivo e il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare: agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la donna del campione, alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari eventualmente reperiti dalle intervistatrici e inseriti nei questionari;
- verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara o concordate;
- verifiche a campione sulle unità con esito diverso da "intervista completa" circa la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione.

L'Istat potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da Istat si riscontrasse il mancato rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento delle interviste 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 la 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.

In particolare, con riferimento al monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale Istat addetto al monitoraggio e dai dati emersi da

Classificazione del documento: Consip Public

indicatori di qualità, l'Istat si riserva il diritto di chiedere al Fornitore l'immediata sostituzione delle intervistatrici non sufficientemente atte alla gestione dell'approccio con le rispondenti o alla conduzione dell'intervista.

L'Istat, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso le unità del campione (CATI e CAPI) con esito di intervista completa, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati.

Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala

L'Istat svolgerà, presso la struttura in cui sono ubicate le intervistatrici, 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 e s.m.i.).

Durante l'intero periodo di rilevazione, si prevede l'effettuazione delle attività di monitoraggio di durata pari a 2 giornate consecutive da parte di 2 risorse Istat con cadenza quindicinale.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, le spese di viaggio e alloggio del personale Istat coinvolto (restano escluse le spese di vitto del personale dell'Istat), sono a carico dell'Impresa, come meglio descritto all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti le intervistatrici, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate come indicato al paragrafo 1.2.4.4.

L'Istat si riserva la facoltà di effettuare, a proprie spese, anche senza preavviso, ulteriori giornate di monitoraggio con un numero variabile di risorse ISTAT.

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 postazioni Istat, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede di cui al paragrafo 5, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

In ogni caso, per le attività di cui ai punti a) e b) dovranno essere garantite connessioni cifrate e sicure tra la postazione Istat e qualunque eventuale postazione remota utilizzata dall'intervistatrice diversa dalla postazione presente nella sede di cui al paragrafo 5.

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Classificazione del documento: Consip Public

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistata;
- rendere note all'intervistatrice le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato 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 monitoraggio da remoto, che consenta, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatrice (criterio di valutazione ID 16);
- 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 17).

3 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.

Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e fino al suo completamento.

Si precisa che laddove si fa riferimento ad un'indagine condotta su scala nazionale si intende una rilevazione le cui unità di rilevazione (unità contattate) siano distribuite su tutto il territorio nazionale.

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

- a. **n. 1 Responsabile di progetto**, con laurea specialistica, o diploma di laurea, conseguito secondo il precedente ordinamento, in Scienze Statistiche o equipollente. Dovrà possedere, inoltre, un'esperienza almeno triennale nella direzione e coordinamento di indagini statistiche condotte con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 20.000 interviste su base annua su individui/famiglie.

Il Responsabile di progetto si occuperà della progettazione e del coordinamento generale delle attività del Fornitore inerenti l'indagine statistica.

Avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore del Servizio, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente unico del Fornitore in merito a problematiche generali e metodologiche, organizzative e tecniche.

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 e coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine effettuata con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI su scala nazionale che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 1).

- b. **n.1 Responsabile di field**, con titolo di studio non inferiore al diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato. Dovrà possedere, inoltre, un'esperienza almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini svolte con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 20.000 interviste su base annua su individui/famiglie.

Il Responsabile di field dovrà essere esperto nella selezione, reclutamento e formazione delle intervistatrici e nel coordinamento delle attività dei supervisori CATI e dei responsabili territoriali. 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 delle intervistatrici e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste.

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 delle attività inerenti almeno una indagine effettuata con tecnica CATI oppure con

tecnica mista CATI/CAPI oppure CATI/PAPI su scala nazionale che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 2).

- c. **Supervisor CATI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione, gestione e coordinamento di intervistatori, nonché nell'assistenza degli operatori di Contact Center e nel monitoraggio delle attività inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 15.000 interviste su base annua su individui/famiglie.

I supervisor di sala CATI dovranno fornire supporto in sala alle intervistatrici in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro delle intervistatrici e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. Inoltre, i supervisor dovranno supportare le intervistatrici fornendo loro eventuali chiarimenti sugli aspetti tematici del questionario in coordinamento con il personale del Servizio tecnico competente dell'ISTAT.

Data la delicatezza del ruolo e delle mansioni assegnategli, il lavoro organizzativo svolto dai supervisor di sala CATI assume un'importanza strategica ai fini della realizzazione delle attività. Durante lo svolgimento della rilevazione dovranno, inoltre, essere disponibili a fornire soluzioni a fronte di eventuali criticità, al fine di ottenere maggiore partecipazione possibile delle rispondenti e garantire la massima qualità delle attività svolte.

È richiesto **n.1 supervisore CATI per ogni n.20 intervistatrici CATI**.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per tutte le figure in questione una esperienza professionale maturata nella supervisione di almeno una indagine effettuata con tecnica CATI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 3).

- d. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **n. 4 Responsabili Territoriali CAPI** (che complessivamente coprano l'intero territorio nazionale, uno per l'area Nord, uno per l'area Centro, uno per l'area Sud e uno per le Isole) con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione, gestione, coordinamento di intervistatori e monitoraggio delle attività inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o PAPI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 15.000 interviste su base annua su individui/famiglie.

I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare le intervistatrici, assistere e supportare l'attività sul campo, effettuare controlli per monitorare l'attività delle intervistatrici, partecipare alla formazione delle intervistatrici. Inoltre, dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste alle intervistatrici CAPI, nonché i relativi carichi di

lavoro e svolgere attività di supervisione supportando le intervistatrici e fornendo loro eventuali chiarimenti sugli aspetti tematici del questionario in coordinamento con il personale del Servizio tecnico competente dell'ISTAT.

Negli orari di svolgimento delle interviste dovrà essere garantita l'operatività di almeno un responsabile territoriale su tutto il territorio nazionale.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, per tutte le figure in questione una esperienza professionale maturata nella supervisione di almeno una indagine effettuata con tecnica CAPI e/o PAPI su scala nazionale costituita da un numero di interviste su base annua maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 4).

- e. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **almeno n.70 intervistatrici CAPI** (di cui almeno n.2 **intervistatrici** bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

- sesso femminile;
- età minima 24 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 1 anno nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per indagini statistiche, negli ultimi 5 anni. Tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatrice (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatrice o eventuali società del Gruppo);
- disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
- disponibilità di un telefono cellulare.

Nella selezione, inoltre, dovranno essere considerati come preferenziali, i seguenti titoli riportati all'interno del CV:

- esperienza di attività di sostegno/assistenza/consulenza con donne vittime di violenza presso centri antiviolenza e/o servizi telefonici di aiuto e assistenza alle donne vittime di violenza;
- precedenti esperienze di lavoro o formative inerenti indagini statistiche;
- esperienza in indagini sociali con tecnica CAPI e/o PAPI di almeno 1 anno negli ultimi 5 anni laddove per "indagini sociali" si intende una indagine in cui l'unità di rilevazione è l'individuo e/o la famiglia;
- precedenti esperienze lavorative e/o personali che evidenzino competenze relazionali, comunicative, di assistenza e di servizio (insegnamento, help desk, volontariato, agente di vendita, attività teatrali ed espressive, consulenza telefonica, etc.);

- precedenti esperienze lavorative nell’effettuazione di interviste realizzate con compilazione di questionario cartaceo;
- conoscenza parlata e scritta di almeno una lingua straniera diversa dal tedesco.

Le intervistatrici CAPI non potranno svolgere le interviste CATI.

f. con specifico riferimento alla tecnica CATI, **n. 100 intervistatrici CATI** (di cui almeno n.2 **intervistatrici** bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

- sesso femminile;
- età minima 24 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- esperienza lavorativa di almeno 1 anno nell’effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche negli ultimi 5 anni. Tali interviste devono essere state condotte verso soggetti “terzi” non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell’intervistatrice (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell’intervistatrice o eventuali società del Gruppo);
- Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica.

Nella selezione, inoltre, dovranno essere considerati come preferenziali, i seguenti titoli riportati all’interno del CV:

- esperienza di attività di sostegno/assistenza/consulenza con donne vittime di violenza presso centri antiviolenza e/o servizi telefonici di aiuto e assistenza alle donne vittime di violenza;
- precedenti esperienze di lavoro o formative inerenti indagini statistiche;
- esperienza in indagini sociali con tecnica CATI laddove per “indagini sociali” si intende una indagine in cui l’unità di rilevazione è l’individuo e/o la famiglia;
- precedenti esperienze lavorative e/o personali che evidenzino competenze relazionali, comunicative, di assistenza e di servizio (insegnamento, help desk, volontariato, agente di vendita, attività teatrali ed espressive, consulenza telefonica, etc.);
- precedenti esperienze lavorative nell’effettuazione di interviste realizzate con compilazione di questionario cartaceo.

Le intervistatrici, durante il turno di servizio, non potranno essere distolte dalle attività per essere utilizzate in altri compiti che il Fornitore svolgerà contemporaneamente a quelli oggetto del presente Capitolato.

L’Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta impiegando, nella rete CATI e nella rete

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 **36 di 53**
 interviste con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi
 connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

CAPi, un numero di intervistatrici con esperienza lavorativa in indagini sociali condotte, rispettivamente con tecnica CATI e CAPi e/o PAPI, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara (criterio di valutazione ID 5 e criterio di valutazione ID 6).

g. **n. 1 Operatore Help Desk**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico alle intervistatrici. Si richiede la presenza minima di un addetto a turno, per assicurare la copertura del servizio di risposta e assistenza alle intervistatrici CAPi per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software.

h. **n. 2 Operatrici addette al Numero Verde**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Si richiede la presenza minima di un'addetta a turno, per assicurare la copertura del servizio di risposta alle famiglie e alle intervistate su interrogativi e dubbi riguardo l'indagine statistica. Almeno un'operatrice presente nell'orario di operatività del numero verde dovrà avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano.

Le operatrici dovranno avere un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center. L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità delle operatrici durante le attività 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.

Ove necessario il Fornitore si impegna a reclutare tempestivamente, e comunque entro un periodo massimo di 2 giorni lavorativi, eventuali operatrici sostitutive, con competenze pari o superiori a quelle delle operatrici da sostituire nonché a mettere in condizione l'Istat di procedere alla loro formazione entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi.

A ciascuna operatrice dovrà essere assegnato, progressivamente e univocamente, un codice identificativo che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo d'indagine.

L'elenco delle operatrici attive dovrà essere costantemente aggiornato sia nei contenuti sia per quanto concerne le nuove operatrici che dovessero eventualmente subentrare nel corso dell'indagine. Il suddetto elenco dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio della rilevazione e ogni qualvolta subisca aggiornamenti.

i. **n. 1 Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche.**

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

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

j. **n. 1 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 negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

Il sistemista dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

k. **n.1 Analista programmatore per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati**

L'Analista programmatore dovrà occuparsi della progettazione, sviluppo e manutenzione dei sistemi CAPI e/o CATI, sviluppo delle procedure per il trattamento dei dati e sviluppo e manutenzione adattativa ed evolutiva, messa in esercizio di questionari elettronici CAPI e/o CATI.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure per il trattamento dei dati riferite ad indagini statistiche CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.

L'analista programmatore dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

l. **n.3 Programmatori esperti nello sviluppo e la manutenzione di questionari elettronici CAPI/CATI e di procedure informatiche 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 negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI.

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

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

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

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

Se durante la supervisione delle attività l'Istat dovesse riscontrare, senza motivazione, l'impiego di un numero inferiore di risorse rispetto a quello richiesto o eventualmente offerto, saranno effettuati

rilievi di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto" e, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, saranno applicate le penali di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

L'Istat si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate e comunque nel caso di personale non ritenuto idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore che comportassero la sostituzione delle risorse umane dedicate all'indagine statistica, il Fornitore dovrà sottoporre all'Istat i nominativi e i CV del nuovo personale, che dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l'Istat si riserva di approvare.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale presentata in fase di gara dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo, almeno 15 giorni lavorativi prima della sostituzione, mediante apposita comunicazione all'Istat, indicherà il nuovo nominativo, allegando il profilo professionale e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello "Schema di Contratto".

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

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

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

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo la messa a disposizione di strumenti (quali, ad esempio, asili nido aziendali o convenzioni con apposite strutture, bonus o contributi), politiche di gestione delle risorse umane (in termini di flessibilità di orario di lavoro, lavoro da remoto o condiviso, banca ore annuale e mensile), forme di incentivazione e/o altri benefit volti a migliorare le condizioni di lavoro delle intervistatrici ulteriori rispetto ai requisiti minimi di legge di cui al D.Lgs 81/2008, adottati ovvero che l'offerente si impegna ad adottare (criterio di valutazione ID 21).

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

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

- 1) n.1 sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CAPI/CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.
- 2) n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI e il sistema servernte e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori);
- 3) casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del Numero Verde;
- 4) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- 5) n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT, con le seguenti caratteristiche:
 - a. sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore;
 - b. 4GB di RAM;
 - c. processore dual core 2,3GHZ;
 - d. chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico);
- 6) almeno n. 2 stampanti laser;
- 7) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- 8) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'Istat con protocollo di sicurezza;
- 9) Ciascuna intervistatrice CAPI deve essere dotata di un PC portatile munito di webcam e microfono avente le seguenti dotazioni minime:
 - memoria RAM almeno 4 GB;
 - hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - schermo ad alta definizione di almeno 11";
 - batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
 - n.2 batterie esterne di riserva/power bank;

Classificazione del documento: Consip Public

- adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
- adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;
- dispositivi hardware e software per la registrazione audio;
- dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video;
- dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno;
- sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore.

10) Ciascuna intervistatrice CATI, ciascuna operatrice del numero verde e ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:

- PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;
- terminali telefonici;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.

11) n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 130 linee telefoniche.

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno fornite le intervistatrici CAPI dovranno pertanto essere dotati di:

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

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che alle intervistatrici, anche ai responsabili territoriali.

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

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

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

4.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI

In caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (Stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione) è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U.

Classificazione del documento: Consip Public

n. 261 del 7 novembre 2019). Per quanto riguarda l'acquisto di Personal Computer desktop e portatili e dei server, dette apparecchiature dovranno essere in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile. Per quanto riguarda l'acquisto eventuale della carta per copie, dovranno essere rispettati i Criteri Ambientali Minimi di cui al D.M.4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013.

5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Ad eccezione di quanto specificato nel successivo par. 5.1, tutti i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel territorio del Comune di Roma, in modo da garantire l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale Istat addetto alle attività di monitoraggio, supervisione e controllo, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione.

I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

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

5.1 SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI

Per le interviste effettuate mediante tecnica CATI, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'**unica sede operativa** dotata di idonee postazioni di lavoro per le intervistatrici CATI, ubicata all'interno del territorio UE. La sede dovrà essere in regola con le disposizioni afferenti la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

In particolare, ogni postazione, nei giorni e negli orari in cui avverrà la rilevazione, dovrà essere esclusivamente dedicata alla rilevazione in oggetto. Nella sala non potranno lavorare rilevatori impegnati in altre attività e le intervistatrici impegnate nell'indagine sulla sicurezza delle donne non potranno svolgere, nel turno dedicato all'indagine ISTAT, altre attività.

I locali dedicati dovranno essere chiusi rispetto all'esterno, con accesso consentito solo alle intervistatrici coinvolte nell'indagine, agli assistenti di sala, al capo progetto, al responsabile di field, al supervisore CATI e al personale ISTAT.

6 SICUREZZA DEI DATI

In merito alla sicurezza dei dati, il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

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

Classificazione del documento: Consip Public

- 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 la riservatezza delle informazioni e dei dati dei dati trattati per l'erogazione dei servizi in termini di (criterio di valutazione ID 20):

- metodologie e procedure operative;
- strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche;
- contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.

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 sede di 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;
- risoluzione/recesso.

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 un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

7.2 PENALI

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

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

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

8 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI

8.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CAPI/CATI attraverso cui sviluppare il questionario elettronico e che garantisca le funzionalità di seguito indicate:

- gestione dell'intervista;
- allineamento delle versioni del questionario;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto; minuti, ora e data di inizio e fine intervista; numero di violazioni alle regole hard e soft; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- gestione e monitoraggio del field;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- gestione delle sostituzioni dei nominativi;
- gestione del campione CATI: selezione automatica casuale dei nominativi e assegnazione automatica alle intervistatrici CATI;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico per le interviste CATI;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento, per le interviste CATI;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato” per le interviste CATI;
- gestione dell'agenda delle intervistatrici e dei tentativi di contatto per le interviste CAPI;
- gestione delle assegnazioni e riassegnazioni delle interviste, in base ai carichi di lavoro, per le interviste CAPI;
- trasmissione del questionario elettronico alle intervistatrici CAPI.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, l'integrazione tra la piattaforma CATI e di gestione del Numero Verde al fine di consentire (criterio di valutazione ID 14):

- il caricamento automatico sul sistema CATI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde;
- la possibilità di arricchire la scheda dei contatti degli individui di ulteriori informazioni utili ai fini dell'esecuzione della rilevazione (ulteriori recapiti telefonici, indicazioni sulla reperibilità dell'individuo, dettaglio del motivo della chiamata).

L'Offerente potrà, inoltre, migliorare la propria offerta garantendo l'efficacia delle soluzioni messe a disposizione di Istat per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CAPI/CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso (criterio di valutazione ID 19)

8.2 FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario (che sarà implementato dal Fornitore del servizio nel medesimo ambiente sia per il CAPI sia per il CATI), il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario;
- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- gestione di testi mobili;
- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- possibilità per l'intervistatrice di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di un dizionario di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;

- procedure di riconciliazione, in tempo reale, finalizzate al riuso dei dati acquisti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

Tutte le funzioni descritte nei paragrafi 8.1 e 8.2 dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'Istat.

8.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

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

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI;
- sviluppo e manutenzione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI;
- gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema CAPI, da e verso le intervistatrici;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati (cfr. 1.2.3);
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

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

8.3.1 ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE

I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 8.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

Classificazione del documento: Consip Public

8.3.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI

Per la realizzazione del sistema CAPI/CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CAPI/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 CAPI/CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica indicata da ISTAT.

8.3.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sugli esiti dei contatti;
- informazioni sulle unità di rilevazione.

Il questionario CAPI e CATI (in italiano e tedesco) da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita dall'Istat nei tempi previsti dallo stesso e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegato 1 – "Fac-simile del questionario"). Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che il questionario elettronico sia conforme alla versione predisposta dall'ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni dettate dall'Istat anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate ad inizio attività. In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello individuale.

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

La versione elettronica del questionario dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio all'Istat entro i tempi previsti al paragrafo 1.1.1. Il personale Istat effettuerà test strutturati del questionario elettronico e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatrice e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. Il questionario elettronico sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte

dell'ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio delle attività di formazione. L'Istat si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti. Il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

8.3.4 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto. Con riferimento alle interviste CATI, in considerazione della particolare cura che l'Istat richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con le rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso all'indagine da effettuarsi e l'interesse di Istat a non compromettere la disponibilità delle rispondenti all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatrice sia effettivamente libera e disponibile a gestire il contatto. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di un'intervistatrice disponibile a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatrice telefonica e non da supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute", anche se assistite da "comfort noise", ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l'origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio Istat verificherà l'effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

8.3.5 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CAPI e CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività delle intervistatrici verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 8.3.8.

8.3.6 GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO LE INTERVISTATRICI CAPI

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare

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

Distribuzione del questionario alle intervistatrici

In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del

questionario ad uso delle intervistatrici, il sistema dovrà gestire, durante le sessioni di connessione, la distribuzione alle intervistatrici del questionario elettronico in modalità automatica. Il sistema deve poter gestire, anche nel caso di intervista già iniziata e temporaneamente sospesa, la sostituzione della versione del questionario e il conseguente allineamento dei dati. Ulteriori dettagli verranno stabiliti e comunicati durante la fase operativa.

Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato alle intervistatrici

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

Gestione dello scarico dei dati dalle intervistatrici

Il sistema CAPI, durante la connessione, dovrà provvedere automaticamente a scaricare dal PC portatile delle intervistatrici dati relativi ai tentativi di contatto e alle interviste. Provvederà altresì ad allineare la situazione relativa ai dati visibili alle intervistatrici, nonché a trasferire sul medesimo PC gli eventuali nuovi nominativi assegnati e l'eventuale nuova versione del questionario. Un sistema di messaggistica metterà in comunicazione l'intervistatrice con il personale del Fornitore dedicato al servizio ed in particolare con il supervisore.

Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni

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

8.3.7 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

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

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

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

8.3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)

Il Fornitore dovrà permettere al personale Istat, di accedere in remoto, dalle proprie sedi, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT, al Sistema CAPI e CATI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatrice e del questionario elettronico.

L'accesso in remoto al sistema CAPI e 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.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del SW del Sistema CAPI/CATI;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

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

8.3.10 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

8.3.11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

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

8.3.12 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra Istat e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e Istat, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno

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 con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine statistica sulla sicurezza delle donne e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – ID 2416

Appendice 1 – Capitolato tecnico

applicare le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'Istat. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'Istat e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'avvio delle attività.

9 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

Allegato 1 - Fac-simile del questionario

Allegato 2 - Indice delle tavole degli indicatori di monitoraggio

Allegato 3 - Regole di contatto per l'indagine CAPI

Allegato 4 - Regole di contatto per l'indagine CATI

Allegato 5 - Scheda per il Numero Verde

Allegato 6 - Distribuzione territoriale delle interviste CAPI e CATI