

### **3. CAPITOLATO TECNICO**

#### **SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CONTINUE E DEI SERVIZI CONNESSI, STRUMENTALI ED OPZIONALI PER ISTAT - ED. 3**

**ID 2497**



<b>INDICE</b>	
PREMESSA.....	4
LE INDAGINI CONTINUE OGGETTO DEL SERVIZIO .....	4
Indagine sulle Spese delle Famiglie .....	4
Indagine sulle Forze di Lavoro .....	5
DEFINIZIONI.....	6
<b>1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>8</b>
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE .....	9
1.1.1 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE.....	9
1.1.1.1 <i>Tempistiche e metodologia dell'Indagine</i> .....	10
1.1.1.1.1 Tempistiche .....	10
1.1.1.1.2 Metodologia dell'indagine.....	11
1.1.1.2 <i>Le Interviste</i> .....	14
1.1.1.3 <i>Criteri per la definizione delle interviste complete</i> .....	15
1.1.1.4 <i>IL DIARIO</i> .....	16
1.1.2 INTERVISTE NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO .....	17
1.1.2.1 <i>Tempistiche e metodologia dell'indagine</i> .....	17
1.1.2.2 <i>Le interviste</i> .....	22
1.1.2.3 <i>Criteri per la definizione delle interviste complete</i> .....	23
1.1.3 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE.....	24
1.1.4 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI .....	26
1.1.5 I CONTATTI CON LE FAMIGLIE .....	28
1.1.6 SERVIZI DI TRASFERIMENTO DEI DATI A CURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO .....	30
1.1.7 COLLEGAMENTI DEGLI INTERVISTATORI AI SERVIZI DI TRASFERIMENTO DATI .....	30
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI .....	31
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO ..	31
1.2.2 NUMERI VERDI PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE .....	32
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI PER L'INDAGINE SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE.....	34
1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE.....	36
1.2.4.1 <i>FORMAZIONE INIZIALE</i> .....	36
1.2.4.1.1 Formazione centralizzata per intervistatori .....	36
1.2.4.1.2 Formazione dei coordinatori tecnici, dei supervisori, dei responsabili territoriali, degli esperti informatici .....	40
1.2.4.1.3 Formazione degli operatori dei numeri verdi per l'assistenza alle famiglie.....	40
1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI.....	40
1.2.4.3 FORMAZIONE CONTINUA .....	41
1.2.4.3.1 Ritorni formativi.....	41
1.2.4.3.2 Debriefing centralizzati .....	42
1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI.....	42
1.2.6 SISTEMI DI GESTIONE CAPI E CADI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE ..	43
1.2.7 ATTIVITA' DI TEST SUL SISTEMA PER L'INDAGINE FORZE DI LAVORO .....	43
1.3 SERVIZI OPZIONALI .....	44
1.3.1 ESECUZIONE DI INTERVISTE VIDEO DA REMOTO .....	44

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497



1.3.2	SERVIZI OPZIONALI AFFERENTI L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO .....	45
1.3.2.1	SVILUPPO E MANUTENZIONE ADATTATIVO/CORRETTIVA DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO PER L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO .....	46
1.3.2.2	SISTEMA DI GESTIONE CAPI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO .....	46
1.3.2.3	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DI FILE MICRODATI PER L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO.....	47
<b>2</b>	<b>LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE .....</b>	<b>47</b>
<b>3</b>	<b>MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>49</b>
<b>4</b>	<b>LE FIGURE PROFESSIONALI MESSE A DISPOSIZIONE PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>51</b>
<b>5</b>	<b>DOTAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT .....</b>	<b>56</b>
<b>6</b>	<b>DOTAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>57</b>
6.1	APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI .....	61
<b>7</b>	<b>LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>62</b>
<b>8</b>	<b>LETTERA ALLE FAMIGLIE .....</b>	<b>63</b>
<b>9</b>	<b>AZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>64</b>
9.1	RILIEVI .....	64
9.2	PENALI .....	64
<b>10</b>	<b>APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMI CAPI E CADI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE .....</b>	<b>66</b>
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEI SISTEMI CAPI E CADI .....	66
10.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CAPI.....	66
10.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL MODELLO ELETTRONICO DI ACQUISIZIONE CADI.....	67
10.4	ATTIVITÀ INFORMATICHE .....	68
10.4.1	Acquisizione delle liste di partenza e normalizzazione dei nominativi ed abbinamento con l'archivio nazionale degli abbonati al telefono .....	68
10.4.2	Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per i sistemi capi e cadi.....	69
10.4.3	Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici CAPI e del modello di acquisizione CADI..	69
10.4.4	Gestione dei contatti e degli appuntamenti .....	70
10.4.5	Gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema capi/cadi, da e verso gli intervistatori .....	70
10.4.6	Importazione ed esportazione dei dati.....	71
10.4.7	Produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati.....	71
10.4.8	Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test dei questionari).....	71
10.4.9	Tempi minimi di ripristino del sistema capi/cadi e dei collegamenti in remoto .....	72
10.4.10	Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico .....	72
<b>11</b>	<b>ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO .....</b>	<b>73</b>



## **PREMESSA**

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

In particolare il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione di Istat tutte le dotazioni richieste nel presente Capitolato Tecnico, con particolare riferimento a quanto previsto nel paragrafo 6, inclusi i sistemi CAPI e CADI e il questionario elettronico relativamente all'Indagine sulle Spese delle Famiglie. Con riferimento all'indagine sulle Forze di Lavoro ISTAT metterà a disposizione del Fornitore del Servizio il software necessario alla gestione dell'indagine, incluso il sistema CAPI e il questionario elettronico. Resta ferma la possibilità per ISTAT di richiedere l'attivazione dei servizi opzionali nelle tempistiche e nelle modalità di cui al paragrafo 1.3.2 del presente Capitolato Tecnico.

Con riferimento a **entrambe le indagini**, il Fornitore del Servizio dovrà inoltre provvedere alle attività di coordinamento, di supervisione e di gestione dei flussi informativi effettuate rispettivamente dalle figure professionali del Coordinatore tecnico, del Supervisore e dell'Esperto informatico.

Per la realizzazione delle interviste, il Fornitore del Servizio dovrà dotare gli intervistatori di Pc portatili, configurati secondo specifiche compatibili con i pacchetti software relativi alla esecuzione delle interviste per entrambe le indagini.

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

## **LE INDAGINI CONTINUE OGGETTO DEL SERVIZIO**

### ***Indagine sulle Spese delle Famiglie***

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

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

La rilevazione viene realizzata secondo specifiche linee guida messe a punto a livello europeo e costituisce la base informativa per l'analisi delle condizioni abitative e dei comportamenti di viaggio.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



Con l'indagine vengono infatti rilevati anche i movimenti turistici delle famiglie residenti in Italia, secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 692/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio.

### ***Indagine sulle Forze di Lavoro***

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

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

\*\*\*

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

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

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

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



## DEFINIZIONI

- **Campione trimestrale:** insieme di famiglie da intervistare in un trimestre.
- **CADI - Computer Assisted Data Input:** tecnica di acquisizione dei dati raccolti con modelli cartacei su supporto informatico, attraverso maschere di acquisizione guidate da regole e filtri predefiniti.
- **CAPI - Computer Assisted Personal Interview:** tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di PC portatile per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.
- **CATI - Computer Assisted Telephone Interview:** tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.
- **Comuni campione:** l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione.
- **Data di Inizio del Contratto:** data di sottoscrizione del Verbale di Avvio del Contratto.
- **Data di Inizio delle attività sul campo:** data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare le famiglie (anche per fissare un appuntamento) da parte degli intervistatori.
- **Data di Inizio della rilevazione:** data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le famiglie.
- **Famiglie Campione:** insieme di famiglie estratte casualmente dagli archivi dell'Istat.
- **Famiglia base:** prima famiglia della quartina/sestina.
- **Famiglia sostitutiva:** famiglia successiva alla prima nella quartina/sestina, da utilizzare nei casi previsti per la sostituzione.
- **Intervista completa:** intervista/reintervista secondo quanto previsto ai paragrafi 1.1.1 e 1.1.2 e pertanto utile per la fattura.
- **Intervista Proxy:** intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni.
- **Intervista video da remoto (VMI – Video Mediated Interview):** modalità di raccolta dati in cui intervistatore e rispondente interagiscono da remoto tramite piattaforma di videochiamata.
- **Mese di riferimento (indagine Spese delle famiglie):** è il mese a cui si riferiscono le spese da riportare nel Diario.
- **Normalizzazione dei nominativi:** attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi (cfr. paragrafo 10.4.1), finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono.
- **PAPI - Paper And Pencil Interview:** tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo.
- **Panel:** insieme delle famiglie campione che vengono intervistate in più occasioni.
- **Periodo di rilevazione:** periodo in cui possono essere effettuate le interviste.
- **Quartina/Sestina:** set di quattro/sei famiglie di cui una base e le successive da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. All'interno di una quartina/sestina è possibile realizzare una sola intervista completa.
- **Settimana di riferimento (indagine Forze di Lavoro):** è la settimana a cui si riferiscono le informazioni raccolte durante l'intervista.



- **Spese per affitto:** spesa mensile che le famiglie pagano per l'affitto dell'abitazione in cui vivono (escluse altre spese come il riscaldamento, il condominio, le utenze domestiche, l'affitto del posto macchina, cantina, eccetera), nel caso in cui risultino occupare l'abitazione a titolo di affitto o subaffitto.
- **Spese per affitto imputato:** stima della spesa mensile che le famiglie pagherebbero per l'affitto dell'abitazione in cui vivono (escluso il condominio, il riscaldamento e altre spese accessorie), nel caso in cui risultino occupare l'abitazione a titolo di proprietà, comproprietà o riscatto, usufrutto e uso gratuito.
- **Spese rilevate con la seconda parte del questionario per intervista:** tutte le spese per beni e servizi destinati al consumo familiare, ad eccezione delle spese rilevate con la prima parte del questionario per intervista (affitti e affitti imputati) e di quelle relative a generi alimentari e non alimentari di uso corrente rilevate tramite il Diario.
- **Spese per Cibi e bevande e Generi non alimentari:** spese per cibi e bevande (pane, latticini, carni, ortaggi, frutta, olio, acqua, eccetera) e per generi non alimentari di uso corrente (medicinali, carburante, ricariche telefoniche, prodotti per la cura e l'igiene personale, casalinghi, eccetera) riportate dalle famiglie durante i quattordici giorni di compilazione del Diario.
- **Tasso di completezza:** per un dato periodo di riferimento, rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità e numero di interviste assegnate.
- **Totale delle spese dichiarate come sostenute:** somma delle voci di spesa, tra quelle rilevate con la seconda parte del questionario per intervista, che le famiglie hanno dichiarato di aver sostenuto.
- **Verbale di Avvio del Contratto:** verbale sottoscritto tra ISTAT e il Fornitore del Servizio a seguito della stipula del Contratto. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate tutte le attività propedeutiche alla realizzazione delle rilevazioni sul campo delle due indagini oggetto del presente Capitolato.
- **Verbale di Inizio delle attività sul campo:** verbale sottoscritto tra ISTAT e il Fornitore del Servizio, distinto per le due indagini. A partire dalla data di sottoscrizione, è possibile iniziare a contattare le famiglie (anche per fissare un appuntamento) da parte degli intervistatori.
- **Verbale di Inizio della rilevazione:** verbale sottoscritto tra ISTAT e il Fornitore del Servizio, distinto per le due indagini. A partire dalla data di sottoscrizione, è possibile iniziare a intervistare le famiglie.



# 1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione e gestione di un numero indicativo di **n. 441.000 interviste complessive** per la realizzazione di due tipologie di Indagini statistiche continuative da svolgersi, in relazione ai periodi di riferimento di entrambe le indagini, per le annualità 2024, 2025 e 2026. Tali interviste saranno, così suddivise:

- **circa n. 96.000 interviste** con tecnica CAPI per la realizzazione dell'indagine continua sulle **Spese delle famiglie**, cui si associa l'autocompilazione di un Diario cartaceo fornito dall'ISTAT da parte delle famiglie e la successiva acquisizione in formato digitale da parte dell'intervistatore tramite CADI (rilevazione da svolgersi indicativamente da dicembre 2023 a gennaio 2027);
- **circa n. 215.00 prime interviste e circa n. 130.000 reinterviste** con tecnica CAPI per la realizzazione dell'indagine continua sulle **Forze di Lavoro** (rilevazione da svolgersi indicativamente da gennaio 2024 a gennaio 2027).

È prevista, inoltre, la prestazione dei relativi **servizi connessi e strumentali** di cui al paragrafo 1.2, dei servizi **opzionali** di cui al paragrafo 1.3, la messa a disposizione delle **dotazioni** richieste di cui al paragrafo 6e i **locali** per lo svolgimento delle attività di cui al paragrafo 7, come di seguito descritto.

In particolare, i suddetti **servizi connessi e strumentali** come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato, sono:

- ✓ Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio (cfr. paragrafo 1.2.1);
- ✓ Numeri verdi per l'assistenza alle famiglie (cfr. paragrafo 1.2.2);
- ✓ **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle figure professionali** (cfr. paragrafo 1.2.4);
- ✓ **Help Desk** telefonico per assistenza agli intervistatori (cfr. paragrafo 1.2.5);
- ✓ Per l'indagine **Spese delle famiglie** si richiede inoltre:
  - **Sviluppo dei sistemi di gestione CAPI e CADI e Sviluppo e manutenzione adattativo/correttiva del questionario elettronico CAPI e delle maschere di acquisizione del Diario CADI** in lingua Italiana e tedesca sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nelle due lingue (cfr. paragrafo 1.2.6 - Appendice A),
  - Produzione e fornitura di **reportistica e di file microdati** (cfr. paragrafo 1.2.3).
- ✓ Per l'indagine **Forze di Lavoro** si richiede inoltre:
  - **Attività di test sul Sistema** (cfr. paragrafo 1.2.7).

In aggiunta, ISTAT **si riserva** la facoltà di richiedere al Fornitore del Servizio, anche disgiuntamente, la prestazione dei seguenti **Servizi opzionali**, nei tempi e nelle modalità specificati nel seguito del presente Capitolato Tecnico:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico





- i. Per entrambe le indagini:
  - a. **massimo 1.000 interviste video da remoto** (circa 500 interviste video da remoto per l'indagine sulle Spese delle famiglie, circa 250 prime interviste video da remoto per l'indagine sulle Forze di Lavoro e circa 250 reinterviste video da remoto per l'indagine sulle Forze di Lavoro) (cfr. paragrafo 1.3.1).
- ii. Per l'indagine Forze di Lavoro:
  - a) Sviluppo e manutenzione adattativo/correttiva del questionario elettronico CAPI in lingua italiana e tedesca sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nelle due lingue, comprensivo dell'agenda dell'intervistatore e della scheda contatti. (cfr. paragrafo 1.3.2.1);
  - b) Sviluppo del Sistema di gestione CAPI (cfr. paragrafo 1.3.2.2) e produzione e fornitura di reportistica e di file microdati (cfr. paragrafo 1.3.2.3).

## 1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

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

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

Per ogni mese di riferimento sono previste indicativamente **n. 2.667 interviste (ad altrettante famiglie campione)**, per un totale di circa 32.000 interviste ogni 12 mesi, da realizzare con continuità in tutti i mesi di rilevazione previsti dal Contratto.

L'indagine verrà realizzata con riferimento a 36 mesi, da gennaio 2024 a dicembre 2026; le attività di raccolta dati verranno effettuate in un arco temporale di **38 mesi**, da dicembre 2023 a gennaio 2027.

L'intervista si intenderà completata (cfr. paragrafo 1.1.1.3) laddove ciascuna famiglia avrà compilato un **Diario cartaceo** ed avrà risposto ad un **questionario da somministrare in modalità CAPI nel corso di due visite domiciliari da effettuarsi in momenti diversi (uno prima e uno dopo il periodo di compilazione del Diario)**. I Diari cartacei, che verranno ritirati nel corso della seconda visita, saranno acquisiti informaticamente dagli Intervistatori tramite software CADI appositamente predisposto.

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

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

L'ISTAT si riserva la facoltà in corso di esecuzione contrattuale di fornire all'Impresa il software per la realizzazione delle interviste e per l'acquisizione dei modelli autocompilati.



### **1.1.1.1 TEMPISTICHE E METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

#### **1.1.1.1.1 Tempistiche**

A partire dalla data di inizio del Contratto, il Fornitore del Servizio ha a disposizione **6 mesi** per i lavori preparatori relativi al servizio oggetto dell'appalto, secondo quanto di seguito specificato e per la costituzione del team degli intervistatori e la realizzazione di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione.

All'atto della redazione del verbale di Avvio del Contratto, l'ISTAT consegnerà i questionari definitivi, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in lingua tedesca). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione complessivamente **5 mesi** per l'implementazione e la messa a punto dei sistemi CAPI e CADI e della versione definitiva del **questionario elettronico** comprensivo dell'agenda dell'intervistatore e della scheda contatti. Le attività relative allo sviluppo e test dei sistemi CAPI e CADI e del questionario elettronico saranno così suddivise:

- 3 mesi per lo sviluppo dei sistemi CAPI e CADI e per la messa a disposizione dell'Istat degli stessi per l'avvio delle procedure di test;
- ulteriori 2 mesi per le procedure di test effettuate da Istat e contestuale manutenzione adattativa/correttiva effettuata da parte del Fornitore sulla base delle segnalazioni di difformità inoltrate da Istat.

Solo a seguito della dichiarazione di conformità da parte dell'Istat e della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione dei rilevatori secondo quanto previsto nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

I questionari in lingua tedesca (per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) verranno consegnati al Fornitore del Servizio entro 3 mesi dall'avvio del Contratto; il Fornitore del Servizio avrà a disposizione 1 mese per l'implementazione della versione elettronica del questionario, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 4 mesi dall'avvio del Contratto. Le operazioni di test dovranno concludersi entro 5 mesi dall'avvio del Contratto.

Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test relativi ai questionari italiano e tedesco dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. paragrafo 1.2.3).

Per gli anni successivi al primo, l'avvio delle attività preparatorie al ciclo annuale di indagine dovrà avvenire entro la metà di settembre dell'anno precedente e la cadenza delle attività è riportata nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco dei 38 mesi previsti per la realizzazione della rilevazione (corrispondenti a 36 mesi di riferimento), impegnando tutti i mesi dell'anno, secondo i calendari di rilevazione forniti dall'ISTAT, rispettando improrogabilmente le scadenze per la fornitura dei dati pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine ivi inclusi tutti gli eventuali servizi opzionali richiesti fino alla chiusura delle attività secondo quanto previsto nello

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



"Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori e nel calendario definitivo che l'ISTAT fornirà, per il primo anno durante i lavori preparatori e, negli anni successivi, ad inizio attività per ciascun anno di indagine.

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

#### **1.1.1.1.2 Metodologia dell'indagine**

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

Il campione mensile viene suddiviso in due gruppi:

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

L'indagine prevede che, per ciascuna famiglia, l'intervistatore effettui due visite domiciliari:

- una prima visita, da effettuarsi secondo le regole indicate nell'Allegato SPE\_3, la quale prevede la consegna del Diario cartaceo e l'effettuazione della prima parte dell'intervista;
- una seconda visita, che prevede il ritiro del Diario cartaceo e l'effettuazione della seconda parte dell'intervista.

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

In particolare:

- in occasione della prima visita, da effettuarsi nei quindici giorni precedenti il periodo di riferimento della compilazione del diario se la famiglia si dichiara disponibile in quel momento, l'intervistatore potrà condurre la prima parte dell'intervista in modalità CAPI e consegnerà alla famiglia il Diario cartaceo che dovrà essere compilato per un periodo prefissato di 14 giorni; qualora la famiglia dovesse chiedere di effettuare la prima parte dell'intervista in un altro momento, l'intervistatore dovrà concordare un nuovo appuntamento con la famiglia, sempre all'interno del periodo previsto per la prima visita;
- a metà del periodo di compilazione del Diario, l'intervistatore dovrà contattare la famiglia, telefonicamente o al domicilio, per verificare come procede la compilazione del Diario, fornire eventuali chiarimenti in merito e procedere alla compilazione del modulo elettronico di verifica del Diario;
- nei primi 15 giorni del mese successivo a quello di compilazione del Diario, l'intervistatore dovrà effettuare l'ultima visita a domicilio, per somministrare la seconda parte dell'intervista in modalità CAPI e ritirare il Diario; nello stesso periodo avvierà l'acquisizione (data entry) dei Diari tramite il sistema CADI;
- a seguire, tra il 16° e il 17° giorno l'intervistatore dovrà completare il data entry dei Diari;
- infine tra il 18° e il 19° giorno dovrà far pervenire i Diari cartacei al Fornitore del Servizio.

La tempistica descritta e sintetizzata nel prospetto seguente, **è vincolante e non suscettibile di modifiche, pertanto lo stesso sistema CAPI/CADI non dovrà consentire lo svolgimento delle attività**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



**in giorni diversi da quelli previsti dal calendario.**

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

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

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

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

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

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

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

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

Le informazioni acquisite con le interviste (file dei dati) e quelle relative agli esiti dei contatti (file degli esiti) dovranno essere trasmesse all'ISTAT secondo le modalità e i tempi indicati al successivo paragrafo 1.2.3 e nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

**1.1.1.2 LE INTERVISTE**

Il piano delle interviste da realizzare sul territorio è definito annualmente.

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori sul territorio, l'ISTAT segnala ai Comuni che fanno parte del campione l'avvio dell'indagine in oggetto, i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione. Inoltre, l'Istat costituisce, all'interno delle proprie strutture, un team dedicato alla conduzione dell'indagine a supporto dell'attività sul campo.

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

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

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

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

L'intervista si suddivide in due visite:

- nel corso della visita iniziale si rilevano le principali caratteristiche sociodemografiche di tutti i componenti la famiglia di fatto, informazioni sull'abitazione, sul possesso di beni durevoli, di mezzi di trasporto e di comunicazione;
- nel corso della visita finale si rilevano le spese sostenute da tutti i componenti della famiglia non acquisite tramite il Diario; si rilevano, inoltre, le spese relative a viaggi e escursioni.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



Entrambe le visite vanno pertanto effettuate preferibilmente in presenza di tutti i componenti e comunque almeno di quelli più informati sui temi oggetto di intervista, al fine di ridurre le risposte *proxy*.

Sulla base delle esperienze maturate, la durata media - al netto del tempo di avvio e chiusura -, seppur variabile per una serie di fattori, primo fra tutti l'ampiezza familiare, è stimata essere pari a **circa 18 minuti per la prima parte dell'intervista e pari a circa 40 minuti per la seconda parte.**

Le interviste dovranno essere effettuate esclusivamente da intervistatori che hanno partecipato all'intero ciclo formativo e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al paragrafo 1.2.4.

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

Il questionario, di cui si allega a titolo esemplificativo una versione provvisoria (Allegati SPE\_4A, SPE\_4B, SPE\_4C), prevede quesiti familiari e quesiti individuali, volti all'acquisizione di informazioni sulla famiglia e su ciascuno dei suoi componenti.

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

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

#### **1.1.1.3 CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE INTERVISTE COMPLETE**

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

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

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



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

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

Per l’insieme dei mesi di riferimento chiusi nel bimestre e sottoposti a verifica di conformità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire la realizzazione di un numero di interviste complete, costituito dalle interviste somministrate a famiglie base o a famiglie sostitutive, pari ad almeno il **92% del numero di sestine assegnate** (*tasso di completezza* = numero interviste complete base o sostitutive/numero di sestine assegnate\*100).

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

Per quanto riguarda la “Quota sospesa” da applicarsi in caso di un tasso di completezza inferiore alle soglie sopra indicate, si rimanda all’articolo “Verifica di Conformità e quota sospesa” dello Schema di Contratto.

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

#### **1.1.1.4 IL DIARIO**

I Diari, di cui si allega a titolo esemplificativo una versione provvisoria (Allegato SPE\_4D), debitamente compilati dalle famiglie e verificati dagli intervistatori, dovranno essere registrati dall’intervistatore su supporto informatico attraverso il software CADI.

L’intervistatore dovrà far pervenire al Fornitore del Servizio per via telematica i dati acquisiti nel sistema CADI e dovrà inviare i Diari cartacei nei tempi previsti (paragrafo 1.1.1.1.2). Il Fornitore del Servizio, a sua volta, inoltrerà i modelli cartacei all’ISTAT nei tempi stabiliti nell’Allegato SPE\_5. I **costi di consegna e ritiro dei Diari** presso gli intervistatori e di invio all’ISTAT sono a carico del Fornitore del Servizio.

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

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico





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

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

L'indagine continua ISTAT sulle Forze di Lavoro ha per oggetto la realizzazione, su tutto il territorio nazionale, di un numero indicativo **complessivo di 345.000 interviste/reinterviste** familiari rivolte a famiglie residenti in Italia da effettuarsi con l'ausilio di computer portatile, mediante tecnica faccia a faccia.

L'indagine verrà realizzata con riferimento a 36 mesi, da gennaio 2024 a dicembre 2026; le attività di raccolta dati verranno effettuate in un arco temporale di **37 mesi**, da gennaio 2024 a gennaio 2027.

Per ogni trimestre di riferimento sono previste indicativamente n. **28.750 interviste (prime interviste e reinterviste)**, per un totale di circa 115.000 interviste ogni anno (prime interviste e reinterviste), da realizzare con continuità in tutte le settimane di rilevazione relative agli anni previsti da Contratto.

Nel caso in cui ISTAT non richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui al successivo paragrafo 1.3.2, la stessa ISTAT metterà a disposizione del Fornitore del Servizio il software per la gestione del sistema informatico necessario all'indagine, incluso il sistema CAPI e il questionario elettronico, nonché la relativa reportistica.

Il sistema di gestione CAPI dell'indagine Forze di Lavoro, fornito da ISTAT, garantisce i servizi necessari alla gestione dell'indagine.

Il suddetto sistema gestisce:

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

Il Fornitore del Servizio, per la realizzazione delle interviste, dovrà dotare gli intervistatori di propri Pc portatili, su cui verrà configurato/installato un pacchetto software fornito dall'ISTAT nel caso in cui ISTAT non richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui al successivo paragrafo 1.3.2). Nell'eventualità in cui l'Istat decida di avvalersi di tali servizi opzionali, la messa a disposizione del pacchetto software e la relativa configurazione/installazione sui pc portatili dei rilevatori saranno entrambi a cura del Fornitore.

#### **1.1.2.1 TEMPISTICHE E METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

##### **Tempistiche**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



A partire dalla data di avvio del Contratto, il Fornitore del Servizio avrà 6 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, con riferimento in particolare alla costituzione del team degli intervistatori e di tutte le altre attività connesse per il regolare svolgimento dell'indagine,

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

Gli adempimenti preliminari all'avvio della rilevazione sul campo e le relative tempistiche saranno definite nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

Le interviste devono essere effettuate attraverso la somministrazione del questionario elettronico fornito da ISTAT, nel caso in cui ISTAT non richieda l'attivazione del servizio opzionale di cui al successivo paragrafo 1.3.2.2.1), viceversa messo a disposizione dal Fornitore stesso.

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco dei 37 mesi previsti per la realizzazione della rilevazione, impegnando tutte le settimane dell'anno, secondo i calendari di rilevazione forniti dall'ISTAT, rispettando improrogabilmente le scadenze per la fornitura dei dati necessari alla produzione e diffusione dei comunicati stampa mensili e trimestrali dell'ISTAT e alla fornitura dei dati ad Eurostat, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti per la presente indagine, ivi inclusi tutti gli eventuali servizi opzionali richiesti fino alla chiusura delle attività previste secondo quanto indicato nell'Allegato IFL\_5 e nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori, la cui versione definitiva dell'ISTAT sarà fornita durante i lavori preparatori.

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

### **Metodologia dell'Indagine**

Ciascuna settimana dell'anno rappresenta una settimana di riferimento. Ogni famiglia del campione viene assegnata ad una determinata settimana di riferimento, nell'ambito del trimestre. Tale settimana, per ciascuna famiglia, sarà sempre la stessa nei 4 trimestri in cui la famiglia sarà intervistata. L'intervistatore dovrà, di norma, effettuare le interviste durante la settimana successiva a quella di riferimento, in un periodo denominato "settimana di rilevazione". Gli intervistatori hanno a disposizione, per contattare la famiglia, unicamente il periodo previsto dal calendario d'indagine.

In particolare hanno a disposizione:

- una prima settimana per prendere appuntamenti con le famiglie, durante la quale non è possibile effettuare interviste;
- una seconda settimana, detta "di rilevazione", per la somministrazione del questionario elettronico;
- la ulteriore o le ulteriori 3 o 4 settimane per la gestione delle interviste residue.

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



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

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

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

	<b>Prima della settimana di riferimento</b> Durata del periodo per le attività preliminari alla settimana di riferimento: 11gg.			<b>Settimana di riferimento</b> Durata periodo: 7 gg.	<b>Dopo la settimana di riferimento</b> Durata del periodo per le attività successive alla settimana di riferimento fino alla chiusura della ricezione: 30 gg.					
<b>Giorno</b>	11° giorno precedente (al primo giorno della settimana di riferimento)  <b>Avvio attività</b>	entro il 4° giorno precedente	3° giorno precedente	Da lunedì alle ore 00:00 a domenica alle ore 24:00	Dal 1° al 7° giorno dopo la settimana di riferimento <b>(settimana di intervista)</b>	Dall' 8° al 14° giorno (1ª settimana per interviste residue)	Dal 15° al 21° giorno (2ª settimana per interviste residue)	Dal 22° al 28° giorno (3ª settimana per interviste residue)	Dal 29° al 30° giorno (periodo per la ricezione delle interviste non ancora trasmesse)	30° giorno Ore 24:00  <b>Chiusura attività</b>
Istat	Nulla osta tecnico per la preassegnazione	Invio delle lettere alle famiglie								Chiusura della ricezione
Fornitore del Servizio	Preassegnazione	Convalida delle assegnazioni	Invio delle famiglie da intervistare agli intervistatori	Inizio contatti con le famiglie (solo appuntamenti)  Redistribuzioni	Interviste Monitoraggio della rilevazione Monitoraggio delle ricezioni Redistribuzione	Completamento delle interviste residue  Monitoraggio della rilevazione	Completamento delle interviste residue  Monitoraggio della rilevazione	Completamento delle interviste residue  Monitoraggio della rilevazione	Completamento della ricezione delle interviste a sistema  Monitoraggio della ricezione	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



					ni	Monitoraggio delle ricezioni	Monitoraggio delle ricezioni	Monitoraggio delle ricezioni		
						Redistribuzioni	Redistribuzioni	Redistribuzioni		

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

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

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

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

**Tutte le interviste successive alla prima per le famiglie che dispongono di telefono, fisso o mobile, ad esclusione delle famiglie di cittadini stranieri, vengono effettuate telefonicamente, con tecnica CATI, da altra Impresa incaricata dall'ISTAT e non costituiscono oggetto del presente affidamento.**

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

Per l'effettuazione delle interviste, ciascun campione trimestrale di famiglie è distribuito in tutte le settimane del trimestre. In particolare ciascun campione è suddiviso in 13 sottogruppi di famiglie, pari alle settimane del trimestre. Il periodo di rilevazione, per ciascun sottogruppo di famiglie, è rappresentato da una specifica settimana all'interno del trimestre, alla quale si aggiungono ulteriori settimane, fino a un massimo di tre, per la chiusura delle interviste. Eccezionalmente e su indicazione dell'Istat le settimane possono essere estese fino a quattro.

I due questionari forniti dall'ISTAT, i cui prototipi a titolo puramente esemplificativo sono riportati negli Allegati IFL\_2 e IFL\_2.1, sono utilizzati rispettivamente:

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

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

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

### **1.1.2.2 LE INTERVISTE**

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



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

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori sul territorio, l'ISTAT segnala ai Comuni che fanno parte del campione l'avvio dell'indagine in oggetto, i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione. Inoltre, l'Istat costituisce, all'interno delle proprie strutture, un team dedicato alla conduzione dell'indagine a supporto dell'attività sul campo.

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

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

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

Le interviste possono essere di due tipologie:

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

**Sulla base dell'esperienza maturata, la durata media della prima intervista è di circa 30 minuti; la reintervista è di 20 minuti, entrambe al netto del tempo di avvio e chiusura dell'intervista.**

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

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

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

### **1.1.2.3 CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLE INTERVISTE COMPLETE**

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

1. la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;
2. l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 15 anni o più;
3. la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;



4. la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
5. la codifica della professione e del settore di attività economica degli intervistati.

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

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto a domicilio, si dovrà procedere con ulteriori contatti a domicilio secondo le specifiche che a titolo puramente esemplificativo sono riportate negli Allegati IFL\_3 e IFL\_3.1.

In occasione delle attività preparatorie annuali, l'ISTAT si riserva la facoltà di consegnare al Fornitore del Servizio anche versioni del questionario cartaceo in lingua straniera, fino ad un massimo di n.12 lingue. Il questionario sarà di ausilio agli intervistatori nella conduzione di interviste a famiglie straniere. Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla stampa e alla consegna di una copia del questionario cartaceo in lingua straniera a ciascun intervistatore.

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

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

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

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

Per quanto riguarda la "Quota sospesa" da applicarsi in caso di un numero di interviste complete inferiore alle soglie sopra indicate, si rimanda all'articolo "Verifica di Conformità e quota sospesa" dello Schema di Contratto (Condizioni Speciali).

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

### **1.1.3 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE**

I nominativi delle famiglie campione, distribuiti in tutte le province italiane, vengono estratti dall'ISTAT dai propri archivi. Per ciascuna famiglia è fornito il nominativo dell'intestatario della scheda anagrafica familiare, dell'eventuale partner e, ove ritenuto opportuno dall'Istat, degli altri componenti la famiglia. Verranno inoltre fornite e tutte le informazioni necessarie a stabilire il contatto con l'unità di rilevazione, incluso il recapito telefonico, qualora risulti disponibile.





**Per l'indagine sulle Spese delle famiglie**, ogni anno i comuni campione coinvolti sono circa 500 che per una percentuale compresa tra il 70 e l'80% sono gli stessi dell'indagine sulle Forze di Lavoro. Una parte dei comuni parteciperà all'indagine tutti i mesi dell'anno, mentre un'altra parte parteciperà una volta ogni trimestre (4 volte nell'anno). L'elenco dei comuni campione potrà variare di anno in anno. Il campione è organizzato in "sestine"; all'interno della sestina la prima famiglia è detta **famiglia base**, mentre le altre cinque sono le **famiglie sostitutive**. Ogni anno vengono estratte **32.000 famiglie base** e **160.000 famiglie sostitutive** (32.000x5); in totale, per ogni ciclo annuale di indagine, saranno pertanto forniti **192.000** nominativi (160.000+32.000).

Nell'Allegato SPE\_1 al presente Capitolato, è riportato, a mero titolo esemplificativo, l'elenco provvisorio dei Comuni e i relativi mesi di riferimento. Per ciascun ciclo annuale di rilevazione, le interviste verranno effettuate secondo la distribuzione territoriale percentuale riportata nell'Allegato SPE\_2. Per il primo anno, la versione definitiva di tali documenti verrà fornita in sede di avvio delle attività; per gli anni successivi, i medesimi elenchi aggiornati saranno forniti in tempo utile prima dell'avvio di ciascun ciclo annuale di indagine.

**Per l'indagine sulle Forze di Lavoro**, ogni anno i comuni campione coinvolti nell'estrazione sono 1.100. Data la rotazione annuale prevista dal campione per i comuni di minore ampiezza demografica (circa 150 all'anno) e la componente panel della rilevazione, il numero di comuni contemporaneamente coinvolti nella rilevazione può variare da un minimo di circa 1.260 ad un massimo di 1.460. Il campione è organizzato in "quartine"; all'interno della quartina la prima famiglia è detta anche **famiglia base**, mentre le altre tre sono le famiglie sostitutive. Ogni anno vengono estratte **71.500 famiglie base** e **214.500 famiglie sostitutive** (71.500x3).

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

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

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

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

La numerosità di interviste da realizzare per ogni settimana di rilevazione del trimestre è riportata a titolo puramente esemplificativo, con riferimento alle sole famiglie in prima intervista, nell'Allegato IFL\_1 al presente Capitolato. Per il primo anno, la versione definitiva di tale documento verrà fornita in sede di avvio delle attività; per gli anni successivi, il medesimo elenco aggiornato sarà fornito in tempo utile prima dell'avvio di ciascun ciclo annuale di indagine.



#### 1.1.4 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori per ciascuna indagine:

- per l'indagine sulle Forze di Lavoro nel sistema informatico dell'ISTAT, nel caso in cui ISTAT non richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), viceversa sul sistema informatico del Fornitore stesso e dell'ISTAT;
- per l'indagine sulle Spese delle famiglie sul sistema informatico del Fornitore stesso e dell'ISTAT.

L'elenco degli intervistatori impegnati nell'Indagine sulle Spese delle famiglie e degli intervistatori impegnati nell'Indagine sulle Forze di Lavoro, nel caso in cui ISTAT richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), andrà anche trasmesso all'ISTAT secondo le specifiche riportate al paragrafo 2 del presente Capitolato Tecnico.

Le interviste vengono assegnate agli intervistatori dal Fornitore del Servizio:

- per l'indagine sulle Spese delle famiglie, mensilmente, dal 1° al 10° giorno del mese precedente a quello di riferimento, mediante l'applicativo predisposto dal Fornitore del Servizio; il Fornitore del Servizio riassegna e ridistribuisce le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine. La distribuzione delle assegnazioni mensili dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno due giorni prima dell'avvio del ciclo mensile di indagine. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio;
- per l'indagine sulle Forze di Lavoro settimanalmente:
  - mediante l'applicativo predisposto da ISTAT, nel caso in cui ISTAT non richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), ; l'applicativo riassegna e ridistribuisce le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine;
  - mediante l'applicativo predisposto dal Fornitore del Servizio, nel caso in cui ISTAT richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), . Il Fornitore del Servizio riassegna e ridistribuisce le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine. La distribuzione delle assegnazioni settimanali dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno due giorni prima dell'avvio del ciclo settimanale di indagine. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio.



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

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.



### 1.1.5 I CONTATTI CON LE FAMIGLIE

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

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

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

- per l'indagine sulle **Spese delle famiglie** le interviste possono essere somministrate a partire dal primo giorno utile, secondo quanto previsto dallo schema di cui al paragrafo 1.1.1.1.2;
- per l'indagine sulle **Forze di Lavoro**, se il contatto avviene in un momento antecedente la settimana "di rilevazione", sarà finalizzato esclusivamente a prendere un appuntamento con la famiglia per effettuare l'intervista e non a svolgere l'intervista (cfr. Allegato IFL\_5).

Ad ogni visita al domicilio, gli intervistatori dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio durante i lavori preparatori e **non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui allo Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare le tempistiche previste nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

L'intervistatore è tenuto a registrare, qualora disponibili, il numero telefonico fisso della famiglia e il numero del telefono cellulare.

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

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

Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio durante i lavori preparatori e **non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui allo Schema di Contratto. La **fornitura dei biglietti** è a cura e spese del Fornitore del Servizio. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare le tempistiche previste nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

Se la famiglia non abita presso il domicilio o i dati anagrafici risultano errati, prima di procedere alla sostituzione della famiglia, l'intervistatore dovrà verificare le informazioni presso il Comune (a titolo



indicativo, ufficio statistico o anagrafe). Se la famiglia ha cambiato indirizzo nell'ambito dello stesso Comune, l'intervistatore acquisirà il nuovo indirizzo e procederà all'intervista; altrimenti se la famiglia ha trasferito la propria residenza in un Comune diverso, si procederà alla sostituzione della famiglia.

La gestione dei tentativi di contatto e delle sostituzioni avverrà secondo le specifiche fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività, riportate a titolo puramente esemplificativo negli Allegati IFL\_3, IFL\_3.1, SPE\_3 e SPE\_4. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico.

Nel caso si verifichi una delle situazioni previste per la sostituzione della famiglia (vedi allegati SPE\_4A, IFL\_3.1) o si raggiunga il numero massimo previsto di contatti senza successo (vedi allegati SPE\_3, IFL\_3), il sistema CAPI, sulla base delle regole definite dall'ISTAT, consentirà all'intervistatore di contattare la prima **famiglia sostitutiva** e, solo dopo ulteriori necessità di sostituzione, consentirà di contattare la seconda famiglia, la terza e così via.



### **1.1.6 SERVIZI DI TRASFERIMENTO DEI DATI A CURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO**

Il trasferimento dei dati per l'indagine spese per l'indagine sulle Spese delle famiglie e altresì per l'indagine sulle Forze di Lavoro qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), , dovrà essere implementato mediante l'uso di servizi online, protocolli di sicurezza e algoritmi crittografici atti a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

### **1.1.7 COLLEGAMENTI DEGLI INTERVISTATORI AI SERVIZI DI TRASFERIMENTO DATI**

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

Il servizio di trasferimento dei dati sarà a cura del Fornitore del servizio per l'indagine sulle Spese delle famiglie, mentre sarà a cura di Istat per l'indagine sulle Forze di Lavoro. Qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), , tale servizio dovrà essere implementato a cura del Fornitore del servizio.

L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk di cui al paragrafo 1.2.5 del presente Capitolato Tecnico.

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

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

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



## 1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

Nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie e altresì nell'ambito dell'indagine sulle Forze di Lavoro qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), , Il Fornitore del Servizio dovrà trasmettere l'elenco degli intervistatori nelle tempistiche e modalità indicate al successivo paragrafo 2.

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

Ogni mese le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, mediante:

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

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Contratto.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



Il Fornitore del Servizio dovrà fornire, con **cadenza mensile** ed entro 15 giorni dalla fine del mese di riferimento un **report** in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate nel corso di svolgimento delle attività di monitoraggio, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. In particolare in tale report il Fornitore dovrà fornire le informazioni relative alle famiglie campione sottoposte a controllo, la tipologia del controllo effettuato (telefonico o al domicilio), la data e l'esito del controllo.

### **1.2.2 NUMERI VERDI PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**

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

I numeri verdi devono essere comunicati dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederli nella stampa del materiale di rilevazione (Diari, lettere per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il Fornitore del Servizio deve garantire il servizio di assistenza alle famiglie, fornendo risposte ad interrogativi o dubbi rappresentati dalle stesse, per entrambe le indagini, a partire dalle due settimane precedenti l'inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa.

A ciascun operatore dovrà essere attribuito un codice identificativo univoco per l'accesso al **sistema di gestione del Numero Verde messo a disposizione dal Fornitore**. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT due settimane prima dell'inizio della formazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo;
- nome e cognome;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- indagine a cui è assegnato l'intervistatore;
- data di assegnazione all'indagine;
- data di interruzione dell'attività;
- eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.





Per entrambi i numeri verdi, Il servizio deve essere attivo per tutto il periodo di conduzione della raccolta dati con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

Deve essere attivo, inoltre, un sistema di messaggistica vocale che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui. In caso di chiamate fuori degli orari previsti, deve essere attivato un messaggio informativo (**Sistema IVR - Interactive Voice Response**) sugli orari di funzionamento del Servizio. I costi dell'attivazione dei numeri verdi e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore del Servizio.

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

In caso di segnalazioni di malfunzionamento da parte delle famiglie o di esito negativo di eventuali controlli effettuati da ISTAT (quali ad esempio servizio non disponibile o inadeguato nell'orario di esercizio potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa **8.000 chiamate annue (inbound)** gestite da operatore, della durata media di **6 minuti** ciascuna.

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

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

Gli operatori telefonici registrano, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie, inclusi eventuali recapiti telefonici forniti dalle famiglie chiamanti i numeri verdi al fine di essere contattati dai rilevatori, e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività).

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

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



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

**Supervisione della rilevazione:** Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione per l'indagine sulle Spese delle Famiglie. Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, quotidianamente entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

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

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

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

A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della **reportistica e dei file di microdati**, le cui specifiche definitive saranno fornite durante i lavori preparatori:

- Reportistica
  - distribuzioni di frequenza, giornaliere 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 durante i lavori preparatori;
  - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di caduta, di rifiuto, etc.); a titolo esemplificativo si rinvia all'allegato SPE\_8;
- File di microdati
  - n. 2 file (in formato ASCII) relativi alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo e un file con un record per ogni esito finale), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà durante i lavori preparatori;
  - n. 5 file dei dati (in formato ASCII) definitivi, relativi a tutte le interviste complete relative al mese di riferimento, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà durante i lavori preparatori: un file con un record per ogni famiglia intervistata relativo alle spese familiari, un file con un record per ogni famiglia intervistata relativo ai viaggi effettuati, un file con un record per ogni individuo intervistato, un file con un



record per ogni viaggio effettuato, un file con un record per ogni escursione (visita in giornata) effettuata.

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

**La consegna del file di microdati completo delle interviste e dei contatti relativi ad un ciclo mensile di rilevazione dovrà avvenire nei tempi previsti dall'Allegato SPE\_5, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.**

Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà consegnare all'ISTAT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche e al numero di indicatori e di file dati che il Fornitore del Servizio dovrà fornire, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.



#### **1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE**

La formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, viene svolta dal personale dell'ISTAT per gli aspetti tematici e non tematici e dal personale del Fornitore per gli aspetti organizzativi. In particolare la formazione deve essere organizzata a cura e spese del Fornitore.

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

Le tempistiche per l'avvio della formazione sono riportate nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori. Il Fornitore deve garantire la presenza, ove prevista, a tutte le riunioni di tutto il personale coinvolto. A tale scopo, deve essere **rilevata la presenza** dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

La predisposizione del **materiale didattico in formato digitale** e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'ISTAT.

I **costi dei locali per la formazione** - fatta eccezione per la formazione per integrazione o turn-over degli intervistatori (cfr. paragrafo 1.2.4.2), per le quali i locali sono messi a disposizione da ISTAT -, nonché gli **eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio** di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore del Servizio.

Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di sedia e adeguato piano di appoggio.

Al fine di chiarire eventuali dubbi degli intervistatori su aspetti tematici e di velocizzare la comunicazione da parte di Istat di ulteriori specifiche inerenti la metodologia di indagine, sarà attivata una casella elettronica Istat gestita in coordinamento con il personale del Fornitore del Servizio operante presso la sede dell'ISTAT.

In caso di utilizzo di personale che non abbia effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali di cui allo Schema di Contratto.

Fermo restando quanto di seguito specificato per ciascuna tipologia di formazione, Istat si riserva di riprogettare l'attività di briefing e di debriefing, parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione.

##### **1.2.4.1 FORMAZIONE INIZIALE**

La formazione iniziale dovrà essere effettuata in fase di predisposizione del servizio per la prima annualità e prima dell'avvio delle due rilevazioni, nelle modalità di seguito indicate.

###### **1.2.4.1.1 Formazione centralizzata per intervistatori**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



La formazione iniziale sarà svolta nell'ordine e nelle modalità di seguito elencate:

- **2,5 giorni in presenza**, per gli intervistatori che lavorano per entrambe le indagini
- **1,5 giorni in presenza**, per gli intervistatori che lavorano su una sola indagine
- **3 giorni di formazione a distanza** da effettuarsi mediante pacchetti di autoformazione messi a disposizione da Istat, con un test finale di valutazione del grado di apprendimento, per tutti gli intervistatori
- **1 giorno di formazione da remoto erogata** dall'ISTAT in collaborazione con il Fornitore, ciascuno da proprie **postazioni tramite piattaforma web** messa a disposizione dal Fornitore, per tutti gli intervistatori; questa giornata dedicata al briefing tecnico verrà erogata a gruppi di massimo 50 intervistatori.

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

Le giornate di formazione in presenza avranno luogo in una unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio e situata nel territorio del Comune di Roma.

La formazione in presenza verrà effettuata contemporaneamente per tutti gli intervistatori divisi in cicli formativi di 100 intervistatori. Tenuto conto che i cicli formativi prevedono alcuni moduli trasversali e comuni alle due indagini, questi verranno erogati a tutti gli intervistatori, indipendentemente dall'indagine cui sono assegnati, nella prima giornata di formazione in presenza della durata di 4 ore, in sessione plenaria. I moduli formativi specifici di ciascuna indagine verranno somministrati in due aule di capienza massima di 100 discenti, nella seconda e nella terza giornata di formazione in presenza con una durata di 8 ore. Per i rilevatori assegnati a una sola indagine sarà sufficiente partecipare alla formazione prevista nella prima e nella seconda giornata, durante la quale verranno erogati i moduli formativi specifici di ciascuna indagine in sessioni parallele.

A titolo indicativo e non vincolante si riporta un possibile schema di organizzazione della formazione, per le giornate in presenza, per 400 intervistatori organizzata in quattro cicli formativi, assegnati ipoteticamente per il 6% solo all'indagine Forze di lavoro, il 17% assegnato solo all'indagine Spese delle Famiglie e il 77% assegnato ad entrambe le indagini. Secondo questa ipotesi per tre cicli formativi sarebbe sufficiente un'aula plenaria per 3 giornate. Per l'ultimo ciclo formativo sarebbero necessarie, invece, un'aula per massimo 100 discenti per la prima giornata, due aule per sessioni parallele per la seconda giornata, un'aula per la terza giornata.

Di seguito uno schema esemplificativo delle caratteristiche dei cicli di formazione su descritti:



3 cicli formativi con queste caratteristiche			
<i>ciclo formativo per 100 intervistatori assegnati ad entrambe le indagini</i>	1 <sup>a</sup> giornata (4 ore)	2 <sup>a</sup> giornata (8 ore)	3 <sup>a</sup> giornata (8 ore)
	Moduli trasversali	Forze di lavoro	Spese delle famiglie
Entrambe le indagini	100	100	100
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

1 ciclo formativo con queste caratteristiche				
<i>ciclo formativo per 100 intervistatori assegnati ad una sola indagine o ad entrambe le indagini</i>	1 <sup>a</sup> giornata (4 ore)	2 <sup>a</sup> giornata (8 ore)		3 <sup>a</sup> giornata (8 ore)
	Moduli trasversali	Forze di lavoro	Spese delle famiglie	Spese delle famiglie
Spese delle famiglie	68		68	
Forze di lavoro	24	24		
Entrambe le indagini	8	8		8
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>8</b>

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

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT con riferimento agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei Pc portatili e, esclusivamente per quanto riguarda l'indagine sulle Spese delle famiglie, ai relativi applicativi CAPI/CADI.

I supervisor devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula (anche virtuale) nel caso di formazione in presenza o da remoto (ad esclusione della FAD).

Si precisa che:

- in caso di formazione da remoto, sarà necessaria la presenza di un solo supervisore per ogni gruppo di 50 partecipanti;
- in caso di formazione in presenza dovranno essere inoltre presenti il Responsabile di Progetto e i coordinatori tecnici; i responsabili territoriali nell'ambito di ciascuna indagine dovranno partecipare ad almeno un ciclo formativo.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



Il briefing tecnico è condotto da personale del Fornitore del Servizio in collaborazione con il personale ISTAT ed ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione dei questionari elettronici e del sistema di acquisizione CADI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita.

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

E' previsto inoltre un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri agli intervistatori le funzionalità del PC portatile, del sistema di acquisizione delle famiglie, del sistema di collegamento ai server (del Fornitore del Servizio e dell'ISTAT), e del sistema di ricezione/trasmissione dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singolo intervistatore simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi ai server secondo le modalità descritte al paragrafo 1.1.67, in un ambiente di test, con le stesse modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo, in modo da acquisire le famiglie; dovrà poi registrare un'intervista completa di test e, ricollegandosi agli stessi server di test, trasmettere il risultato di tale simulazione.

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

Le interviste simulate potranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT al paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato ed eventualmente al paragrafo 1.3.2.3 del presente Capitolato.

Pertanto, al termine delle interviste simulate, il Fornitore del Servizio deve garantire che i singoli intervistatori trasmettano le interviste ai server; inoltre il Fornitore del Servizio provvede ad inviare all'ISTAT il file dei dati e la reportistica degli indicatori di cui al paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato ed eventualmente di cui al paragrafo 1.3.2.3 del presente Capitolato entro il giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento. Il test sarà progettato dall'Istat e implementato e gestito su piattaforma messa a disposizione dal Fornitore.

L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing, anche limitato ad alcuni moduli, per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di chiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale.



La formazione degli intervistatori come sopra descritta non è obbligatoria per coloro che svolgono l'attività di rilevazione per la medesima indagine alla data di avvio delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico oppure hanno interrotto l'attività di rilevazione per la medesima indagine entro i 12 mesi precedenti la data di avvio delle attività. L'Istat si riserva di somministrare a questi intervistatori un modulo aggiuntivo di briefing da remoto erogata dall'ISTAT in collaborazione con il Fornitore, ciascuno da proprie **postazioni tramite piattaforma web** messa a disposizione dal Fornitore sui contenuti tematici della nuova edizione di indagine in modalità da remoto della durata massima di 8 ore.

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

Il piano formativo dovrà avere la **durata minima di n.3 giorni e massima di n.5 giorni**. Le giornate di formazione avranno una durata ciascuna di 8 ore effettive (al netto delle pause).

I corsi avranno l'obiettivo di illustrare gli aspetti metodologici ed operativi del sistema complessivo di ciascuna indagine. La formazione sarà effettuata nel territorio del Comune di Roma, in locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio a propria cura e spese. Per questa formazione l'ISTAT si riserva la facoltà di mettere a disposizione i propri locali nella sede di Roma. L'Istat si riserva inoltre di proporre alla società la somministrazione della formazione in modalità da remoto.

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

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

Il briefing, della **durata di un giorno** (8 ore effettive al netto delle pause), è effettuato presso i **locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio**; a tale briefing dovrà partecipare anche il coordinatore tecnico operativo.

Il briefing è finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici delle due indagini, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le indagini, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

#### ***1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI***

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

In caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione del nuovo intervistatore, dovrà garantire:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico





- per gli intervistatori che lavorano per entrambe le indagini:
  - o **2,5 giornate di formazione da remoto erogata** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore;
  - o **3 giornate** di formazione a distanza da effettuarsi mediante pacchetti di autoformazione messi a disposizione da Istat, con un test finale di valutazione del grado di apprendimento;
  - o **un'ultima giornata di formazione da remoto erogata** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.
- per gli intervistatori che lavorano per una sola indagine:
  - o **1,5 giornate di formazione da remoto erogata** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore;
  - o **3 giornate** di formazione a distanza da effettuarsi mediante pacchetti di autoformazione messi a disposizione da Istat, con un test finale di valutazione del grado di apprendimento;
  - o **un'ultima giornata di formazione da remoto erogata** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

In occasione di tali giornate di formazione, dovranno essere anche presenti un coordinatore operativo, un responsabile territoriale (preferibilmente competente di zona per maggior numero di intervistatori) e un supervisore territoriale.

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

### **1.2.4.3 FORMAZIONE CONTINUA**

#### **1.2.4.3.1 Ritorni formativi**

Durante il periodo di rilevazione, potranno rendersi necessari interventi formativi supplementari per gli intervistatori, fino ad un **massimo di 2 incontri annuali** (anche non consecutivi) **per ciascuna indagine**. I ritorni formativi hanno l'obiettivo di consolidare e chiarire sia aspetti tematici che di conduzione delle interviste.

Tali incontri sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche del coordinatore tecnico/operativo.

Tali incontri, della durata **massima di 4 ore ciascuno**, saranno effettuati **da remoto** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni tramite piattaforma web** messa a disposizione dal Fornitore, alla conclusione dei quali le risorse coinvolte dovranno effettuare un apposito test di valutazione.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare la partecipazione a tali attività formative supplementari ed ai



successivi test nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

#### **1.2.4.3.2 Debriefing centralizzati**

Durante il periodo di rilevazione, potranno rendersi necessari debriefing centralizzati con tutti gli intervistatori per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

In particolare sono previsti, su richiesta dell'ISTAT, fino ad un **massimo di 2 incontri annuali** (anche non consecutivi) **per ciascuna indagine**.

Tali incontri, della **durata massima di 4 ore ciascuno**, saranno effettuati **da remoto** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore. Tali incontri sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche dei coordinatori tecnico/operativi.

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

### **1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI**

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

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

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

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

- codice dell'intervistatore;
- descrizione del problema e eventuale indagine di riferimento;
- data e ora della richiesta;
- data e ora dell'inizio dell'intervento di risoluzione del problema;



- data ed ora della chiusura;
- descrizione delle attività svolte per la risoluzione.

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

### **1.2.6 SISTEMI DI GESTIONE CAPI E CADI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE SPESE DELLE FAMIGLIE**

Per quanto riguarda i sistemi CAPI e CADI per l'indagine continua sulle Spese delle Famiglie, si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico.

### **1.2.7 ATTIVITA' DI TEST SUL SISTEMA PER L'INDAGINE FORZE DI LAVORO**

In relazione al Sistema di gestione e al Sistema di acquisizione dati, sia che siano stati messi a disposizione da Istat, sia che siano stati messi a disposizione dal Fornitore in seguito all'attivazione dei servizi opzionali, si richiede al Fornitore di garantire la collaborazione alle fasi di test funzionale dei sistemi stessi, volte a verificare la rispondenza delle specifiche fornite da Istat rispetto allo strumento di gestione e di acquisizione dati, ad inserire interviste di prova secondo profili definiti da Istat e a verificare gli output.

Il test verrà effettuato attraverso il coinvolgimento dei coordinatori tecnici, degli esperti informatici, dei supervisori, dei responsabili territoriali e di una quota parte degli intervistatori. In quest'ultimo caso gli intervistatori saranno coinvolti nelle attività di test solo in caso in cui tale attività sia eseguita successivamente ai primi 6 mesi di predisposizione del servizio, Il test potrà coinvolgere una quota percentuale di intervistatori compresa tra il 5% e il 10% della rete.

Il test sarà effettuato durante i 6 mesi precedenti la messa in produzione dei nuovi sistemi ed avrà una durata, presumibilmente, di due mesi.



## 1.3 SERVIZI OPZIONALI

### 1.3.1 ESECUZIONE DI INTERVISTE VIDEO DA REMOTO

Con riferimento ad entrambe le indagini e **nel corso della durata contrattuale**, Istat si riserva di richiedere, in via sperimentale, l'esecuzione di un **numero massimo di 1.000 interviste** video da remoto, **(circa 500 per l'Indagine sulle Spese delle Famiglie e circa 500 per l'indagine sulle Forze di Lavoro, di cui circa 250 prime interviste e circa 250 reinterviste)** per la somministrazione dei relativi questionari mediante piattaforma di videochiamata, **mediante l'impiego della medesima rete di intervistatori messa a disposizione per la realizzazione delle interviste CAPI.**

In particolare, con riferimento all'indagine sulle Spese delle Famiglie, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle famiglie le maschere di acquisizione CADI utilizzate per le interviste CAPI dagli intervistatori.

Istat si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore di consegnare e ritirare il Diario cartaceo presso alcune famiglie, di registrare da parte dell'intervistatore le informazioni raccolte nelle maschere di acquisizione CADI ed infine di consegnare ad ISTAT la versione cartacea dei Diari. In quest'ultimo caso, come avviene per le interviste CAPI, sono a carico di Istat i soli costi di stampa e di consegna al Fornitore del Servizio dei Diari cartacei.

Inoltre sempre in riferimento all'indagine sulle Spese delle Famiglie, il ricontatto della famiglia da parte dell'intervistatore volto alla verifica sulla compilazione del Diario o a fornire eventuali chiarimenti, avverrà telefonicamente o da remoto.

Inoltre, con riferimento ad entrambe le indagini, al fine dell'esecuzione delle interviste video da remoto, potrà rendersi necessario lo svolgimento di un debriefing rivolto a tutti gli intervistatori coinvolti nella sperimentazione e ai supervisori, della durata massima di 8 ore, effettuato da remoto dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche dei coordinatori tecnico/operativi.

Si precisa infine che in caso di attivazione del servizio di esecuzione di video interviste, anche per questa tipologia di interviste dovranno essere garantiti i seguenti servizi:

- servizi di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio (di cui al paragrafo 1.2.1);
- numeri verdi per l'assistenza alle famiglie (di cui al paragrafo 1.2.2);
- produzione e fornitura della reportistica per l'indagine sulle Spese delle Famiglie (cfr. paragrafo 1.2.3) e per l'indagine sulle Forze di lavoro (ove attivato anche il servizio opzionale di cui al paragrafo 1.3.2.3);
- help desk telefonico per assistenza agli intervistatori (cfr. paragrafo 1.2.5);
- messa a disposizione delle **dotazioni** di cui al paragrafo 6 e dei **locali** di cui al paragrafo 7.



### **Requisiti minimi delle video interviste da remoto per entrambe le indagini**

Le interviste video da remoto per entrambe le indagini dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- *Gestione dei contatti.* Il rispondente deve ricevere, tramite e-mail o messaggio su *mobile*, l'invito con il link per accedere all'intervista e un promemoria poco prima dell'intervista. Per gli altri aspetti relativi alla gestione del contatto gli intervistatori dovranno attenersi ai protocolli indicati per le interviste Capi.
- *Facilità di accesso.* Per favorire la più ampia partecipazione, i rispondenti devono potere accedere alla piattaforma di videoconferenza in modo semplice, direttamente dal proprio browser, senza fare un download o registrarsi con credenziali. La piattaforma deve essere accessibile da PC, tablet o smartphone ed essere *responsive*.
- *Usabilità.* La piattaforma di videoconferenza deve essere facile da usare anche da persone con limitate competenze digitali. Il menu delle funzionalità deve essere sempre visibile e deve consentire al rispondente di attivare/disattivare audio e video. Deve essere prevista la funzione per nascondere lo sfondo e la funzione di condivisione dello schermo, così che gli intervistatori possano mostrare il questionario e le risposte man mano che vengono inserite. Durante la condivisione dello schermo, deve essere sempre visibile la finestra video sia dell'intervistatore sia del rispondente. Le funzionalità indicate devono essere disponibili su tutti i dispositivi.
- *Qualità della comunicazione audio e video.* Le interviste devono essere condotte da PC o tablet provvisti di webcam e abilitati alla connessione tramite rete telefonica (4G, 5G) e WI-FI. L'intervistatore deve essere dotato di cuffie con microfono, così da evitare rumori o eco.
- *Privacy e sicurezza.* La piattaforma di videoconferenza deve garantire il rispetto del GDPR e della sicurezza di trasmissione dei dati. Ogni intervista deve avere un indirizzo univoco. Previo consenso del rispondente, per scopi di ricerca metodologica sulla qualità del dato potrà essere richiesta la registrazione dell'intervista o la partecipazione di un ricercatore Istat all'intervista per un massimo del 3% delle interviste svolte.

### **1.3.2 SERVIZI OPZIONALI AFFERENTI L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO**

**In occasione delle attività preparatorie o nel corso della durata contrattuale (in quest'ultimo caso con un preavviso minimo di 6 mesi)** con riferimento alle interviste CAPI da effettuarsi nell'ambito dell'indagine sulle Forze di Lavoro, ISTAT si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore del Servizio la prestazione di entrambi i servizi a) e b) o solo uno di essi di seguito elencati e meglio descritti nei successivi paragrafi.

In particolare potranno essere richiesti:

- a) Sviluppo e manutenzione adattativo/correttiva del questionario elettronico CAPI in lingua Italiana e tedesca sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nelle due lingue,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico

45 di 73



comprensivo dell'agenda dell'intervistatore e della scheda contatti.

- b) Sviluppo del Sistema di gestione CAPI e produzione e fornitura di reportistica e di file microdati

Nel caso di richiesta di entrambi i servizi descritti ai punti a) e b) i tempi di seguito illustrati per la predisposizione dei rispettivi servizi saranno sovrapposti.

**Le figure professionali dedicate alla prestazione di tali servizi, sono le medesime di cui al successivo paragrafo 0.**

### **1.3.2.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE ADATTATIVO/CORRETTIVA DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO PER L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO**

ISTAT consegnerà i questionari definitivi, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in lingua tedesca). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione complessivamente **4 mesi** per l'implementazione e la messa a punto della versione definitiva del **questionario elettronico**, comprensivo dell'agenda dell'intervistatore e della scheda contatti. Le attività relative allo sviluppo e test del questionario elettronico saranno così suddivise:

- 2,5 mesi per lo sviluppo del sistema CAPI e per la messa a disposizione dell'Istat degli stessi per l'avvio delle procedure di test;
- ulteriori 1,5 mesi per le procedure di test effettuate da Istat e contestuale manutenzione adattativo/correttiva effettuata da parte del Fornitore sulla base delle segnalazioni di difformità inoltrate da Istat.

Solo a seguito della dichiarazione di conformità da parte dell'Istat e della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione dei rilevatori secondo quanto previsto nello "Schema degli adempimenti", che sarà consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

I questionari in lingua tedesca (per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) verranno consegnati al Fornitore del Servizio entro 3 mesi dall'avvio della richiesta di attivazione del servizio opzionale; il Fornitore del Servizio avrà a disposizione 1 mese per l'implementazione della versione elettronica del questionario, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 4 mesi dall'avvio della richiesta di attivazione del servizio opzionale. Le operazioni di test dovranno concludersi entro 5 mesi dall'avvio della richiesta di attivazione del servizio opzionale.

Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test relativi ai questionari italiano e tedesco dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. paragrafo 1.3.2.3).

### **1.3.2.2 SISTEMA DI GESTIONE CAPI PER L'INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO**

Il Fornitore del Servizio ha a disposizione complessivamente **5 mesi** per l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI. Le attività relative allo sviluppo e test del sistema CAPI saranno così suddivise:

- 3 mesi per lo sviluppo del sistema CAPI e per la messa a disposizione dell'Istat dello stesso,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



per l'avvio delle procedure di test;

- ulteriori 2 mesi per le procedure di test effettuate da Istat e contestuale manutenzione adattativa/correttiva effettuata da parte del Fornitore sulla base delle segnalazioni di difformità inoltrate da Istat.

Solo a seguito della dichiarazione di conformità da parte dell'Istat, sarà possibile iniziare la formazione dei rilevatori secondo quanto previsto nello "Schema degli adempimenti", che sarà consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

Per quanto riguarda le specifiche del servizio di sviluppo del sistema di sistema CAPI per l'indagine continua sulle Forze di Lavoro, si rimanda integralmente all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico, al netto delle specifiche relative al sistema CADI per le Spese delle Famiglie

### **1.3.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DI FILE MICRODATI PER L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO**

Per quanto riguarda le specifiche del servizio di produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e di file microdati per l'indagine sulle forze di lavoro, si rimanda integralmente al paragrafo 1.2.3, che costituisce, congiuntamente agli allegati citati, un esempio delle specifiche che verranno predisposte per l'indagine forze di lavoro e che verranno formalizzate all'atto dell'attivazione del servizio opzionale.

## **2 LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE**

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

Un'area di rilevazione comprende, di norma, più Comuni, ad eccezione delle aree metropolitane che possono essere costituite da parti del territorio di un solo Comune.

Per ottimizzare la distribuzione territoriale delle interviste riferite alle due indagini (Forze Lavoro e Spese delle famiglie) i disegni campionari sono stati progettati in modo da massimizzare la sovrapposizione dei due campioni; in particolare tra il 70% e l'80% dei comuni campioni delle Spese delle famiglie è presente nel campione dell'Indagine sulle Forze di Lavoro. In tal senso la divisione del territorio nelle suddette aree è idonea anche all'indagine delle Spese delle famiglie.

In conseguenza di quanto sopra descritto, ogni intervistatore ha un'area assegnata nella quale svolge le interviste. Per ottimizzare la rilevazione è possibile assegnare all'intervistatore due o più aree.

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

A titolo puramente indicativo, si rappresenta che al momento attuale gli intervistatori attivi sul territorio sono circa 430, alcuni dei quali lavorano su entrambe le indagini e altri su una sola indagine (il 77,5% su entrambe le indagini, il 16,9% solo su Spese delle famiglie, il 5,6% solo su Forze di Lavoro). Nell'Allegato IFL\_4 è riportato a titolo esemplificativo l'attuale elenco delle Aree per l'indagine sulle

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



Forze di Lavoro.

Nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie e altresì nell'ambito dell'indagine sulle Forze di Lavoro qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), l'elenco degli intervistatori dovrà essere fornito due settimane prima dell'inizio della formazione di ogni annualità per ciascuna indagine e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo assegnato dal Fornitore del Servizio;
- nome e cognome;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- data di assegnazione all'indagine;
- indagine/indagini alle quali è assegnato;
- comuni nei quali l'intervistatore effettua le interviste;
- data di interruzione dell'attività;
- motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi);
- eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

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

Gli intervistatori potranno condurre contemporaneamente le due indagini oppure condurne soltanto una delle due, in relazione alle esigenze dei calendari di rilevazione. Complessivamente, il Fornitore del Servizio dovrà garantire l'attività di **almeno 400 intervistatori**, nelle distribuzioni territoriali minime di seguito specificate, fermo restando il numero massimo di intervistatori prescritti nel presente Capitolato Tecnico.

REGIONI	DISTRIBUZIONE DEL NUMERO MINIMO DI INTERVISTATORI
PIEMONTE - VALLE D'AOSTA	38
LOMBARDIA	46
BOLZANO-BOZEN (*)	7
TRENTO	11
VENETO	18
FRIULI VENEZIA GIULIA(**)	11
EMILIA-ROMAGNA	27
LIGURIA	12
TOSCANA	25

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico





REGIONI	DISTRIBUZIONE DEL NUMERO MINIMO DI INTERVISTATORI
UMBRIA	10
MARCHE	11
LAZIO	27
ABRUZZO	11
MOLISE	8
CAMPANIA	27
PUGLIA	25
BASILICATA	12
CALABRIA	22
SICILIA	36
SARDEGNA	16
TOTALE	400

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

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

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

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

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

- L'ISTAT effettuerà il monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente Capitolato.
- L'ISTAT verificherà a campione presso gli intervistati l'effettivo svolgimento delle interviste con riferimento, in particolare: agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia, alla correttezza dei recapiti telefonici (qualora disponibili, il numero telefonico fisso della famiglia e il numero del telefono cellulare) reperiti dagli intervistatori e inseriti nei questionari.
- L'ISTAT effettuerà verifiche periodiche sui campioni di lotti di Diari cartacei pervenuti, inerenti i caratteri errati trascritti.
- L'ISTAT effettuerà **verifiche periodiche sulla corrispondenza** tra il **profilo** e **numero** delle figure professionali impiegate e quelle **offerte**, fermo restando i requisiti minimi o migliorativi offerti.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da ISTAT si riscontrasse il mancato rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, potranno essere effettuati rilievi e applicate

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



penali di cui allo Schema di Contratto, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.



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

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

In caso di attivazione dei Servizi Opzionali, sarà utilizzato lo stesso team di lavoro di seguito elencato, , con aumento dell'effort previsto per l'esecuzione dei servizi principali.

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.

- **n. 1 Responsabile della Fornitura:** il Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia aspetto inerente la gestione contrattuale.  
Il Responsabile della Fornitura segue costantemente le attività per tutta la durata del Servizio.
- **n. 1 Responsabile di progetto** con esperienza professionale almeno quinquennale (5 anni anche non consecutivi) negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini condotte con tecnica CAPI.  
Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore del Servizio, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente del Fornitore del Servizio aggiudicatario in merito a problematiche generali e metodologiche.  
Il Responsabile di progetto segue costantemente le attività per tutta la durata del Servizio.
- **n. 2 Coordinatori tecnici**, con diploma di istruzione secondaria superiore e con esperienza professionale almeno quinquennale (5 anni anche non consecutivi) negli ultimi 15 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini CAPI ed in particolare dovranno aver effettuato tale attività nell'ambito di una o più indagini CAPI per un numero complessivo di almeno 50.000 interviste.  
I coordinatori tecnici, nel rispetto delle metodologie di indagine, dovranno coordinare tutte le attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della rilevazione per entrambe le indagini oggetto del presente Capitolato. In particolare devono coordinare le attività dei supervisori e degli esperti informatici.  
I coordinatori seguono costantemente le attività per tutta la durata del Servizio.
- **n. 8 Supervisor**, con diploma di istruzione secondaria superiore e con esperienza almeno triennale (3 anni anche non consecutivi) negli ultimi 15 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI ed in particolare dovranno aver effettuato tale attività



nell'ambito di una o più indagini CAPI per un numero complessivo di almeno 35.000 interviste.

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

I supervisori dovranno seguire le indagini quotidianamente e continuativamente per l'intera durata del servizio.

- **n. 19 Responsabili Territoriali** (uno per ogni regione ad eccezione del Piemonte e Valle d'Aosta che prevedono un unico responsabile) con esperienza almeno biennale (2 anni anche non consecutivi) negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione di indagini con tecnica CAPI e/o PAPI. I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare gli intervistatori, effettuare controlli sul campo per monitorare l'attività degli intervistatori, assistere e supportare l'attività sul campo, fornire supporto e partecipare ai briefing e ai debriefing degli intervistatori. I Responsabili Territoriali seguono costantemente le attività per tutta la durata del Servizio.
- **Almeno n. 400 Intervistatori CAPI** (di cui almeno n. 6 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e n. 2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena per alcune famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia) con almeno le seguenti caratteristiche:
  - età minima 18 anni;
  - diploma di istruzione secondaria superiore;
  - perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
  - conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
  - esperienza lavorativa di almeno 12 mesi (anche non consecutivi) nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste, devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo);
  - disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
  - disponibilità di un telefono cellulare.Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori aggiuntivi fino ad un massimo di n. 460 (e fino ad un massimo di n.9 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e n. 2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.
- **Operatori Help Desk**, con diploma di istruzione secondaria superiore e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori.



Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software.

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

- **Operatori dei Numeri Verdi per l'assistenza alle famiglie**

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

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

- **n. 1 Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche nell'ambito dell'indagine sulle Spese delle famiglie.**

Tale figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore, deve possedere esperienza almeno biennale (2 anni anche non consecutivi) negli ultimi 6 anni, nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

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

- **n. 1 Sistemista per la gestione del sistema informativo-informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete dell'indagine sulle Spese delle famiglie.**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale (3 anni anche non consecutivi) negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Il sistemista dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

- **n. 1 Analista programmatore per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati dell'indagine sulle Spese delle famiglie**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore e avere un'esperienza almeno biennale (2 anni anche non consecutivi) negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.

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



- **n. 1 Programmatore per lo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico CAPI e del modello elettronico di acquisizione CADI dell'indagine sulle Spese delle famiglie, esperti nello sviluppo e manutenzione di questionari CAPI e/o CATI.**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore e un'esperienza almeno biennale (2 anni anche non consecutivi) negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI.

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

- **Esperti informatici (addetti informatici)**

Tali figure dovranno essere in possesso del diploma di istruzione secondaria e con esperienza almeno biennale (2 anni anche non consecutivi) negli ultimi 10 anni nella gestione di sistemi CAPI completi e nell'utilizzo di Oracle SQL e PL/SQL per procedure di trattamento ed elaborazione dati, con conoscenza di sistemi operativi Microsoft Windows server 2008 e successivi, Microsoft Windows 10 e successivi, MS Office 2010 e successivi, Protocolli TCP/IP, DB Oracle, e linguaggi SQL e PL/SQL.

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

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

Gli esperti informatici dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento

\*\*\*

Nel verbale di avvio del Contratto, il Fornitore del Servizio riporterà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate nei servizi oggetto del presente Capitolato, esclusi i nominativi degli intervistatori e degli operatori del numero verde, che dovranno essere forniti due settimane prima dell'inizio della formazione di ogni annualità per ciascuna indagine e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento.

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

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

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore del Servizio ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere



immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello previsto, potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale messa a disposizione dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo, almeno 10 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 allo Schema di Contratto.

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

L'eventuale sostituzione dei componenti del team di lavoro è ammessa solo se i sostituti presentano un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e comunque deve essere preventivamente valutata ed autorizzata dall'ISTAT, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Contratto.

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



## **5 DOTAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT**

Con riferimento alle risorse software, per l'indagine sulle Forze di Lavoro l'ISTAT metterà a disposizione del Fornitore del Servizio:

- il sistema server CAPI, comprensivo del software necessario alla gestione e al monitoraggio della suddetta rilevazione, ove non vengano richiesti i servizi opzionali di cui al paragrafo 1.3.2.2 del presente Capitolato Tecnico;
- il sistema software client CAPI, comprensivo del questionario elettronico ove non vengano richiesti i servizi opzionali di cui al paragrafo 1.3.2.2 del presente Capitolato Tecnico.





## 6 DOTAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

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

- n.1 infrastruttura dedicata, progettata con i più recenti criteri di sicurezza e dotata di un'architettura ridondata ad alta affidabilità.

Ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura, si precisa che il/i CED e le relative macchine fisiche potranno essere condivisi, in logica di Cloud; resta in ogni caso inteso che il Fornitore dovrà garantire la segregazione logica degli ambienti e dei dati (ad esempio attraverso macchine virtuali e VLAN dedicate), che dovrà assicurare l'archiviazione dei dati e che l'infrastruttura dovrà essere rispondente alle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali.

Dovranno inoltre essere garantiti elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza. Si dovrà garantire la continuità di servizio, per ciascun servizio erogato in remoto, in coerenza con gli orari di servizio.

In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti il fornitore dovrà invocare formalmente verso l'ISTAT tale evento e garantire la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito.

Il tempo massimo di ripartenza dei servizi è stabilito in n. 6 ore dall'evento di indisponibilità, come indicato al successivo paragrafo 10.4.9 anche relativamente all' applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

La soglia di tolleranza per il ripristino dei dati è stabilito in 24 ore, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CAPI/CADI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati per l'indagine Spese delle famiglie. Qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), tale potenza elaborativa complessiva dovrà supportare il carico del sistema CAPI/CADI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati per entrambe le indagini.

La struttura dati che include le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà consentire la consultazione e l'accesso ai dati per un periodo equivalente alla durata della Fornitura in oggetto. Dovranno inoltre essere oggetto di idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili. Il sistema CAPI/CADI residente sul sistema servernte dovrà essere accessibile dai locali dell'ISTAT via web, purché protetto da opportuni firewall e web application firewall o, in alternativa, tramite collegamento VPN SSL per garantire lo svolgimento delle attività di test e collaudo, di coordinamento, di supervisione e di gestione dell'indagine; tale collegamento dovrà essere implementato nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT.



- n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati relativamente all'indagine sulle Spese delle famiglie con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI/CADI ed il sistema server e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablo (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori).
- Deve essere garantita tanto la sicurezza del canale di trasferimento, accessibile solo mediante protocolli sicuri e credenziali di autenticazione, quanto la compressione e la crittografia dei dati trasferiti.
- Il sistema dovrà consentire l'allineamento successivo dei dati senza errori, anche nel caso di interruzioni di rete o malfunzionamento o spegnimento improvviso del pc portatile.
- Qualora Istat richieda l'attivazione dei servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), , tale sistema dovrà gestire la trasmissione dei dati per entrambe le indagini;
- almeno n.1 fax collegato/i ai numeri verdi;
- PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione dei sistemi CAPI/CADI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT o alternativamente un pari numero di pc virtuali fruibili attraverso connessione Internet, purché adeguatamente protetti;
- almeno n. 2 stampanti laser;
- almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- Ciascun intervistatore deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
  - processore x86-64 da 1.5 GHz o superiore
  - 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 equivalenti di riserva/power bank;
  - adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
  - adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;
  - dispositivi hardware e software per la registrazione audio (es; software di rilevazione installato sul PC portatile dell'intervistatore, qualora in grado di garantire la registrazione audio);
    - dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video; Si precisa, che si tratta di dispositivi hardware e software per la comunicazione a distanza audio e video in tempo reale; non sono previste videoregistrazioni.
  - dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno (4G o superiore);



- sistema di rilevamento delle coordinate geografiche GPS interno o esterno (in entrambi i casi, collegato alla rete dati);
- sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore.

Il Fornitore del Servizio, dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio, nel rispetto di quanto indicato al paragrafo 1.1.7. I PC portatili di cui saranno forniti gli intervistatori dovranno pertanto essere dotati di porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n; chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 4G, in cui sarà alloggiata la SIM dati. La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema server e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che agli intervistatori, alle risorse impiegate per le attività oggetto del presente Capitolato, ivi inclusi esperti informatici per le attività di test. In caso di malfunzionamento dei PC il Fornitore del Servizio è tenuto alla immediata sostituzione, mantenendo i requisiti minimi sopra indicati.

Tutti i PC portatili dovranno essere dotati di un sistema Antivirus costantemente aggiornato, gestito centralmente, e di un firewall.

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

L'ISTAT, per l'indagine sulle Forze di Lavoro, nel caso in cui non vengano attivati i servizi opzionali di cui ai paragrafi 1.3.2.2 e 1.3.2.3), , fornirà le specifiche per la configurazione e installazione dei sw nei PC portatili. Tali attività di configurazione e installazione saranno a carico del Fornitore del Servizio.

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

### **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) o virtuali a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password) e autenticazione multifattore (MFA);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



- protezione delle rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

### **PRIVACY DEI DATI**

Il sistema dovrà garantire la Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al D.lgs n. 196/2003 e s.m.i., sicurezza dell'informazione e privacy mediante la progettazione di soluzioni che rispettino i principi di "privacy by design e by default" progettando ed implementando misure tecniche ed organizzative documentate, necessarie all'erogazione del servizio.

Ai fini della valutazione del progetto il fornitore dovrà dichiarare il possesso di eventuali certificazioni in materia di sicurezza dell'informazione e/o privacy e/o cybersecurity.



### **6.1 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. n. 261 del 7 novembre 2019).

Per quanto riguarda l'acquisto/noleggio di nuove apparecchiature IT (PC portatili e desktop) esse dovranno essere in possesso dell'etichetta *Energy Star* nell'ultima versione applicabile.



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

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

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



## 8 LETTERA ALLE FAMIGLIE

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

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

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

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

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



## 9 AZIONI CONTRATTUALI

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

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

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

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

### 9.1 RILIEVI

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

### 9.2 PENALI

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

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico





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'articolo "Penali e Rilievi" dello Schema di Contratto.



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

### **10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEI SISTEMI CAPI E CADI**

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

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

### **10.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CAPI**

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

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



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

### **10.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL MODELLO ELETTRONICO DI ACQUISIZIONE CADI**

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

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



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

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

## 10.4 ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

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

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

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere, nei tempi concordati con ISTAT durante i lavori preparatori, alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri telefonici dell'intero campione

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



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

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

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

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

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica prevista nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori.

#### **10.4.3 Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici CAPI e del modello di acquisizione CADI**

I questionari prevedono la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

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

I questionari CAPI (in italiano e tedesco) e le maschere di acquisizione CADI, da utilizzare nelle rilevazioni, saranno predisposti dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nei tempi previsti nello "Schema degli adempimenti", consegnato da Istat all'avvio dei lavori e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegati SPE\_4A, SPE\_4B, SPE\_4C, SPE\_4D). Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che i questionari elettronici e le maschere di acquisizione siano conformi alle versioni cartacee predisposte dall'ISTAT. I questionari elettronici e le maschere di acquisizione dovranno seguire le istruzioni dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate al momento di inizio delle attività e delle quali viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegati SPE\_6 e SPE\_7). In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello familiare e individuale.

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 3 – ID 2497

3. Capitolato Tecnico



sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata, sia il numero di volte in cui la regola viene attivata e successivamente superata in virtù della correzione dell'informazione.

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

Come già detto in precedenza, il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

#### **10.4.4 Gestione dei contatti e degli appuntamenti**

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto, in base a quanto previsto, a titolo puramente esemplificativo, nell'Allegato SPE\_4A.

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

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

##### **Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare**

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

##### **Distribuzione del questionario agli intervistatori**

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

##### **Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori**

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



dell'intervistatore a cui erano stati precedentemente assegnati. Le variazioni nelle assegnazioni dovranno essere storicizzate.

#### **Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori**

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

#### **Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni**

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

### **10.4.6 Importazione ed esportazione dei dati**

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

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

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

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

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



La verifica di conformità riguarderà:

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

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

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

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

#### **10.4.10 Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico**

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





## 11 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

### **INDAGINE SPESE DELLE FAMIGLIE**

- Allegato SPE\_1 – Campione
- Allegato SPE\_2 – Distribuzione regionale interviste
- Allegato SPE\_3 – Regole Contatti con la Famiglia
- Allegato SPE\_4A – Scheda contatti
- Allegato SPE\_4B – Questionario per la prima parte dell'intervista
- Allegato SPE\_4C – Questionario per la seconda parte dell'intervista
- Allegato SPE\_4D – Diario
- Allegato SPE\_5 – Calendario per la fornitura mensile dei dati
- Allegato SPE\_6 – Regole di incompatibilità
- Allegato SPE\_7 – Regole maschere di acquisizione CADI
- Allegato SPE\_8 – Indicatori di monitoraggio

### **INDAGINE FORZE DI LAVORO**

- Allegato IFL\_1 – Interviste nel trimestre
- Allegato IFL\_2 – Questionario per famiglie di 1°- 3°- 4° intervista
- Allegato IFL\_2.1 – Questionario per famiglie di 2° intervista
- Allegato IFL\_3 – Regole da seguire nei contatti con le famiglie
- Allegato IFL\_3.1 – Scheda contatti
- Allegato IFL\_4 – Aree di rilevazione
- Allegato IFL\_5 – Calendario attività nel trimestre