

## **CAPITOLATO TECNICO**

# **GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE SVOLTE CON TECNICA CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT– EDIZIONE 3**



## INDICE

PREMESSA .....	4
L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO .....	5
DEFINIZIONI.....	6
<b>1 OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>8</b>
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE DELL'INDAGINE CONTINUA .....	9
1.1.1 Tempistiche dell'indagine .....	9
1.1.2 Metodologia dell'indagine .....	10
1.1.3 Le interviste .....	13
1.1.3.1 <i>Il tasso di completezza delle interviste</i> .....	14
1.1.4 La lista dei nominativi delle famiglie .....	17
1.1.5 Rilevazione e gestione dei contatti con le famiglie.....	17
1.1.5.1 <i>Prima intervista</i> .....	18
1.1.5.2 <i>Reintervista</i> .....	18
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI .....	20
1.2.1 Servizi di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio .....	20
1.2.2 Numero verde per l'assistenza alle famiglie.....	20
1.2.3 Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di microdati delle interviste .....	23
1.2.4 Attività di formazione.....	24
1.2.4.1 <i>Formazione in avvio di rilevazione per gli intervistatori e i supervisori di sala – indagine continua</i> .....	24
1.2.4.2 <i>Debriefing</i> .....	26
1.2.4.3 <i>Ritorni Formativi</i> .....	27
1.2.4.4 <i>Formazione per integrazione o turn over degli intervistatori</i> .....	27
1.2.4.5 <i>Formazione in avvio di rilevazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie</i> .....	28
1.2.4.6 <i>Aspetti logistici e organizzativi per la formazione</i> .....	29
1.2.5 Fornitura del sistema CATI del Fornitore .....	29
<b>2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>29</b>
<b>3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO .....</b>	<b>32</b>
<b>4 DOTAZIONI TECNICHE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>38</b>
4.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI .....	39
<b>5 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>39</b>
<b>6 SICUREZZA DEI DATI .....</b>	<b>40</b>

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



<b>7</b>	<b>PRIVACY.....</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b>AZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>40</b>
8.1	RILIEVI .....	41
8.2	PENALI.....	41
<b>APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER L’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO .....</b>		<b>42</b>
1.	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI .....	42
2.	FUNZIONALITÀ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI .....	42
3.	ATTIVITÀ INFORMATICHE.....	43
4.	TEMPI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI.....	50
5.	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI MICRODATI E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI .....	50
<b>ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO .....</b>		<b>51</b>



## **PREMESSA**

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione, gestione e monitoraggio di interviste per la realizzazione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro, da effettuarsi con l'ausilio del computer mediante tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), in un arco temporale di 42 mesi di cui 5 mesi per la fase di predisposizione del servizio e 37 mesi per la fase di rilevazione.

Sono da considerare parte integrante del presente documento tutti gli Allegati, forniti in *versione provvisoria* in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

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

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



## **L'INDAGINE SULLE FORZE DI LAVORO**

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

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

\*\*\*

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

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

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

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



## DEFINIZIONI

- *Impresa/Società/Fornitore*: indica l'aggiudicatario del servizio;
- *Inizio/Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività; a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi;
- *CAPi - Computer Assisted Personal Interviewing*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di computer portatile per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte. Questa tecnica viene generalmente utilizzata per effettuare la prima intervista alle famiglie campione dell'indagine Forze di lavoro;
- *CATi - Computer Assisted Telephone Interviewing*: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *Inizio/Avvio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le famiglie;
- *Settimana di riferimento*: è la settimana a cui si riferiscono la maggior parte delle informazioni raccolte durante l'intervista;
- *Periodo di riferimento*: periodo composto da più settimane di riferimento;
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Famiglie Campione*: insieme di famiglie estratte casualmente dall'ISTAT a partire dalle liste anagrafiche;
- *Campione trimestrale*: insieme di famiglie da intervistare in un trimestre;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione;
- *Prima intervista*: prima occasione di intervista alla famiglia. Nella maggior parte dei casi viene effettuata con tecnica CAPi da altro fornitore;
- *Reintervista*: occasioni di intervista successive alla prima sulla medesima famiglia. Nella maggior parte dei casi viene effettuata con tecnica CATi dall'aggiudicatario del contratto;
- *Quartina*: si intende un set di massimo quattro famiglie di cui una famiglia è la famiglia base e le successive famiglie sono le famiglie sostitutive. In caso di prima intervista, le quartine sono prevalentemente costituite da 4 unità (famiglia base e 3 sostitute). Nel caso delle reinterviste, invece, le quartine sono prevalentemente costituite da una sola unità e, più raramente, da un set di unità compreso tra 2 e 4 famiglie. All'interno di una quartina è possibile realizzare una sola intervista completa;
- *Famiglia base*: prima famiglia della quartina;
- *Famiglia sostitutiva*: famiglia successiva alla prima famiglia della quartina, da utilizzare nei casi previsti per la sostituzione;
- *Quartine assegnate valide relative alle prime interviste*: si intendono le quartine assegnate relative alle prime interviste, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati a tutte le

---

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 svolte con tecnica CATi per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



famiglie della quartina risultino errati;

- *Quartine assegnate valide relative alle reinterviste*: si intendono le quartine assegnate relative alle reinterviste, ad eccezione di quelle in cui tutti i numeri di telefono associati a tutte le famiglie della quartina risultino errati;
- *Numero di telefono errato*: si intende un numero telefonico inesistente oppure non corrispondente alla famiglia che deve essere intervistata, e quindi non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista;
- *Intervista completa*: prima intervista/reintervista secondo quanto previsto al paragrafo 1.1.3 e pertanto utile per la fattura;
- *Intervista Proxy*: intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni;
- *Normalizzazione dei nominativi*: attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale;
- *Tasso di completezza*: per un dato periodo di riferimento, rapporto percentuale tra il numero di interviste complete, sottoposte a verifica di conformità e numero di quartine assegnate valide;
- *Percentuale di interviste realizzate nelle prime due settimane del periodo di rilevazione*: per un dato periodo di riferimento, rapporto percentuale tra il numero di interviste complete realizzate nelle prime due settimane del periodo di rilevazione e il numero di interviste complete realizzate nell'intero periodo di rilevazione;
- *Attrition bimestrale*: parametro percentuale che dà evidenza del numero di intervistatori che lasciano l'attività nel bimestre. Tale parametro è calcolato su base bimestrale come: [numero di intervistatori che lasciano l'attività nel bimestre]/[numero di intervistatori che hanno operato nel bimestre]. Nel calcolo dell'attrition non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base ad esigenze specifiche e motivate.
- *Attrition annuale*: parametro percentuale che dà evidenza del numero di intervistatori che lasciano l'attività nell'anno. Tale parametro è calcolato su base annua come: [numero di intervistatori che lasciano l'attività nell'anno]/[numero di intervistatori che hanno operato nel medesimo periodo]. Nel calcolo dell'attrition non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base ad esigenze specifiche e motivate.



# 1 OGGETTO DELL'APPALTO

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

- circa n. 405.000 interviste con tecnica CATI, per la realizzazione dell'indagine continua sulle **Forze di Lavoro**;
- servizi connessi e strumentali.

**Il numero complessivo di interviste per l'indagine continua, pari a circa 405.000, è costituito da:**

- **un numero di reinterviste pari a circa 399.000;**
- **un numero di prime interviste pari a circa 6.000.**

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

1. Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.1;
2. Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie intervistate secondo quanto previsto paragrafo 1.2.2;
3. Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati e altre reportistiche secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.3;
4. Attività di formazione delle risorse secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.4;
5. Fornitura del sistema CATI e sviluppo e manutenzione del questionario elettronico secondo quanto previsto al paragrafo 1.2.5.

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

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico





## 1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE DELL'INDAGINE CONTINUA

### 1.1.1 TEMPISTICHE DELL'INDAGINE

Il Contratto ha una durata di 42 (quarantadue) mesi decorrenti dalla data di avvio delle attività (5 mesi per la predisposizione del servizio e 37 mesi per la fase di rilevazione).

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio entro il 5° mese successivo dovrà predisporre il servizio oggetto dell'appalto secondo le tempistiche definite nello schema degli adempimenti che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività.

Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori per la predisposizione e la verifica di conformità del sistema CATI del Fornitore, comprensivo dell'eventuale coordinamento tra l'Impresa aggiudicataria e l'Impresa che attualmente conduce l'indagine CATI e l'ISTAT, in modo da permettere la gestione del passaggio di consegne, a garanzia della continuità dell'indagine.

Le attività di formazione dovranno essere realizzate in un periodo di durata di 2 settimane, immediatamente precedenti l'avvio della rilevazione e successive al termine delle verifiche di conformità da parte di ISTAT sul sistema CATI del Fornitore.

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, attraverso la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dal Fornitore, 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. L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'ISTAT fornirà al momento dell'avvio delle attività. L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

Il questionario elettronico comprende anche un modulo ad hoc, che varia di anno in anno, con approfondimenti su specifici argomenti, da somministrare a circa 1/3 del campione CATI annuale. Il modulo "ad hoc" sviluppato per il 2023 ed indicativo della complessità e delle dimensioni dei moduli ad hoc annuali, è, a titolo puramente esemplificativo, riportato nell'Allegato 3.3 "Questionario unico e modulo ad hoc". Oltre al suddetto modulo annuale potranno essere previsti altri moduli tematici aggiuntivi, di complessità e dimensioni comparabili con quelle del modulo ad hoc, su tematiche di natura sociale non necessariamente inerenti il mercato del lavoro, fino a un massimo di 5 moduli nell'intero arco di durata del contratto. Periodicamente, inoltre, il questionario potrà subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità. Potranno subire modifiche periodiche anche gli altri documenti tecnici occorrenti all'espletamento del servizio. Le possibili variazioni richieste da ISTAT

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



dovranno essere effettuate senza oneri economici aggiuntivi a carico della Committente.

**A partire dal 13° mese di rilevazione del contratto, l'Istat si riserva la possibilità di comunicare al Fornitore la propria intenzione di sostituire il software CATI del Fornitore con un sistema fornito/messo a disposizione da Istat.**

In relazione ai sistemi di gestione e di acquisizione digitale, si richiede al Fornitore, nell'ambito dei servizi connessi e strumentali, di garantire la collaborazione alle fasi di test funzionale dei sistemi stessi secondo le seguenti previsioni temporali:

- Nell'arco della/delle annualità di rilevazione in cui i sistemi utilizzati sono quelli del Fornitore;
- Durante i 5 mesi precedenti la messa in produzione dei sistemi di ISTAT, laddove ISTAT richieda di sostituire il software CATI del Fornitore con il proprio software.

In entrambi i casi, l'attività avrà una durata, presumibilmente, di due mesi ed è richiesto il coinvolgimento del coordinatore tecnico, dei supervisori e di una quota parte degli intervistatori (valutabile per una percentuale compresa tra il 5% e il 10% della rete).

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

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

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

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

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

Le famiglie da intervistare sono suddivise in campioni trimestrali.

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 che compongono il trimestre. Ciascuna settimana dell'anno rappresenta, infatti, una settimana di riferimento. Ogni famiglia del campione viene assegnata ad una determinata settimana di riferimento. Il numero d'ordine della settimana a cui la famiglia è assegnata sarà sempre lo stesso in ciascuno dei 4 trimestri in cui la

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



famiglia dovrà essere intervistata. I nominativi da intervistare verranno forniti dall'ISTAT all'Impresa settimanalmente, generalmente tre giorni prima di ciascuna settimana di riferimento e l'Impresa dovrà, di norma, effettuare le interviste durante la settimana successiva a quella di riferimento, denominata "settimana di rilevazione".

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

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

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

Il Fornitore potrà migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, il possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi oggetto dell'appalto rilasciata da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento (criterio di valutazione ID 4).

**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 riferite ad una settimana di rilevazione<sup>1</sup>.**

	Prima della settimana di riferimento		Settimana di riferimento	Periodo di rilevazione			
<b>Giorno</b>	entro l'11° 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 rilevazione)</b>	Dall' 8° al 14° giorno <b>(1ª settimana per interviste residue)</b>	Dal 15° al 21° giorno <b>(2ª settimana per interviste residue)</b>	Dal 22° al 28° giorno <b>(3ª settimana per interviste residue)</b>
Istat	Invio delle lettere alle famiglie	Invio dei nominativi del campione da intervistare	Eventuale invio di nominativi aggiuntivi da intervistare a seguito di riassegnazione dal CAPI al CATI				
Fornitore del Servizio			Caricamento dei file delle famiglie da intervistare sul sistema CATI	Interviste Inizio monitoraggio della rilevazione Inizio invio giornaliero all'Istat dei file di microdati e della reportistica	Prosegui / Completamento delle interviste residue	Prosegui/Completamento delle interviste residue	Completamento delle interviste residue Fine Monitoraggio della rilevazione Termine ultimo (28°giorno) per l'invio all'Istat dei file completi di microdati e della reportistica

<sup>1</sup> La 12ª e la 13ª settimana del trimestre hanno tempi di rilevazione e di trasmissione dei dati all'Istat più compressi rispetto a quanto riportato nello schema (cfr. paragrafo 1.1.2)

### 1.1.3 LE INTERVISTE

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

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

Le interviste saranno effettuate dal lunedì al venerdì, dalle 12:30 alle 21:30, il sabato dalle 11:00 alle 19:00 ad eccezione di eventuali giorni festivi.

Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazioni di ISTAT.

Le interviste possono essere di due tipologie:

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

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

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

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

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

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

L'intervistatore dovrà somministrare il questionario individuale direttamente a ciascun componente eleggibile della famiglia. A tal fine, qualora non fosse possibile il completamento delle interviste



individuali dirette attraverso un solo contatto telefonico, dovrà procedere con ulteriori contatti e appuntamenti, secondo quanto riportato nell'Allegato 5 – Regole del contatto telefonico. L'acquisizione delle informazioni in modalità proxy dovrà essere limitata esclusivamente ai casi espressamente previsti, secondo quanto sarà opportunamente specificato in fase di avvio delle attività.

L'offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, le procedure e gli strumenti che intende utilizzare in fase di rilevazione, per ridurre la percentuale di compilazione delle interviste proxy e per gestire gli appuntamenti con tutti i componenti della famiglia (criterio di valutazione ID 8).

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

Per l'insieme delle settimane di riferimento chiuse nel bimestre e sottoposte a verifica di conformità, qualora il numero di prime interviste assegnate valide nel bimestre di rilevazione sia inferiore a 1.500, il Fornitore del servizio dovrà garantire un **tasso di completezza totale** (reinterviste più prime interviste) pari almeno l'**87%** o la percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica:

##### Tasso Completezza Totale

$$= \frac{[(\text{numero di reinterviste complete somministrate a famiglia campione o set di famiglie} + \text{numero di prime interviste complete somministrate a famiglie base o sostitutive}) / (\text{numero di quartine assegnate valide relative alle reinterviste} + \text{numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste})] * 100}$$

Per l'insieme delle settimane di riferimento chiuse nel bimestre e sottoposte a verifica di conformità, qualora il numero di prime interviste assegnate valide nel bimestre di rilevazione sia pari o maggiore a 1.500, il Fornitore del servizio dovrà garantire:

- **un tasso di completezza per le reinterviste**, come di seguito definito, pari ad almeno l'**89%**:

##### Tasso Completezza Reintervista

$$= \frac{(\text{numero di reinterviste complete somministrate a famiglia campione o set di famiglie}) / (\text{numero di quartine assegnate valide relative alle reinterviste}) * 100}$$

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



- **un tasso di completezza per le prime interviste**, come di seguito definito, pari ad almeno l'**81%** o la percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica:

Tasso Completezza Prima Intervista

$$= \left[ \frac{\text{(numero di prime interviste complete somministrate a famiglie base o sostitutive)}}{\text{(numero di quartine assegnate valide relative alle prime interviste)}} \right] * 100$$

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

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

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

- soluzioni tecniche ed organizzative adottate per garantire i tassi di completezza delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto con le famiglie (criterio di valutazione ID 9);
- metodologie utilizzate per garantire il valore offerto della percentuale di interviste effettuate nelle prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre (criterio di valutazione ID 10).

In merito ai tassi di completezza, il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, per i suddetti parametri di qualità:

- nel caso in cui il numero di prime interviste assegnate valide nel bimestre di rilevazione sia inferiore a 1.500, un tasso di completezza totale (reinterviste più prime interviste) superiore alla soglia sopra indicata (Criterio di valutazione ID 11);
- nel caso in cui il numero di prime interviste assegnate valide nel bimestre di rilevazione sia pari o maggiore a 1.500, un tasso di completezza per le prime interviste di valore superiore alla soglia sopra indicata (Criterio di valutazione ID 12).

Il punteggio associato al criterio di valutazione ID 11 e ID 12 non sarà assegnato se al criterio di valutazione ID 9 non sarà attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato".

Per garantire la qualità della rilevazione, le interviste complete (reinterviste più prime interviste) dovranno essere realizzate per almeno l'87% nelle prime due settimane successive alla settimana di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre o la percentuale eventualmente migliorativa presentata in sede di offerta tecnica (criterio di valutazione ID 13). Il punteggio associato a tale criterio di valutazione non sarà assegnato se al criterio di valutazione ID 10 non sarà attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato". Tale soglia si riduce di 3,5 punti percentuali per ogni settimana chiusa nel bimestre la cui settimana di riferimento inizia nel periodo compreso tra il 15 luglio ed il 20 agosto.

I tassi di completezza e la percentuale di interviste complete effettuate nelle prime due settimane saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 80,5% è arrotondato al valore 81%; il valore 80,4% è arrotondato al valore 80%).

In caso il Fornitore abbia offerto in fase di gara valori migliorativi per i suddetti parametri di qualità e in fase esecutiva tali valori non dovessero essere raggiunti, ISTAT applicherà le penali previste nello Schema di Contratto.

I valori dichiarati nell'offerta per i due parametri di qualità dell'indagine saranno utilizzati in fase di "Verifica di conformità" del servizio da parte di ISTAT per la determinazione dei corrispettivi e dell'eventuale "Quota Sospesa" di essi (per le reinterviste), nel caso in cui il Fornitore non rispetti la qualità dichiarata in fase di offerta, secondo quanto previsto all'art. 13S "Verifica di Conformità e quota sospesa" dello Schema di Contratto.





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

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

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

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

Per le reinterviste, l'elenco delle famiglie non prevede famiglie sostitutive. Fanno eccezione solamente le famiglie per le quali, nella precedente fase di intervista CATI, pur essendo iniziati i tentativi di contatto, non si è riusciti ad iniziare o completare l'intervista.

Per queste famiglie possono essere presenti famiglie sostitute, sempre con recapito telefonico e in numero variabile da 1 a 3.

In generale, fatta eccezione per le sostitute delle famiglie base in prima intervista, tutte le famiglie possiedono un recapito telefonico fisso o cellulare. A titolo puramente esemplificativo, si precisa che, nelle liste del primo trimestre dell'anno 2022, circa il 31% delle famiglie con recapito telefonico disponeva di almeno un recapito fisso.

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

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare la famiglia, utilizzando tutti i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall'ISTAT o reperiti nel corso di un precedente contatto dal Fornitore CAPI o reperiti dal Fornitore stesso.

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

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere provvisori o definitivi secondo le specifiche fornite dall'ISTAT all'avvio dell'indagine e di cui si fornisce in allegato una versione provvisoria (Allegato 5 al presente documento - Regole del contatto telefonico).

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



#### **1.1.5.1 PRIMA INTERVISTA**

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

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

Per ulteriori dettagli si rimanda all'Allegato 5 – Regole del contatto telefonico.

#### **1.1.5.2 REINTERVISTA**

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

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

Il caso di "occupato" per 7 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



equivalente a “non risponde nessuno” o “segreteria telefonica”).

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

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



## 1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

Si riportano di seguito i servizi connessi e strumentali per la conduzione e gestione delle interviste.

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

Oltre alle attività di supervisione sopra descritte, il Fornitore del Servizio, per ciascuna settimana di riferimento, dovrà ricontattare un campione pari ad almeno il 2% delle famiglie intervistate (relative alle prime interviste e reinterviste) nell’indagine continua per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Tale attività di controllo deve essere effettuata a stretto ridosso dalla effettuazione delle interviste, al massimo entro 2 settimane dalle stesse.

Il Fornitore del Servizio dovrà, con cadenza mensile, pena l’applicazione delle penali, inoltrare all’ISTAT due report mensili con le seguenti specifiche:

- il primo report riporterà la descrizione delle attività svolte e delle relative problematiche incontrate;
- il secondo report riporterà l’elenco delle famiglie campione ricontattate, la data e l’esito del contatto.

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

L’offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta assicurando, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara, le metodologie e gli strumenti adottati per verificare il rispetto della modalità di esecuzione dell’intervista e dell’effettivo e regolare svolgimento della stessa (criterio di valutazione ID 20).

### 1.2.2 NUMERO VERDE PER L’ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

A partire dalle due settimane precedenti l’inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali un servizio telefonico di risposta assistito da

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie, sia da telefono fisso che cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, nelle modalità di seguito descritte. Tale servizio sarà rivolto alle famiglie intervistate con tecnica CATI al fine di risolvere interrogativi o dubbi riguardanti l'indagine.

Per il numero verde di assistenza alle famiglie **si richiede la presenza minima di 2 operatori** contemporaneamente per turno, **anche “non dedicati”**, per garantire la copertura continua del servizio di risposta agli individui. Almeno un operatore per turno dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza:

- della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano;
- della lingua slovena, per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia.

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

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

Il Fornitore del Servizio deve garantire il seguente livello di servizio:

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

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

- Percentuale minima di chiamate inbound su base mensile gestite con un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore del Numero Verde pari a 10 secondi migliorabile fino al 90% (criterio di valutazione ID 14).

In caso di malfunzionamento del Numero Verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) segnalato dalle famiglie o risultante da controlli effettuati dall'ISTAT, l'ISTAT applicherà rilievi e penali.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 7.000 chiamate annue (inbound) con operatore, della durata media di 6 minuti ciascuna.

Il sistema deve registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della risposta (in linea con quanto stabilito nel paragrafo 1.2.1).

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



Gli operatori registrano, su apposito modulo informatico implementato dall'Impresa (cfr. Allegato 1 – Scheda numero verde), le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, motivi dettagliati della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare al momento dell'inizio delle attività). Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dal sistema per il monitoraggio degli standard qualitativi.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui al paragrafo 1.2.3. Inoltre, mensilmente, entro il giorno 10 di ogni mese, dovrà essere fornito un report di sintesi sulle attività svolte con riferimento al mese precedente, con evidenza dei contenuti delle chiamate ricevute e dei livelli di servizio raggiunti.

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

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

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

- funzionalità aggiuntive del servizio di numero verde quali la possibilità per il campione di inoltrare le proprie richieste anche mediante canale email, assicurando per almeno il 95% delle richieste su base settimanale, una risposta dell'operatore entro le 8 ore lavorative successive oppure entro le 4 ore lavorative successive (criterio di valutazione ID 15). Il tempo di risposta sarà calcolato dalla data e ora di invio dell'email dell'utente richiedente alla data e ora di invio dell'email di risposta da parte dell'addetto al servizio di numero verde. Analogamente a quanto previsto per le richieste telefoniche, il sistema deve registrare, per ogni richiesta pervenuta tramite email, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi offerti.
- messa a disposizione per il chiamante di un menù dell'IVR tale che consenta di lasciare il recapito telefonico e l'indicazione della fascia oraria e del giorno in cui si preferisce essere intervistato (criterio di valutazione ID 16).

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio offerti, l'Istat effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui alle penali previste nello 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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

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

Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere perfettamente funzionante almeno 15 giorni solari prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica dovrà essere testato prima dell'inizio della rilevazione, utilizzando i dati delle interviste di test effettuate a conclusione della formazione, come meglio specificato al paragrafo 1.2.4.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto prima dell'avvio della rilevazione in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'ISTAT quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione di rilievi e penali di cui allo Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo quanto di seguito descritto e ulteriormente specificato nei punti g) e h) del paragrafo 3 dell'Appendice A al presente documento.

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

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

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
  - file dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo);
  - file dati degli esiti definitivi (rifiuti, interviste complete e interviste interrotte, etc.);
  - file di microdati del numero verde.
- Reportistica
  - distribuzioni di frequenza, giornalieri e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate ove necessario in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;
  - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, di mancata

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



risposta o tasso di caduta, di rifiuto, etc.); a titolo esemplificativo, si rinvia all'Allegato 2-Indicatori sintetici di qualità.

#### **1.2.4 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

##### **1.2.4.1 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE PER GLI INTERVISTATORI E I SUPERVISORI DI SALA – INDAGINE CONTINUA**

La formazione iniziale verrà svolta in presenza nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale e sarà articolata in una seduta plenaria rivolta a tutti gli intervistatori e supervisori per l'esecuzione del briefing teorico, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti per l'esecuzione del briefing tecnico.

In funzione del numero di intervistatori e supervisori, verrà concordato il numero di sessioni di pari durata da realizzare.

Ciascuna sessione avrà una durata di 3 giornate della durata di circa 8 ore effettive (al netto delle pause). Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza a tutte le attività formative di tutti gli intervistatori addetti alla rilevazione e di tutti i supervisori di sala. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo. Il Responsabile di Progetto e il coordinatore tecnico devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula.

ISTAT si riserva la facoltà di non effettuare la formazione o di effettuare una formazione ridotta iniziale degli intervistatori, per coloro che svolgono l'attività di rilevazione per la medesima indagine alla data di avvio delle attività di cui al presente documento oppure hanno interrotto l'attività di rilevazione per la medesima indagine entro i 6 mesi precedenti la data di avvio delle attività.

Le sessioni formative alterneranno *briefing teorici*, svolti dal personale Istat, e *briefing tecnici*, svolti dal personale del Fornitore, in collaborazione con il personale ISTAT secondo un programma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

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

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516





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

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

A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni di intervista verranno effettuate su una lista di nominativi, fornita da ISTAT, diversa rispetto a quella del campione effettivo e in numero congruo al rispetto alle giornate/ore di formazione. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

Al termine di ogni ciclo formativo i discenti devono effettuare un test di verifica di apprendimento predisposto e a cura di ISTAT. Il test sarà implementato dall'Istat e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'Istat provvederà anche alla valutazione dei test. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per i discenti che necessitano di ulteriori approfondimenti formativi. Inoltre, l'ISTAT si riserva di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere le interviste.

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

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

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

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

ISTAT si riserva di mettere a disposizione una propria piattaforma per la fruizione dei materiali utili per la formazione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo l'erogazione di:

- una sessione formativa via web della durata di almeno 4 ore complessive, tenuta da personale esperto (criterio di valutazione ID 21), in materia di:
  - sicurezza informatica (tutela dei dati e delle informazioni aziendali, panoramica sulla Cyber Security e approfondimento sui rischi e sulle responsabilità nel trattamento di dati e informazioni tramite l'utilizzo dei dispositivi informatici);
  - normativa relativa al trattamento dei dati con riferimento al GDPR.
- una sessione formativa via web sul diritto alla parità di genere, tenuta da personale esperto (criterio di valutazione ID 24) in materia di:
  - approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale
  - definizione della parità di genere nel contesto specifico
  - parità di retribuzione o gender pay gap
  - parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali)
  - conciliazione vita/lavoro
  - parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione
  - tutela giurisdizionale.

Le sessioni di cui ai criteri sopra, qualora offerte, dovranno tenersi durante la fase di avvio delle attività, dovranno essere rivolte a tutte le figure professionali previste per l'esecuzione del servizio (compresi gli intervistatori) e dovranno prevedere il rilascio di apposita attestazione di frequenza e di un questionario qualitativo di valutazione dell'apprendimento da rendicontare ad ISTAT.

In caso di mancato invio per iscritto del questionario qualitativo di valutazione dell'apprendimento ad ISTAT, saranno applicate le penali di cui allo schema di contratto.

#### **1.2.4.2 DEBRIEFING**

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

Tali incontri sono rivolti agli intervistatori e ai supervisori. A tali incontri potrà essere richiesta la presenza del coordinatore tecnico.

I debriefing prevedono due incontri annuali da effettuarsi in presenza nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio per l'attività di rilevazione e ubicata nel territorio nazionale e

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



avranno una durata pari al massimo a **4 ore**.

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

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 2 persone ISTAT, di 2 giornate formative annuali di durata pari al massimo a 4 ore, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Tali incontri saranno condotti da 2 risorse ISTAT in presenza del Coordinatore operativo. Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore proprio personale, rispetto a tale dimensionamento massimo sopra riportato a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

Istat si riserva la possibilità di effettuare ulteriori debriefing da remoto da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

#### **1.2.4.3 RITORNI FORMATIVI**

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

Tali incontri sono rivolti agli intervistatori e ai supervisor CATI. A tali incontri dovrà essere garantita la presenza anche del Coordinatore operativo.

I ritorni formativi prevedono una formazione erogata da remoto dall'Istat da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore e avranno una durata pari a 3 incontri annuali da 4 ore ciascuno.

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

La formazione prevede:

- una giornata erogata da remoto dall'ISTAT da proprie postazioni su piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore;
- una sessione di autoformazione disponibile su sistemi predisposti dall'ISTAT, distribuita in massimo 5 giorni;

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



- una ulteriore giornata, a conclusione della sessione, erogata sempre da remoto dall'ISTAT e sempre da proprie postazioni su piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore.

Alle giornate di formazione deve partecipare almeno un Supervisore CATI, per coadiuvare la gestione dell'aula.

Il Fornitore potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, i processi e le modalità operative per la formazione di nuovi intervistatori inseriti per integrazione o per turnover, in aggiunta a quelle minime previste, al fine di garantire il mantenimento del necessario livello di competenza. Si terrà conto anche delle modalità formative previste e delle tempistiche di formazione proposte rispetto a quelle sopra indicate (criterio di valutazione ID 22).

#### **1.2.4.5 FORMAZIONE IN AVVIO DI RILEVAZIONE DEGLI OPERATORI DEL NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**

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

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

Il Fornitore del Servizio deve garantire la presenza di tutti gli operatori del numero verde e dovrà partecipare anche il Coordinatore Operativo. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Gli operatori, inoltre, potranno essere chiamati a partecipare, su richiesta dell'Istat, a eventuali *debriefing* organizzati con gli intervistatori, anche in corso d'opera, per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

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

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

#### **1.2.4.6 ASPETTI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE**

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione degli intervistatori, dei supervisori e degli operatori del Numero Verde dovrà disporre, in un'unica sede, di almeno un'aula per la formazione plenaria, capace di accogliere tutti i discenti ed un numero massimo di 3 aule didattiche per il briefing tecnico, ciascuna capace di accogliere, in maniera equidistribuita, circa 1/3 dei discenti.

Ciascun intervistatore CATI presente al briefing tecnico dovrà disporre di PC fisso o portatile, muniti di webcam e microfono, provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario elettronico nonché per utilizzare eventuali strumenti di e-learning. I locali dovranno essere infine dotati di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting.

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

I costi dei locali per la formazione, nonché laddove previsto, i costi di viaggio e alloggio di tutto il personale ISTAT coinvolto nella formazione saranno a carico del Fornitore del Servizio.

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

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

#### **1.2.5 FORNITURA DEL SISTEMA CATI DEL FORNITORE**

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

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

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

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

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente documento;

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste;
- verifiche a campione dei numeri di telefono dichiarati dal Fornitore errati;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

Inoltre, l'Istat monitorerà attraverso tutti gli strumenti a sua disposizione il rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite al fine di ridurre la percentuale di interviste individuali proxy. L'Istat potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da Istat si riscontri il mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento o offerto come migliorativo nella relazione tecnica, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

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

ISTAT valuterà di eseguire le attività di monitoraggio da remoto oppure in presenza in considerazione del quadro organizzativo e di contesto sia di ISTAT che del Fornitore.

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema unico accessibile da remoto dalle postazioni ISTAT, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede di cui al paragrafo 5, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

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

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

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

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

- la struttura e le caratteristiche tecnico/funzionali del sistema unico accessibile da remoto che consente l'ascolto in real time della conversazione e la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore in termini di modalità di accesso da parte di ISTAT, modalità, sicurezza e facilità di utilizzo da parte di ISTAT e funzionalità aggiuntive che semplifichino l'attività di monitoraggio (criterio di valutazione ID 17);
- presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nel periodo di rilevazione. L'impresa si impegna a consegnare ad ISTAT le registrazioni in questione su richiesta di ISTAT (criterio di valutazione ID 18).
- l'organizzazione dei processi con l'indicazione degli strumenti adottati per rendere accessibili all'ISTAT tempestivamente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività, le eventuali criticità che si presentano e le azioni correttive messe in atto sia durante i mesi di avvio sia durante i mesi previsti per l'esecuzione della rilevazione (criterio di valutazione ID 19).

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

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

A partire dall'avvio della rilevazione:

- per i primi tre mesi: 15 giornate di supporto al monitoraggio effettuate in loco da parte di numero 2 risorse ISTAT, per un totale di 30 giornate;
- per il primo trimestre di ogni anno di rilevazione successivo al primo: 3 giornate di supporto al monitoraggio effettuate in loco da parte di numero 2 risorse ISTAT, per un totale di 12 giornate;

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



- per tutti gli altri trimestri di tutte le annualità di rilevazione: 3 giornate di supporto al monitoraggio a trimestre, effettuate in loco da parte di numero 2 risorse ISTAT, per un totale di 54 giornate.

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

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, le spese di viaggio e alloggio del personale ISTAT coinvolto sono a carico dell'Impresa.

In tal caso, per il primo trimestre di rilevazione, i trasferimenti delle risorse ISTAT avranno orientativamente una durata di 2-3 giorni consecutivi, mentre nei successivi trimestri i trasferimenti avranno una durata orientativa di 1 giorno.

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti gli intervistatori, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Questi incontri potranno essere organizzati prima dell'orario di inizio delle attività degli intervistatori e avranno una durata di circa un'ora.

### 3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

- a. **Responsabile di progetto**, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede laurea specialistica o vecchio ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall'Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat.

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

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione,

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico





secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale che comprenda la direzione di almeno una indagine statistica effettuata con tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 1).

- b. **Coordinatore operativo**, che curerà la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine telefonica, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Il coordinatore operativo dovrà coordinare le attività dei supervisori e curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI. Si richiede un'esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale maturata nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di almeno una indagine statistica effettuata con tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 2).

- c. **Supervisori di sala**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Dovrà essere previsto almeno un supervisore ogni 20 intervistatori. Si richiede un'esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di più indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero minimo di 20.000 interviste annue su individui/famiglie. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento. L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'esperienza professionale maturata nel coordinamento e monitoraggio degli intervistatori di almeno una indagine statistica effettuata con

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



tecnica CATI su scala nazionale che abbia previsto la realizzazione di un numero di interviste annue su individui/famiglie maggiore del valore minimo sopra indicato (criterio di valutazione ID 3).

d. **N. 80 Intervistatori CATI** (di cui almeno numero 2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca ed italiana per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano, almeno n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua slovena ed italiana per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia) con almeno le seguenti caratteristiche:

1. Età non inferiore a 18 anni;
2. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato;
3. Madrelingua italiano ovvero ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER. Per gli intervistatori bilingue (italiano e tedesco), conoscenza del tedesco attestata da certificazione di livello C2 del QCER. Per gli intervistatori bilingue (italiano e sloveno), conoscenza dello sloveno attestata da certificazione di livello C2 del QCER;
4. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
5. Esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche. 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) al momento dello svolgimento dell'intervista stessa.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati. Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori. L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'ISTAT prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, sesso, età, titolo di studio, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. ISTAT si riserva di chiedere altre informazioni relative agli intervistatori (ad esempio il codice fiscale) nel caso di messa a disposizione da parte di ISTAT del proprio sistema di acquisizione digitale o della propria piattaforma per la formazione.

Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 e s.m.i.). Tali risorse dovranno seguire le indagini costantemente e fino al loro completamento.

Eventuali variazioni del numero di intervistatori coinvolti giornalmente potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'Istat e non dovranno pregiudicare la qualità delle interviste o la consegna

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516



dei lavori nei termini previsti dal presente documento.

Relativamente agli intervistatori CATI, pena l'applicazione di penali, il Fornitore si impegna a garantire un livello di attrition bimestrale massimo pari al 5% ed annuo massimo pari al 15%. Tale parametro è calcolato su base annua come:

*Attrition annuale CATI = numero di intervistatori CATI che lasciano l'attività nell'anno/numero di intervistatori CATI che hanno operato nel medesimo periodo \*100.*

L'attrition annuale CATI sarà sempre calcolata con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 5,5% è arrotondato al valore 6%; il valore 5,4% è arrotondato al valore 5%).

Nel calcolo dell'attrition annuale CATI non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base a specifiche e motivate esigenze.

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

- Tempistiche pari a 3 giorni lavorativi oppure 5 giorni lavorativi dalla richiesta di ISTAT entro i quali il Fornitore rende disponibili per la formazione e per il successivo inserimento nella rete di rilevazione un numero aggiuntivo di intervistatori (pari al più a 4). Tale inserimento è subordinato alla richiesta da parte di ISTAT e potrà verificarsi in corso di esecuzione del contratto (criterio di valutazione ID 5);
- Impegno a fornire a ISTAT un report di sintesi bimestrale in merito a tutti i seguenti elementi: (i) alle azioni intraprese dal Fornitore per incrementare le competenze degli intervistatori; (ii) ai principali risultati raggiunti dagli intervistatori (numero di contatti, durata media dei contatti, interviste concluse); (iii) alle azioni di miglioramento future che il fornitore si impegna ad adottare (criterio di valutazione ID 6);
- soluzioni per minimizzare i livelli di attrition bimestrale e annuo, al fine di garantire al meglio la continuità dell'esecuzione dell'indagine (criterio di valutazione ID 7).

**e. Operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie**

Gli operatori, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste delle famiglie intervistate riguardo l'indagine. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana.

Almeno un operatore per turno dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza:

- della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano;
- della lingua slovena, per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia.

Gli operatori dovranno avere un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center. L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante le attività e di richiederne

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



l'eventuale sostituzione nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati. L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante le attività e di richiederne l'eventuale sostituzione nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare costantemente e con continuità gli elenchi degli operatori sia nei contenuti sia per quanto concerne i nuovi operatori che dovessero eventualmente subentrare nel corso dell'indagine. Il suddetto elenco dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio della messa a disposizione del numero verde e ogni qualvolta subisca aggiornamenti.

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

- f. **Capo Progetto Informatico** per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche. Tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi, progettazione, sviluppo e gestione del sistema CATI, di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Si richiede esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo e nella gestione di sistemi CATI, nella gestione della trasmissione dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. La suddetta figura deve essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.
- g. **Sistemista** per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Si richiede un'esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. La suddetta figura dovrà essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.
- h. **Analista programmatore** per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede un'esperienza almeno biennale maturata negli ultimi 10 anni nella progettazione, sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI e finalizzate alla

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati e di reportistica. La suddetta figura dovrà essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

- i. **Programmatore** per lo sviluppo e la manutenzione dei questionari CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati.

Si richiede un'esperienza almeno biennale maturata negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate ai sistemi per interviste in modalità CATI. La suddetta figura dovrà essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato.

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

\*\*\*

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

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

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

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 tempestivamente ed entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione di penali, fornendo anticipatamente a ISTAT, entro 2 giorni lavorativi dalla suddetta richiesta, i CV delle nuove risorse. In assenza di ulteriori comunicazioni al Fornitore da parte di ISTAT, entro il suddetto termine massimo, le sostituzioni si intendono autorizzate.

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

Si precisa che sarà cura del Fornitore del Servizio presentare analoga risorsa garantendo un accurato

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



passaggio di consegne, la relativa presa in carico delle attività progettuali in corso e del know - how acquisito.

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

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

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

1. n° 1 sistema server con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di numero 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui numero 1 per la gestione del sistema CATI e numero 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.
2. n° 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno 100 linee telefoniche;
3. n. 5 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'I'ISTAT, con le seguenti caratteristiche:
  - a. sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore;
  - b. 4GB di RAM;
  - c. processore dual core 2,3GHZ;
  - d. chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico);
4. accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT e viceversa, con protocollo di sicurezza;
5. casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del numero verde;
6. PC dedicati in numero pari alle risorse impiegate nelle attività di gestione del sistema, sviluppo software, elaborazione dei dati e produzione di file e reportistica.
7. Ciascun intervistatore CATI e ciascun operatore del numero verde deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
  - a. PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

**38 di 51**

Capitolato Tecnico



- b. terminali telefonici;
- c. una scrivania;
- d. cuffie microfonate;
- e. pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.

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

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

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

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

In caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (Stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione) è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019). Per quanto riguarda l'acquisto di Personal Computer desktop e portatili e dei server, dette apparecchiature dovranno essere in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile.

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

I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente documento, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE ad eccezione dei locali messi a disposizione per la formazione per i quali si rimanda ai relativi paragrafi.

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

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

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



## 6 SICUREZZA DEI DATI

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

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

L'Offerente potrà migliorare la propria offerta descrivendo, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, gli strumenti e le metodologie adottate per garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad esempio, misure di accesso e uso dei dispositivi, presenza di sistemi antivirus, presenza di sistemi firewall, backup) (criterio di valutazione ID 23).

## 7 PRIVACY

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.e 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.

## 8 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:

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico





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

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

## 8.1 RILIEVI

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

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

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

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

## 8.2 PENALI

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

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

## **APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER L’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO**

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

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall’Istat, sia prima del contatto con la famiglia sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato”;
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell’indagine (cfr. Allegato 2);
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall’Istat;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall’Istat;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili);
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

### **2. FUNZIONALITÀ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI**

Per quanto riguarda le funzionalità del questionario elettronico, il sistema CATI dovrà possedere un

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità, sia a livello individuale che familiare (controllo inter- record ed intra-record), con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento,
- gestione di testi mobili;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificare le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

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

### **3. ATTIVITÀ INFORMATICHE**

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

- a) analisi di processo e funzionale finalizzata alla definizione dei dettagli di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra ISTAT e Fornitore del servizio e viceversa;
- b) acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e delle reinterviste;
- c) sviluppo e manutenzione del questionario CATI (prima e successive interviste), sviluppo dei

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



- moduli ad-hoc e degli altri moduli tematici aggiuntivi;
- d) sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie;
  - e) gestione delle sostituzioni delle famiglie e relativo monitoraggio;
  - f) gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
  - g) esportazione dei dati;
  - h) produzione giornaliera dei dati dell'indagine;
  - i) realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati.

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

***a) Analisi di processo e funzionale***

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

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

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

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

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

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

Caratteristiche essenziali del software CATI

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

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

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

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

Il flusso in caso di prima intervista sarà più complesso, in quanto tutte le informazioni

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



verranno rilevate per la prima volta.

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

- l'intervistatore chiederà la composizione della famiglia, compilerà la scheda generale e somministrerà il questionario completo a tutti i componenti eleggibili (persone di 15 anni e più);
- l'Impresa dovrà utilizzare le informazioni già rilevate nelle precedenti interviste alla famiglia, realizzate dal fornitore CAPI o dal fornitore CATI. In tal caso, per il rispondente e, in sequenza, per ogni componente della famiglia da lui confermato ed eleggibile per l'indagine, dovranno essere effettuate le seguenti azioni:
  - si visualizzerà la situazione che il generico componente aveva dichiarato alla precedente rilevazione;
  - l'intervistatore confermerà o meno (per ognuno dei quesiti da porre a conferma, cfr. Allegato 3.3) le informazioni sui dati precedentemente rilevati; nel caso in cui il dato rilevato sia divergente da quello dichiarato nella precedente intervista, l'intervistatore dovrà appurare, secondo le regole stabilite dall'Istat, che non ci sia stato un errore di rilevazione e, in tal caso, accertare quale dei due valori rilevati sia quello vero, registrandolo nel campo corrispondente dell'intervista in corso di esecuzione. Se trattasi di una nuova condizione rilevata o di un errore nell'intervista precedente dovrà somministrare al rispondente la parte del questionario rispetto alla quale si è verificato il cambiamento;
  - per i componenti della famiglia nuovi entrati o diventati eleggibili al momento della successiva intervista (ossia che non erano presenti o eleggibili nella precedente intervista) l'intervistatore non avrà a video nessuna informazione precedente e quindi somministrerà il questionario completo;
  - per i componenti della famiglia precedentemente rilevati ma non più facenti parte della famiglia al momento dell'intervista, si somministrerà un apposito questionario con percorso sintetico;
  - al termine di ciascun contatto, l'intervistatore annoterà su un apposito spazio le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista, che dovranno essere storicizzate;
  - l'intervista risulterà completa secondo quanto riportato al paragrafo 1.1.3.

#### Sviluppo del questionario elettronico

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516



aggiornamenti periodici del questionario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La versione finale del questionario sviluppato in CATI, completa in tutte le funzionalità richieste (compresi testi mobili personalizzati, layout delle schermate, wording dei quesiti e modalità di risposta, filtri, salti, regole di compatibilità, help on-line, etc.), dovrà essere fornito dall'Impresa all'ISTAT **almeno due mesi prima dell'inizio della rilevazione.**

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



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

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

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

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

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

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

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

#### ***d) Gestione agenda dell'intervistatore e dei contatti con le famiglie***

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

Il software utilizzato dall'Impresa dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti (cfr. Allegati 3.1, 3.2). ISTAT richiede che venga impiegata particolare cura nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando sia il fine non commerciale sotteso alle indagini da effettuarsi sia l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste. Per tali motivi è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatore sia effettivamente libero e disponibile a gestire il contatto con l'intervistato. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di un intervistatore disponibile a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatore telefonico e non da supporti automatizzati di natura

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516



informatica, evitando le cosiddette “chiamate mute”, anche se assistite da “comfort noise”, ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l’origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio ISTAT verificherà l’effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatiche richieste, pena l’applicazione delle penali.

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

***e) Sostituzione delle famiglie e relativo monitoraggio***

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

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

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

***f) Gestione e monitoraggio dell’attività degli intervistatori***

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

***g) Esportazione dei dati***

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

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

Esempi di tracciati record dei file sono forniti a titolo provvisorio nell’Allegato 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.

***h) Produzione e fornitura giornaliera dei dati***

L’Impresa contraente dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell’Istat, secondo quanto indicato al medesimo paragrafo 1.2.3, sia la reportistica che i file di microdati coerentemente a quanto

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico





previsto anche al paragrafo 1.2.3 aggiornati al precedente giorno di rilevazione.

I file dei microdati di cui al paragrafo 1.2.3 dovranno essere organizzati in forma gerarchica, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà. A titolo di esempio si riportano i principali file che dovranno essere prodotti dall'Impresa.

I file dati degli esiti definitivi comprenderanno i file delle interviste complete e i file delle interviste interrotte come di seguito specificato.

**Interviste complete**

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

**Interviste interrotte**

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

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

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

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

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

***i) Realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati***

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

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

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico



#### **4. TEMPI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI**

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

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

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, nei tempi previsti nel presente documento e definiti nello schema degli adempimenti che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività, una soluzione di test (senza oneri aggiuntivi per ISTAT compresa la relativa gestione e manutenzione) per consentire ad ISTAT anche da remoto la verifica di conformità del software CATI sviluppato, rispetto alle specifiche fornite.

La verifica di conformità riguarderà:

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

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



## ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

- Allegato 1 – Scheda numero verde
- Allegato 2 – Indicatori sintetici di qualità
- Allegato 3.1 – Scheda contatti prima intervista
- Allegato 3.2 – Scheda contatti reintervista
- Allegato 3.3 – Questionario unico e modulo ad hoc
- Allegato 3.4 – Help in linea
- Allegato 4 – Regole di compatibilità
- Allegato 5 – Regole del contatto telefonico
- Allegato 6.1 – Tracciato record famiglie trasmesse
- Allegato 6.2 – Tracciato record complete individuale
- Allegato 6.3 – Tracciato record tentativi di contatto
- Allegato 6.4 – Tracciato record esiti definitivi familiari

---

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 svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell'indagine continua sulle forze di lavoro e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT - Edizione 3 - ID 2516

Capitolato Tecnico