

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE SVOLTE CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE SUL REDDITO E LE CONDIZIONI DI VITA (EU – SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT– EDIZIONE 2

ID 2593

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU – SILC) e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – Edizione 2 – ID 2593

Capitolato Tecnico



INDICE

1	PREMESSA	5
1.1	Normativa di riferimento	6
1.2	Obiettivo dell'indagine	7
1.3	Definizioni	7
2	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
2.1	Principali caratteristiche dell'indagine	8
2.2	Modalità di erogazione del servizio	9
2.2.1	La lista dei nominativi delle famiglie	10
2.2.2	Il piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori	12
2.3	Le interviste	13
2.3.1	Le interviste CAPI	14
2.3.2	Le interviste CATI	15
2.3.3	Tassi	16
2.3.4	Tempistiche	17
2.4	Figure professionali messe a disposizione per l'espletamento del servizio	19
2.4.1	Tasso di turn over e tasso di attività della rete di rilevazione	22
3	Servizi connessi e strumentali	23
3.1	Sistema CAPI/CATI e relativo software	23
3.2	Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati	23
3.3	Dotazioni tecniche hardware e software messe a disposizione dal Fornitore del servizio	24
3.4	Locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività	27
3.5	Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali	27
3.5.1	Formazione centralizzata degli intervistatori, del coordinatore tecnico/operativo, dei supervisori e dei responsabili territoriali	28
3.5.2	Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie	30
3.5.3	Formazione per integrazione o turn over degli intervistatori	30
3.5.4	Formazione continua	31
		2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU – SILC) e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – Edizione 2 – ID 2593

Capitolato Tecnico



3.5.5	DEBRIEFING	31
3.6	Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie	32
3.7	Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio	33
3.8	Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI	34
4	Applicazione dei criteri ambientali minimi	35
5	Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore del servizio	35
5.1	Monitoraggio delle interviste CATI	35
6	Sicurezza dei dati	37
7	Lettera alle famiglie	37
8	Azioni contrattuali	37
8.1	Rilievi	38
8.2	Penali	38
9	APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CAPI/CATI	39
9.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI	39
9.2	FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	40
9.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE	41
9.3.1	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE	41
9.3.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI	41
9.3.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	42
9.3.4	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI	42
9.3.5	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI	43
9.3.6	GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO GLI INTERVISTATORI CAPI	43
9.3.7	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI	44
9.3.8	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI	44
9.3.9	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)	44



9.3.10 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO	45
9.3.11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	45
9.3.12 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI.....	45
10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	45



1 PREMESSA

L'Istituto nazionale di statistica è un ente di ricerca pubblico ed è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici.

L'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il D.Lgs. n. 322/1989 come modificato dal D.P.R. n. 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

L'Istat fa parte del Sistema Statistico Europeo (ESS), che è composto da Eurostat (l'ufficio statistiche dell'Unione europea), dagli uffici di statistica di tutti gli Stati membri (i diversi Istituti Statistici Nazionali) e da quelli di altri enti che si occupano di statistiche europee.

La missione dell'Istituto Nazionale di Statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori ecc.).

In tale contesto si inserisce l'indagine oggetto del presente documento, EU SILC (Statistics on Income and Living Conditions), giunta alla sua seconda edizione. Il Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento del servizio inerente la conduzione e gestione delle interviste, da effettuarsi mediante tecnica mista CAPI (Computer Assisted Personal Interview)/CATI (Computer Assisted Telephone Interview), nonché dei relativi servizi connessi e strumentali, per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita delle famiglie per le annualità 2025, 2026 e 2027.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 10.

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

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

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

Gli anni di esperienza delle figure professionali richieste al paragrafo 2.4 possono intendersi anche non consecutivi.



1.1 Normativa di riferimento

L'indagine EU-SILC è svolta annualmente da ISTAT secondo quanto previsto dai seguenti Regolamenti:

- REGOLAMENTO (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 ottobre 2019 che istituisce un quadro comune per le statistiche europee sulle persone e sulle famiglie, basate su dati a livello individuale ottenuti su campioni, che modifica i regolamenti (CE) n. 808/2004, (CE)n. 452/2008 e (CE) n. 1338/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, e che abroga il regolamento (CE) n. 1177/2003 del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 577/98 del Consiglio (CE) n. 1177/2003 del Parlamento europeo e del Consiglio europeo;
- REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2019/2181 DELLA COMMISSIONE del 16 dicembre 2019 che specifica le caratteristiche tecniche concernenti elementi comuni a vari set di dati a norma del regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2020/256 DELLA COMMISSIONE del 16 dicembre 2019 che integra il regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio mediante l'adozione di una programmazione a rotazione pluriennale;
- REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2019/2180 DELLA COMMISSIONE del 16 dicembre 2019 che specifica le modalità e il contenuto dettagliati delle relazioni sulla qualità a norma del regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2020/258 DELLA COMMISSIONE del 16 dicembre 2019 che integra il regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio specificando il numero e i titoli delle variabili per il dominio del reddito e delle condizioni di vita;
- REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2019/2242 DELLA COMMISSIONE del 16 dicembre 2019 che precisa gli aspetti di carattere tecnico dei set di dati, definisce i formati tecnici e specifica le modalità e il contenuto dettagliati delle relazioni sulla qualità per l'organizzazione di un'indagine per campione nel dominio del reddito e delle condizioni di vita a norma del regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Ai Regolamenti sopra elencati si aggiunge la DECISIONE DI ESECUZIONE (UE) 2020/2050 DELLA COMMISSIONE del 10 dicembre 2020 relativa alla concessione ad alcuni Stati membri di deroghe all'applicazione del regolamento (UE) 2019/1700 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro comune per le statistiche europee sulle persone e sulle famiglie, basate su dati a livello individuale ottenuti su campioni [notificata con il numero C (2020) 8595].

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. La suddetta 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 (PSN 2020-2022. AGGIORNAMENTO 2021-2022- IN VIGORE).



L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere queste rilevazioni e i cittadini sono tenuti a parteciparvi. Le famiglie che dovranno rispondere alla suddetta rilevazione saranno preventivamente informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

1.2 Obiettivo dell'indagine

Principale obiettivo dell'indagine è la rilevazione di informazioni statistiche su argomenti come redditi individuali e familiari, povertà, esclusione sociale, unitamente a una serie di informazioni sulle condizioni di vita delle famiglie (condizioni abitative, spese per la casa, difficoltà economiche, etc.). L'indagine ha quindi come obiettivo prioritario quello di fornire, usando definizioni e metodi armonizzati, dati comparabili tra Paesi, sia a livello trasversale che longitudinale, per l'analisi della distribuzione dei redditi, della disuguaglianza e della povertà, della deprivazione, dell'esclusione sociale e della qualità della vita delle famiglie.

Il progetto Eu-Silc è stato lanciato nel 2003 su base sperimentale in sette Paesi (Belgio, Norvegia, Grecia, Lussemburgo, Austria, Danimarca e Irlanda) ma l'ufficializzazione di Eu-Silc si è avuta invece nel 2004 in tredici Stati membri, Italia compresa. Nel 2005, Eu-Silc ha raggiunto la sua piena estensione con la partecipazione di venticinque Stati membri. La prima edizione italiana risale dunque al 2004.

1.3 Definizioni

- Inizio/Avvio delle attività: data di sottoscrizione del verbale di inizio attività per ciascuna annualità di rilevazione. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio. In particolare, per la prima annualità, l'avvio delle attività avverrà tra giugno e settembre 2024;
- CAPI - Computer Assisted Personal Interview: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- CATI - Computer Assisted Telephone Interview: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- Inizio/Avvio della rilevazione: data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le famiglie;
- Famiglie Campione: insieme costituito da famiglie estratte casualmente dall'Istat a partire dalle liste anagrafiche e da famiglie formatesi, negli anni successivi alla prima intervista, per trasferimento sul territorio nazionale di uno o più dei loro componenti;
- Comuni campione: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie;
- Esiti definitivi: tutti gli esiti che determinano la chiusura dei contatti con l'unità di rilevazione (intervista completa, intervista interrotta definitivamente, unità di rilevazione caduta);



- Esiti provvisori: tutti gli esiti che presuppongono ulteriori contatti con l'unità di rilevazione prima dell'uscita dell'unità stessa dalla rilevazione (tentativo di contatto con l'unità di rilevazione, appuntamento per intervista, intervista iniziata da terminare, etc);
- Fornitore/Impresa: l'aggiudicatario del servizio;
- PAPI: - Paper And Pencil Interview: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo;
- Periodo di rilevazione: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- Intervista completa: intervista/reintervista secondo quanto previsto al par. 2.3.3 e pertanto valida ai fini del pagamento del corrispettivo;
- 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;
- Tasso di completezza: per ciascuna annualità, rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di interviste assegnate. Tale tasso è inoltre distinto per tecnica, CAPI o CATI, e per wave (prima wave e successive);
- Tasso di copertura regionale CAPI: per ciascuna annualità, tasso calcolato su base mensile e definito come il rapporto tra il numero di interviste CAPI complete per regione e il numero di interviste CAPI assegnate per regione;
- Tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI: per ciascuna annualità, tasso calcolato su base mensile e definito come il rapporto tra il numero di interviste complete effettuate e il numero di interviste assegnate;
- Tasso di turn over: tasso calcolato su base mensile e definito come il rapporto tra il numero di sostituzioni degli intervistatori e il numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione (numero di intervistatori offerti a cui si sommano gli eventuali intervistatori aggiunti per integrazione),
- Tasso di attività: tasso calcolato su base mensile e definito come il rapporto tra il numero di intervistatori che hanno effettuato almeno un determinato numero di interviste complete e il numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione (numero di intervistatori offerti a cui si sommano gli eventuali intervistatori aggiunti per integrazione);
- Wave: insieme che identifica, relativamente a ciascun campione annuale, le famiglie che sono alla prima, seconda, terza, quarta, quinta o sesta intervista (rispettivamente wave I, wave II, wave III wave IV, wave V e wave VI).

2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Principali caratteristiche dell'indagine

Il servizio in oggetto prevede la conduzione e gestione di un numero massimo di **115.000** interviste complete complessive, da effettuarsi su tutto il territorio nazionale nel triennio 2025-2027 **nell'arco di 36 mesi di rilevazione**, di cui:

- circa 62.000 interviste con tecnica CATI;
- circa 53.000 interviste con tecnica CAPI.



La ripartizione percentuale annua tra interviste effettuate con tecnica CAPI e interviste effettuate con tecnica CATI è variabile in ciascuna annualità ed in particolare la percentuale di interviste effettuate con tecnica CATI può variare, nel triennio, tra circa il 50% e circa il 58% del totale delle interviste, mentre la restante parte sarà realizzata con tecnica CAPI (range ipotizzati: n. di interviste CAPI compreso tra un minimo di 48.300 ed un massimo di 57.500; n. di interviste CATI compreso tra un minimo di 57.500 ed un massimo di 66.700).

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

- Sistema CAPI/CATI e il relativo software (cfr. appendice A);
- Produzione e fornitura di reportistica e di file microdati e altre reportistiche (cfr. par.3.2);
- messa a disposizione delle dotazioni tecniche hardware e software richieste (cfr. par. 3.3);
- messa a disposizione dei locali per lo svolgimento delle attività (cfr. par.3.4);
- Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali (cfr. par.3.5);
- Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie (cfr. par.3.6);
- Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio (cfr. par.3.7);
- Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI (cfr. par.3.8).

Il sistema CAPI/CATI e il relativo software, per il primo anno di vigenza contrattuale, è incluso nel corrispettivo complessivo offerto per i servizi connessi e strumentali. L'Istat si riserva, nel corso della fornitura, di mettere a disposizione del Fornitore il sistema CAPI/CATI e il relativo software; qualora non opti per tale scelta, ISTAT potrà acquistare, per il secondo e terzo anno di vigenza contrattuale, il servizio opzionale di erogazione del sistema CAPI/CATI e relativo software da parte del Fornitore.

2.2 Modalità di erogazione del servizio

Ogni anno vengono incluse nel campione all'incirca tra le 36.000 e le 40.000 famiglie da intervistare. L'indagine prevede che ogni famiglia campione sia soggetta ad un ciclo di sei interviste, con periodicità annuale. Pertanto, ogni anno, una parte delle famiglie campione (una quota variabile tra il 35% e il 42%) è alla prima occasione d'intervista, mentre la restante parte è già stata intervistata almeno una volta negli anni precedenti.

La numerosità del campione annuale è dunque composta da famiglie che entrano a far parte per la prima volta del campione (I wave) e famiglie già intervistate negli anni precedenti, al netto delle uscenti (cioè delle famiglie già intervistate per sei anni consecutivi).

Ciascun campione annuale è pertanto suddiviso in famiglie di I wave (prima intervista), famiglie di II, III, IV, V e VI wave (cioè, famiglie rispettivamente in 2a, 3a e 4a, 5a, 6a intervista).

La rilevazione, per ciascuno dei suddetti tre anni, avrà una durata di quattro mesi, nel corso dei quali una parte del campione di famiglie sarà intervistata con tecnica CATI e un'altra parte, nello stesso periodo, con tecnica CAPI. Per ciascuna annualità di indagine, la composizione percentuale delle interviste da realizzarsi con tecnica CAPI e CATI potrà variare entro il range precedentemente indicato, sulla base della disponibilità dei recapiti telefonici, fermo restando la numerosità complessiva delle interviste annue.



I questionari CAPI e CATI conterranno lo stesso set di quesiti.

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

L'ISTAT si riserva comunque la possibilità di decidere, previo accordo con il Fornitore, un avvio differenziato del lavoro sul campo tra tecnica CAPI e CATI. La gestione delle interviste con tecnica CAPI/CATI avverrà secondo i seguenti criteri di base:

- le famiglie intervistate in modalità CAPI, sono:
 - tutte le famiglie per le quali non si dispone di alcun recapito telefonico;
 - tutte le famiglie di soli stranieri;
 - eventuali ulteriori tipologie familiari che ISTAT riterrà opportuno intervistare con tecnica CAPI, indipendentemente dalla disponibilità dei numeri di telefono;
- la restante parte delle famiglie, per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico, saranno intervistate in modalità CATI.

Trattandosi di un'indagine "longitudinale", è previsto che ogni famiglia sia chiamata a partecipare alla rilevazione per più anni consecutivi (al massimo sei). Nel caso in cui una famiglia già intervistata negli anni precedenti (o uno dei suoi componenti) abbia trasferito la propria residenza altrove nel territorio italiano, l'intervistatore dovrà reperire il nuovo indirizzo e/o un recapito telefonico. Il Fornitore del servizio dovrà attivare le procedure necessarie a intervistare sia le famiglie interamente trasferite sia quelle risultanti a seguito del trasferimento di uno o più componenti familiari. Le famiglie o i singoli individui trasferiti dovranno essere intervistati, in modalità CATI o CAPI, secondo le indicazioni fornite dall'ISTAT. A meno di diversa indicazione fornita da ISTAT, il campione di famiglie assegnate con tecnica CAPI non potrà essere intervistato telefonicamente e viceversa. Il Fornitore del Servizio sarà tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori.

2.2.1 La lista dei nominativi delle famiglie

La lista delle famiglie campione sarà fornita dall'Istat per ciascuna annualità d'indagine tempestivamente e in tempo utile per l'avvio della rilevazione. I nominativi delle famiglie che entrano nel campione di anno in anno per la prima volta, verranno estratti a partire dalle liste anagrafiche; i nominativi delle famiglie da reintervistare, invece, saranno ricavati dagli elenchi delle famiglie intervistate negli anni precedenti.

Per quanto riguarda le famiglie in prima wave, la lista annuale conterrà un quantitativo di nominativi di circa 15.000 famiglie.

Le liste delle famiglie di wave successiva alla prima corrisponderanno, per ciascuna annualità, alle famiglie intervistate negli anni precedenti e conterranno, a seconda dell'annualità, un numero variabile di nominativi tra circa 19.000 e circa 27.000, in modo da consentire il raggiungimento del numero di interviste successivamente indicato.

Il campione interesserà circa 900 Comuni distribuiti su tutte le regioni italiane. Ogni anno, l'elenco dei Comuni campione potrà variare in termini di composizione per una quota di circa 100 Comuni.



A titolo indicativo, si riporta nella tabella seguente la distribuzione territoriale delle numerosità campionarie per occasione di intervista (wave) relativamente alla previsione dell'annualità di indagine 2024.

Distribuzione territoriale delle famiglie da intervistare per Regione e wave

Regione	Wave 1	Wave> 1	Totale
ABRUZZO	527	737	1264
BASILICATA	276	314	590
BOLZANO	348	424	772
CALABRIA	555	770	1325
CAMPANIA	1334	1604	2938
EMILIA ROMAGNA	900	1384	2284
FRIULI - VENEZIA GIULIA	285	608	893
LAZIO	1490	2183	3673
LIGURIA	411	587	998
LOMBARDIA	1342	1668	3010
MARCHE	535	1018	1553
MOLISE	230	292	522
PIEMONTE	1100	1932	3032
PUGLIA	1140	1534	2674
SARDEGNA	135	328	463
SICILIA	2413	1539	3952
TOSCANA	620	1295	1915



Regione	Wave 1	Wave> 1	Totale
TRENTO	103	360	463
UMBRIA	191	464	655
VALLE D'AOSTA	84	187	271
VENETO	1055	1354	2409
TOTALE	15074	20582	35656

La distribuzione stimata delle interviste per tecnica e per Comune sarà consegnata da ISTAT all'avvio dei lavori.

2.2.2 Il piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore CAPI e CATI, un codice identificativo univoco.

Il codice identificativo dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'ISTAT due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione di ogni anno di rilevazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo
- nome e cognome
- sesso
- età
- titolo di studio
- data di assegnazione all'indagine
- data di interruzione dell'attività
- eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituto.

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

L'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori, la ricezione dei dati di indagine dagli intervistatori e il monitoraggio complessivo dell'indagine è di competenza del Fornitore del servizio.

Con specifico riferimento alle interviste da realizzarsi con tecnica CAPI, per ciascun anno, a inizio rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà predisporre il piano di assegnazione agli intervistatori di tutti i nominativi da intervistare



con tecnica CAPI. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutti gli intervistatori e le scadenze entro cui le interviste dovranno essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni delle interviste CAPI può subire modifiche:

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

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

Non sarà possibile assegnare una stessa famiglia contemporaneamente a più intervistatori CAPI. Nel caso di riassegnazione di una famiglia per le ragioni a) e b) sopra menzionate, è necessario che prima della riassegnazione la famiglia sia rimossa dall'elenco delle anagrafiche assegnate all'intervistatore che viene sostituito.

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

2.3 Le interviste

Il questionario da somministrare prevede quesiti familiari e quesiti individuali. Dovranno, pertanto, essere acquisite alcune informazioni sulla famiglia e su tutti i componenti del nucleo familiare di 16 anni e più. Nell'ambito del questionario, sono previsti uno o più moduli "ad hoc" che cambiano di anno in anno, conformemente a quanto concordato a livello europeo.

Inoltre, il questionario, tra un'edizione di indagine e la successiva, potrà subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal lunedì al sabato, tra le 9:30 e le 20:30, quelle CATI dal lunedì al venerdì tra le 10:30 e le 12:30 e tra le 15:00 e le 21:30 e il sabato dalle ore 10:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00. Le interviste non saranno effettuate nei giorni festivi.

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

La durata di un'intervista dipende da una serie di fattori, primo fra tutti, la numerosità dei componenti della famiglia. Sulla base delle esperienze precedenti, **si può stimare che un'intervista completa duri mediamente 50 minuti se somministrata con tecnica CAPI e 43 minuti se somministrata con tecnica CATI.**



Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che saranno risultati idonei.

Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate. L'intervistatore dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing.

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, gli intervistatori dovranno utilizzare il modulo di codifica assistita predisposto dall'ISTAT per codificare le risposte relative ai quesiti sulla professione svolta e sul settore di attività economica in cui la professione è svolta.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti con le famiglie.

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

- a) esiti provvisori;
- b) esiti definitivi.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'Istat al momento dell'avvio dei lavori. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

2.3.1 Le interviste CAPI

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori CAPI sul territorio, l'ISTAT segnala l'avvio dell'indagine e i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione ai Comuni che fanno parte del campione.

Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente a domicilio, presso l'abitazione della famiglia con l'ausilio del PC portatile messo a disposizione dell'intervistatore dal Fornitore del servizio. Ad ogni visita al domicilio, gli intervistatori dovranno esibire un tesserino di identificazione, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio durante i lavori preparatori e non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare le tempistiche previste.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza di tutti i componenti della famiglia e, se ciò non fosse possibile, dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento i componenti



assenti. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita a domicilio, l'intervistatore dovrà procedere con ulteriori visite a domicilio fino al completamento della fase di intervista.

Nel caso in cui al domicilio non venga trovato nessun membro della famiglia, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunicare l'avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo, unitamente alla lettera a firma del Presidente ISTAT, a dimostrazione del tentativo di contatto e per facilitare i successivi contatti. La fornitura dei suddetti biglietti è a cura e spese del Fornitore del Servizio. Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione di penali. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare le tempistiche previste.

L'intervistatore è inoltre tenuto a registrare un recapito telefonico della famiglia nel campo apposito del questionario elettronico. Il sistema di acquisizione dati deve essere sempre disponibile ed utilizzabile in modalità off-line, con tutte le funzionalità descritte più dettagliatamente in Appendice al par. 9. Solo ed esclusivamente in caso di malfunzionamento del PC portatile o del questionario elettronico in corso di intervista, che non permetta l'accesso al sistema di acquisizione digitale, l'intervistatore procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà risolto il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di due giorni o di altra data che eventualmente potrà essere concordata tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT, l'intervistatore dovrà trasmettere il questionario cartaceo al Fornitore, che provvederà alla registrazione e alla trasmissione dei dati all'ISTAT. La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatore deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore del Fornitore del Servizio.

L'intervistatore dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le famiglie e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì alla domenica, per ciascuna settimana di rilevazione e per l'intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto. L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk.

2.3.2 Le interviste CATI

Per l'effettuazione delle interviste, le famiglie dovranno essere contattate al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

Al fine di ridurre al massimo l'acquisizione delle informazioni in modalità proxy, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare appuntamenti per l'intervista diretta al maggior numero di componenti



della famiglia. Pertanto, qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti.

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

2.3.3 Tassi

2.3.3.1 Tasso di completezza

L'intervista CAPI o CATI alla famiglia verrà considerata **completa** solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risultino concluse:

- 1) la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;
- 2) la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
- 3) l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 16 anni o più;
- 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;
- 6) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 7) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Per ciascuna annualità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un per le interviste pari a:

- almeno alla soglia del 60% per le interviste CAPI relative alle le famiglie di prima wave, pena l'applicazione di penali;
- almeno alla soglia del 75% per le interviste CAPI relative alle le famiglie di wave dalla seconda alla sesta, pena l'applicazione di penali;
- almeno alla soglia del 55% per le interviste CATI relative alle le famiglie di prima wave, pena l'applicazione di penali;
- almeno alla soglia del 75% per le interviste CATI relative alle le famiglie di wave dalla seconda alla sesta, pena l'applicazione di penali.

Per ciascuna delle tipologie di interviste considerate (CATI-1^a wave, CATI- waves successive alla prima, CAPI-1^a wave, CAPI- waves successive alla prima) il tasso di completezza sarà calcolato separatamente secondo la formula seguente:



*Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di interviste assegnate*100.*

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

Saranno previste quote sospese sui corrispettivi delle interviste da applicarsi in caso di tasso di completezza inferiore alle soglie sopra indicate. I dettagli di calcolo e i valori delle quote sono specificati all'art 13 S dello Schema di Contratto.

2.3.3.2 Tasso di copertura regionale CAPI e tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI

Ai fini di consentire a ISTAT di monitorare in itinere lo stato di avanzamento della rilevazione con riferimento alla copertura territoriale per la componente CAPI e dell'attività d'indagine per la componente CATI, sono inoltre definiti due ulteriori tassi **per ciascuna annualità**:

- Tasso di copertura regionale CAPI (calcolato su base mensile):
 - numero di interviste CAPI complete per regione/numero di interviste CAPI assegnate per regione *100É richiesto che tale tasso sia pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione della relativa annualità:
 - almeno il 10% per il primo mese di rilevazione;
 - almeno il 22% per il secondo mese di rilevazione;
 - almeno il 36% per il terzo mese di rilevazione;
 - almeno il 50% per il quarto mese di rilevazione;
- Tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI (calcolato su base mensile):
 - numero di interviste complete/numero di interviste assegnate *100É richiesto che tale tasso sia pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione della relativa annualità, fino al terzo mese compreso:
 - almeno il 12% per il primo mese di rilevazione;
 - almeno il 24% per il secondo mese di rilevazione;
 - almeno il 38% per il terzo mese di rilevazione;

I tassi saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino.

2.3.4 Tempistiche

Per la prima annualità, a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio, il Fornitore del Servizio ha a disposizione **massimo 7 mesi** per la predisposizione del servizio in oggetto con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI. Istat si riserva, in fase di avvio del contratto, di riprogrammare le attività di predisposizione del servizio entro un periodo inferiore a 7 mesi, non inferiore comunque a 5 mesi. Questo



periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato, per la costituzione del team degli intervistatori e l'espletamento di tutte le attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione. All'atto della redazione del verbale di avvio delle attività, l'ISTAT consegnerà il questionario definitivo, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in tedesco e sloveno). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione **3 mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) per l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI/CATI, con la versione definitiva del questionario elettronico che dovrà essere unico per la somministrazione sia CAPI che CATI, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro **3 mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) dall'avvio delle attività. Le procedure di test del questionario dureranno **3 mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) e solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione degli intervistatori e verificare la conformità dei file di microdati e della reportistica alle specifiche indicate, in modo da **concludere i lavori preparatori entro sette mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT e comunque almeno pari a 5 mesi) **dall'avvio delle attività**.

Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito verbale.

Per entrambe le tecniche, il questionario in lingua tedesca (per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano) sarà consegnato al Fornitore del Servizio entro 2 mesi e mezzo dall'avvio delle attività (o tempistica inferiore concordata con ISTAT); il Fornitore del Servizio ha a disposizione 1 mese per l'implementazione della versione elettronica del questionario, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 3 mesi e mezzo dall'avvio delle attività (o tempistica inferiore concordata con ISTAT). Alla fine del sesto mese (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) dei lavori preparatori l'ISTAT consegnerà al Fornitore del Servizio il questionario in lingua slovena (per le famiglie residenti nelle aree del Friuli Venezia Giulia interessate) in formato pdf. Non sarà necessario lo sviluppo elettronico di tale questionario, ma l'intervistatore lo utilizzerà come supporto cartaceo per lo svolgimento delle interviste nelle aree citate.

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

Per gli anni successivi al primo, l'avvio delle attività preparatorie al ciclo annuale di indagine, come attestata dal verbale di avvio, dovrà avvenire almeno 4 mesi prima dell'inizio della rilevazione che si effettuerà presumibilmente a partire dal mese di gennaio/febbraio di ciascun anno.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste, secondo quanto stabilito nello "Schema degli adempimenti" che sarà consegnato da ISTAT all'avvio dei lavori. I calendari delle rilevazioni verranno consegnati all'atto di redazione del verbale di avvio delle attività prima dell'avvio delle rilevazioni relative a ciascuna annualità di rilevazione, secondo gli accordi tra ISTAT e il Fornitore del servizio. L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni ai suddetti calendari, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per ISTAT.



2.4 Figure professionali messe a disposizione per l'espletamento del servizio

Per eseguire il numero di interviste indicato, l'Istituto ha stimato il seguente fabbisogno di risorse:

- **n. 1 Responsabile di progetto/Responsabile della Fornitura** 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 CAPI oppure con tecnica mista CAPI/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;
- **n. 1 Coordinatore tecnico/operativo**, che curerà la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate ad indagini con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, 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 quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/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 di 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;
- **n. 4 Supervisori CAPI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale negli ultimi 15 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini statistiche con tecnica CAPI ed in particolare dovranno aver effettuato tale attività nell'ambito di almeno una indagine CAPI su almeno dieci regioni del territorio nazionale, comprendente minimo 20.000 interviste annue su individui/famiglie. I supervisori dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza degli intervistatori, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. I supervisori dovranno seguire l'indagine quotidianamente e continuativamente per l'intera durata del servizio;
- **n. 4 Supervisori di sala CATI**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Si richiede un'esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di 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;

- **n. 4 Responsabili Territoriali CAPI** per coprire l'intero territorio nazionale, uno per l'area Nord, uno per l'area Centro, uno per l'area Sud e uno per le Isole, con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione di indagini con tecnica CAPI e/o PAPI. I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare gli intervistatori, effettuare controlli sul campo per monitorare l'attività degli intervistatori, assistere e supportare l'attività sul campo, fornire supporto e partecipare ai briefing e ai debriefing degli intervistatori. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. I Responsabili Territoriali seguono costantemente le attività per tutta la durata del Servizio;
- **numero di intervistatori CAPI:** minimo 180 (di cui almeno n.3 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno n.2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia), con almeno le seguenti caratteristiche:
 - o età minima 18 anni;
 - o diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
 - o perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
 - o conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
 - o esperienza lavorativa di almeno 12 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste, devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo);
 - o disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
 - o disponibilità di un telefono cellulare.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione fino ad un massimo di n. 4 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano, senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

- **numero di intervistatori CATI:** minimo 40 (di cui almeno n.2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e almeno n.1 intervistatore bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia), con almeno le seguenti caratteristiche:
 - o età minima 18 anni;
 - o diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;



- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni (tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore, ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).

Il Fornitore potrà mettere a disposizione fino ad un massimo di n. 3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano, senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT;

- **n. 1 Operatore Help Desk per turno** (con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori). Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software. Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.
- **Operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie:** il Fornitore del Servizio garantisce la presenza di almeno 2 operatori contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo 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 uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività del numero verde dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno uno dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua slovena comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER 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 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;



- **n. 1 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 CAPI/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 il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **n. 1 Sistemista**, per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **n. 1 Analista programmatore**, per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **n. 3 Programmatori**, per lo sviluppo e la manutenzione dei questionari CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI. Tali figure dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

2.4.1 Tasso di turn over e tasso di attività della rete di rilevazione

Al fine di consentire a ISTAT di monitorare la qualità della rete di rilevazione, sono previsti due tassi, che verranno osservati per ciascuna annualità di indagine:

- Tasso di turn over (calcolato su base mensile):
 - numero di sostituzioni degli intervistatori/numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione (numero di intervistatori offerti a cui si sommano gli eventuali intervistatori aggiunti per integrazione) *100.

É richiesto che tale tasso sia inferiore al 10%.

- Tasso di attività (calcolato su base mensile):



- numero di intervistatori che hanno effettuato almeno 3 interviste complete/numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione (numero di intervistatori offerti a cui si sommano gli eventuali intervistatori aggiunti per integrazione) * 100.

È richiesto che tale tasso sia pari almeno a 95%¹.

I tassi saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino.

3 Servizi connessi e strumentali

3.1 Sistema CAPI/CATI e relativo software

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

3.2 Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione e la produzione di file di microdati e di reportistica. Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 14 S dello Schema di Contratto. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale redatto prima dell'avvio di ogni ciclo annuale di interviste, in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio. Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare quotidianamente all'ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto. L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica dovrà essere testato utilizzando i dati delle interviste di test. A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite in fase di avvio delle attività:

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
 - n. 3 file dati relativi a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività: un file con un record per ogni individuo rilevato nella Scheda Generale, un file con un record per ogni individuo rispondente al questionario individuale, un file con un record per ogni famiglia relativo al questionario familiare;
 - n. 1 file relativo alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;
- Reportistica:

¹ Saranno esclusi dal calcolo gli intervistatori per i quali sarà accertata la conclusione delle interviste loro assegnate con esito definitivo; saranno inoltre esclusi gli intervistatori per i quali sarà possibile giustificare la temporanea inattività con comprovati motivi.



- distribuzioni di frequenza, giornaliera e cumulate - in valori assoluti e percentuali – di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate, ove necessario, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in fase di avvio delle attività;
- indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di rifiuto, etc.); a titolo esemplificativo si rinvia all'Allegato 6 – Indicatori di qualità e monitoraggio EU-SILC.

I file dei microdati e la reportistica, 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. Inoltre, al termine della rilevazione per ogni annualità, il Fornitore dovrà restituire il file delle famiglie campione aggiornato in base alle regole descritte nell'Allegato 3 – Scheda contatti CAPI e CATI EU-SILC ed in particolare nel paragrafo "Regole inseguimento e aggiornamento tabelle input".

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

3.3 Dotazioni tecniche hardware e software messe a disposizione dal Fornitore del servizio

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

1. n.1 infrastruttura dedicata, progettata con i più recenti criteri di sicurezza e dotata di un'architettura ridondata ad alta affidabilità. Ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura, si precisa che il/i CED e le relative macchine fisiche potranno essere condivisi, in logica di Cloud; resta in ogni caso inteso che il Fornitore dovrà garantire la segregazione logica degli ambienti e dei dati (ad esempio attraverso macchine virtuali e VLAN dedicate), che dovrà assicurare l'archiviazione dei dati e che l'infrastruttura dovrà essere rispondente alle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali. Dovranno inoltre essere garantiti elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza. Si dovrà garantire la continuità di servizio, per ciascun servizio erogato in remoto, in coerenza con gli orari di servizio. In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti il fornitore dovrà invocare formalmente verso l'ISTAT tale evento e garantire la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito. Il tempo massimo di ripartenza dei servizi è stabilito in n. 6 ore dall'evento di indisponibilità, come indicato al successivo paragrafo 9.3.10 anche relativamente all'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto. La soglia di tolleranza per il ripristino dei dati è stabilito in 24 ore, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 14 S dello Schema di Contratto. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CAPI/CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati per l'indagine. Qualora Istat richieda l'attivazione del servizio opzionale di cui al paragrafo 2.1, tale potenza elaborativa complessiva dovrà supportare il carico del sistema



CAPI/CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati per l'indagine non solo per il primo anno di rilevazione, ma anche per gli anni successivi al primo. La struttura dati che include le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà consentire la consultazione e l'accesso ai dati per un periodo equivalente alla durata della Fornitura in oggetto. Dovranno inoltre essere oggetto di idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili. Il sistema CAPI/CATI residente sul sistema servernte dovrà essere accessibile dai locali dell'ISTAT via web, purché protetto da opportuni dispositivi di sicurezza informatica perimetrale o, in alternativa, tramite collegamento VPN SSL per garantire lo svolgimento delle attività di test e collaudo, di coordinamento, di supervisione e di gestione dell'indagine; tale collegamento dovrà essere implementato nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT;

2. n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI/CATI e il sistema servernte e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori). Deve essere garantita tanto la sicurezza del canale di trasferimento, accessibile solo mediante protocolli sicuri e credenziali di autenticazione, quanto la compressione e la crittazione crittografica dei dati trasferiti. Il sistema dovrà consentire l'allineamento successivo dei dati senza errori, anche nel caso di interruzioni di rete o malfunzionamento o spegnimento improvviso del pc portatile. Qualora Istat richieda l'attivazione del servizio opzionale di cui al paragrafo 2.1, tale sistema dovrà gestire la trasmissione dei dati per l'indagine non solo per la prima annualità di indagine, ma anche per gli anni successivi al primo;
3. almeno n.1 fax collegato al numero verde;
4. PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
5. n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT o alternativamente un pari numero di pc virtuali fruibili attraverso connessione Internet, purché adeguatamente protetti;
6. almeno n. 2 stampanti laser;
7. almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
8. accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
9. Ciascun intervistatore CAPI deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
 - a) memoria RAM almeno 4 GB;
 - b) hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - c) schermo ad alta definizione di almeno 11";
 - d) batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
 - e) n.2 batterie esterne di riserva/power bank;
 - f) adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
 - g) adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;



- h) dispositivi hardware e software per la registrazione audio (es; software di rilevazione installato sul PC portatile dell'intervistatore, qualora in grado di garantire la registrazione audio);
- i) dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video. Si precisa, che si tratta di dispositivi hardware e software per la comunicazione a distanza audio e video in tempo reale; non sono previste videoregistrazioni;
- j) dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno (4G o superiore);
- k) sistema di rilevamento delle coordinate geografiche GPS interno o esterno (in entrambi i casi, collegato alla rete dati);
- l) sistema operativo Microsoft Windows versione 10 Professional o superiore.

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

- porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n;
 - chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 4G o superiore, in cui sarà alloggiata la SIM dati. La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema server e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.
10. Ciascun intervistatore CATI, ciascun operatore del numero verde per l'assistenza alle famiglie e ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
- a) PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;
 - b) terminali telefonici;
 - c) una scrivania;
 - d) cuffie microfonate;
 - e) pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione;
11. n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 80 linee telefoniche;
12. Strumenti per l'acquisizione delle coordinate geografiche degli indirizzi: nel corso delle visite presso il domicilio delle famiglie campione, per entrambe le indagini, l'intervistatore dovrà rilevare e registrare, attraverso gli strumenti informatici a disposizione, le coordinate geografiche corrispondenti all'indirizzo visitato. Le modalità di trasmissione di tali informazioni sarà successivamente concordata tra le parti.

I PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che agli intervistatori, alle risorse impiegate per le attività oggetto del presente documento, ivi inclusi gli esperti informatici per le attività di test.

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 antimalware costantemente aggiornato, gestito centralmente.

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



3.4 Locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività

Per le interviste effettuate mediante tecnica CATI, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'unica **sede operativa** dotata di idonee postazioni di lavoro per gli intervistatori CATI, ubicata all'interno del territorio UE.

Tutti gli altri locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel territorio del Comune di Roma. I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. n. 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, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

3.5 Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali

L'Istituto prevede una attività formativa in più fasi e differenziata per ciascuna figura professionale. Le attività di formazione delle figure professionali richieste saranno erogate del personale dell'Istat per gli aspetti tematici e non tematici e dal personale del Fornitore per gli aspetti organizzativi. In particolare la formazione deve essere organizzata a cura e spese del Fornitore.

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

Il Fornitore deve garantire la presenza, ove prevista, a tutte le riunioni di tutto il personale coinvolto. A tale scopo, deve essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'ISTAT. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutti gli intervistatori, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

I costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore del Servizio. Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di sedia e adeguato piano di appoggio.

Per le attività di formazione, ciascun intervistatore CAPI dovrà disporre di Personal Computer portatile, provvisto di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sul questionario e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare eventuali strumenti di e-learning. Per le attività di formazione, ciascun intervistatore CATI dovrà disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario nonché per utilizzare eventuali strumenti di e-learning.



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

L'Istat, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione.

3.5.1 Formazione centralizzata degli intervistatori, del coordinatore tecnico/operativo, dei supervisori e dei responsabili territoriali

La formazione iniziale prevede briefing teorici e briefing tecnici secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e all'eventuale relativo sistema CAPI/CATI. In particolare:

- il briefing teorico, condotto da personale Istat, è finalizzato a formare le figure professionali coinvolte circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati a collaborare;
- il briefing tecnico, condotto da personale del Fornitore del Servizio in collaborazione con il personale ISTAT, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema CAPI/CATI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita.

Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali devono essere installati il software e il questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'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.

Per gli intervistatori CAPI è previsto un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri le funzionalità del PC portatile, del sistema di acquisizione, del sistema di collegamento ai server, e del sistema di ricezione/trasmittione dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singolo intervistatore CAPI simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi al server, in un ambiente di test, con le stesse modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo; dovrà effettuare la ricezione dei nominativi delle famiglie a lui assegnate, simulare un'intervista completa e, ricollegandosi allo stesso server di test, trasmettere il risultato di tale simulazione.



Per gli intervistatori CATI le esercitazioni prevedono la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie, i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo. Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

All'inizio di ciascuna annualità di rilevazione sono previste n. 2 tipologie di cicli formativi:

- per ciascun intervistatore CAPI e CATI che ha effettuato interviste per la medesima indagine nella precedente annualità, la formazione avrà una durata massima di n. 2 giornate in aula virtuale;
- per ciascun intervistatore CAPI e CATI che non ha effettuato interviste per la medesima indagine nella precedente annualità, la formazione avrà una durata di n.3 giornate in presenza.

Ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore.

La formazione iniziale per i rilevatori che non hanno effettuato interviste per la medesima indagine nella precedente annualità è di tipo centralizzato, in una unica sede presso locali messi a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma ed è articolata in sedute plenarie, con gruppi composti da circa 100 intervistatori, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti. Pertanto, la struttura presso la quale verrà organizzata la formazione centralizzata dovrà disporre di almeno:

- 1 aula plenaria che contenga circa 100 persone per il briefing teorico;
- 4 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 25 persone ciascuna.

Per ciascuno dei suddetti cicli formativi, saranno previste al massimo 3 sessioni identiche sequenziali, in funzione del numero di intervistatori e della loro eventuale esperienza nell'effettuazione di interviste EU-SILC nell'anno precedente.

Le figure professionali di seguito riportate dovranno partecipare ad almeno una sessione formativa: il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisori CAPI e CATI, tutti i responsabili territoriali, tutti gli intervistatori. Per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 supervisore CATI e di almeno n.1 responsabile territoriale CAPI.

Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di sostituire gli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.



Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT.

Verrà erogata, inoltre, una formazione per formatori con lo scopo di preparare un team di personale del fornitore per un massimo di due persone, scelte fra supervisor CAPI e CATI e i responsabili territoriali, che curerà la formazione per la gestione del turn over durante il periodo di rilevazione. Questa sessione formativa in aula virtuale a cura di docenti Istat avrà la durata di un giorno e verrà erogata a conclusione della formazione in avvio di ciascuna annualità.

3.5.2 Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie

È prevista la formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie, erogata da docenti ISTAT e secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero di sessioni formative ed il relativo calendario.

L'Istat effettuerà la formazione in presenza recandosi, a proprie spese, presso la sede di erogazione del Servizio di Numero Verde.

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

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, 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.

3.5.3 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, all'interno del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, 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. Il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione dei nuovi intervistatori, deve prevedere una formazione distinta per tipologia di intervistatore, come di seguito dettagliato.

Per gli intervistatori CAPI: La formazione sarà in aula virtuale **e verrà pertanto erogata da remoto** dal Fornitore, da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore; avrà la durata di tre giorni con un cronoprogramma analogo a quello della formazione in avvio. Tutti i briefing tematici, tecnici ed organizzativi saranno erogati tramite contenuti preregistrati sotto la supervisione del personale del Fornitore appositamente formato.

Alle giornate di formazione devono partecipare i Responsabili territoriali competenti per zona e i supervisor CAPI competenti per zona.



Per gli intervistatori CATI: La formazione sarà in aula virtuale, **verrà pertanto erogata da remoto** dal Fornitore, da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore stesso; avrà la durata di tre giorni con un cronoprogramma analogo a quello della formazione in avvio. Tutti i briefing tematici, tecnici ed organizzativi saranno erogati tramite contenuti preregistrati sotto la supervisione del personale del Fornitore appositamente formato.

Alle giornate di formazione deve partecipare almeno un Supervisore CATI, per coadiuvare la gestione dell'aula. L'Istat si riserva, inoltre, ferma restando la durata complessiva della formazione di massimo 3 giorni, di prevedere oltre a momenti di formazione a distanza anche la somministrazione di moduli di autoformazione.

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

L'ISTAT si riserva inoltre la possibilità di erogare la formazione tramite propri docenti.

3.5.4 Formazione continua

All'interno del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per la diffusione di aggiornamenti e integrazioni, potranno essere richiesti supplementi formativi per gli intervistatori CAPI/CATI, della durata massima di una giornata, svolti in aula virtuale da remoto. Alle suddette giornate di formazione dovranno partecipare tutti i Supervisor CAPI/CATI, tutti i Responsabili territoriali e il coordinatore tecnico/operativo e tutti gli intervistatori CAPI/CATI. Sono previste al massimo 3 sessioni ogni anno. I supplementi formativi sanno erogati tramite contenuti preregistrati sotto la supervisione del personale del Fornitore appositamente formato e/o da docenti ISTAT.

3.5.5 DEBRIEFING

Nell'arco della fornitura sono previsti, su richiesta dell'ISTAT, debriefing per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Debriefing CAPI: saranno effettuati al termine del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per raccogliere feedback dagli intervistatori. Tali incontri, della **durata massima di 4 ore**, saranno effettuati **da remoto** dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie **postazioni** tramite piattaforma web messa a disposizione dal Fornitore. I suddetti debriefing sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisor e agli incontri dovrà essere garantita la presenza anche del coordinatore tecnico/operativo. È previsto al massimo 1 debriefing per ciascuna annualità con una rappresentanza della rete CAPI di 100 persone.

Debriefing CATI: possono effettuarsi nel corso o al termine del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per raccogliere feedback dagli intervistatori. Tali incontri, della durata massima di 4 ore, saranno effettuati da remoto dal Fornitore e dall'ISTAT, ciascuno da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione dal



Fornitore. I suddetti debriefing sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori e agli incontri dovrà essere garantita la presenza anche del coordinatore tecnico/operativo. Sono previsti al massimo 2 debriefing per ciascuna annualità.

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

3.6 Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie

Il Fornitore del Servizio deve fornire per ciascun anno di rilevazione a partire dalla settimana che precede l'inizio della rilevazione e fino alla settimana successiva al termine della stessa, un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie sia da telefono fisso che da cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, per fornire informazioni sull'indagine. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore. Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività per ciascuna annualità, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione di penali. Per le chiamate in coda, dovrà essere attivo un risponditore automatico che fornisca al chiamante informazioni sullo stato di attesa e sui tempi residui

Il Fornitore del Servizio deve garantire **un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 10 secondi** nell'almeno **85% delle chiamate inbound** su base mensile.

In caso di malf funzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) segnalato dalle famiglie o risultanti da controlli effettuati dall'ISTAT, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà penali. A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, **si stima un numero di circa 2.000 chiamate annue (inbound) gestite da operatore, della durata media di 6 minuti ciascuna.**

Deve essere attivo, inoltre, un sistema di messaggistica vocale - Sistema IVR (Interactive Voice Response) - 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 (Sistema IVR - Interactive Voice Response) sugli orari di funzionamento del Servizio, inoltre deve essere possibile per l'utente chiamante lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato e indicare la fascia oraria e del giorno in cui si preferisce essere intervistato. I costi dell'attivazione del numero verde e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore del Servizio.

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



casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore del Servizio), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni agli intervistatori tempestivamente. Il sistema deve registrare, inoltre per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

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 3.2. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base mensile**, concordata con ISTAT durante i lavori preparatori, entro il giorno 15 di ciascun mese, per il mese precedente, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

Su richiesta di ISTAT, il Fornitore del servizio dovrà attivare anche un canale email a cui le famiglie potranno inoltrare le loro richieste. Le modalità e le tempistiche di presa in carico ed evasione di tali richieste da parte del Fornitore, nonché la reportistica richiesta, saranno concordate con ISTAT prima dell'avvio del servizio di Numero Verde.

3.7 Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il Fornitore del Servizio dovrà, **con cadenza quindicinale, inoltrare all'ISTAT un report**, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

Tutte le attività di supervisione e monitoraggio dovranno essere effettuate nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali " (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018).

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



Ogni anno le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali, di cui all'art 14 S dello Schema di Contratto, mediante:

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

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un report quindicinale riportante la descrizione delle attività di verifica effettuate nonché l'elenco delle famiglie campione sottoposte a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica. 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 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S dello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

3.8 Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione dei propri intervistatori CAPI un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare) tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore. In particolare l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:30 e le 20:30, dal lunedì al sabato. Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica agli intervistatori, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatore, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti.

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

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



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

4 Applicazione dei criteri ambientali minimi

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 Monitoraggio di ISTAT sulle attività 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;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici e/o al domicilio delle famiglie, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia e alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari reperiti dagli intervistatori CAPI e inseriti nei questionari;
- 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, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

5.1 Monitoraggio delle interviste CATI

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 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. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n.101/2018).

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

- nell'arco del primo mese di ogni anno di rilevazione, 7 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 42 giornate uomo;
- nei successivi mesi di rilevazione, 6 giornate di monitoraggio, effettuate in loco da parte di n. 2. risorse ISTAT, per un totale di 36 giornate uomo.

L'effort stimato è pertanto pari a 26 giornate uomo per ogni annualità di rilevazione e 78 giornate uomo nell'arco del triennio. L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare, a proprie spese, anche senza preavviso, ulteriori giornate di monitoraggio con un numero variabile di risorse ISTAT.

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 mese di rilevazione, i trasferimenti delle risorse Istat avranno orientativamente una durata di 2-3 giorni consecutivi, mentre nei successivi mesi 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.

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 3.4, 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.

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 3.4. Inoltre, dovrà essere garantito il rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei lavoratori).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- rendere all'intervistatore ampia informativa privacy sulle verifiche effettuate da remoto da ISTAT e sulle specifiche modalità e finalità del trattamento, indicando il perimetro delle verifiche e le relative limitazioni;
- 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.

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.

7 Lettera alle famiglie

Alle famiglie campione viene inviata, prima di ogni occasione di intervista, una lettera informativa a firma del Presidente dell'Istat. La predisposizione e la spedizione delle lettere sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla consegna agli intervistatori nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea aggiornata della lettera informativa, da utilizzare, in caso di necessità, durante il contatto con la famiglia. L'ISTAT si riserva la facoltà di fornire al Fornitore del Servizio, oltre alla versione italiana, anche ulteriori versioni, tra cui la versione in lingua tedesca e slovena.

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:

- 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 (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 qualunque inadempimento, se non diversamente sanzionato.

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

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

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

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.



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.

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

9.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI

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

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



Con riferimento al sistema CAPI, tutte le funzionalità del sistema fruibili dall'intervistatore sul PC portatile messo in dotazione dal Fornitore, incluso l'accesso al questionario elettronico, dovranno essere disponibili sia in modalità on-line, se la rete internet è disponibile, sia in modalità off-line, quando la rete internet non è disponibile. Qualora si renda necessario l'utilizzo della modalità off-line, il sistema, non appena disponibile la connessione di rete, dovrà sincronizzare automaticamente tutte le attività svolte off-line. Sarà cura dell'intervistatore monitorare l'avvenuta sincronizzazione, che deve essere effettuata entro e non oltre le 24 ore successive all'attività svolta.

9.2 FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

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

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

Tutte le funzioni descritte nei paragrafi 9.1 e 9.2 dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'ISTAT.



9.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE

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

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

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI;
- sviluppo e manutenzione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI;
- gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema CAPI, da e verso gli intervistatori;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati (cfr.3.2);
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

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

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

I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 9.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

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

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



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

9.3.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

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

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

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

La versione elettronica del questionario dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio all'ISTAT entro i tempi previsti al paragrafo 2.3.4. Il personale ISTAT effettuerà test strutturati del questionario elettronico e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali previste all'art. 14 S dello Schema di Contratto, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. Il questionario elettronico sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio delle attività di formazione. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti.

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

9.3.4 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto.



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

9.3.5 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CAPI e CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività degli intervistatori verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 9.3.8.

9.3.6 GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO GLI INTERVISTATORI CAPI

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare

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

Distribuzione del questionario agli intervistatori

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

Gestione della redistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori

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



storicizzate. Nel caso l'intervista sia già iniziata la riassegnazione sarà possibile subordinatamente ad autorizzazione da parte di ISTAT.

Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori

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

Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni

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

9.3.7 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

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

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

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto nel paragrafo 3.2 del presente Capitolato.

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

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

L'accesso in remoto al sistema CAPI e CATI dell'Impresa da parte del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

44

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU – SILC) e dei servizi connessi e strumentali per ISTAT – Edizione 2 – ID 2593

Capitolato Tecnico

44 di 45



La verifica di conformità riguarderà:

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

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

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

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

9.3.11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

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

9.3.12 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra ISTAT e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e ISTAT, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018) 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.

10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

- Allegato 1 - Questionario EU-SILC;
- Allegato 2 - Regole di incompatibilità EU-SILC;
- Allegato 3 – Scheda contatti CAPI e CATI EU-SILC;
- Allegato 4 – Regole Scheda contatti EU-SILC;
- Allegato 5 – Regole di contatto con la famiglia EU-SILC;
- Allegato 6 - Indicatori di qualità e monitoraggio EU-SILC.