

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE PER LA REALIZZAZIONE DELLA “RILEVAZIONE CAMPIONARIA SULLE ISTITUZIONI NON PROFIT” NELL’AMBITO DEI CENSIMENTI PERMANENTI DELLE UNITÀ ECONOMICHE CON TECNICA CAPI (ISTAT) - ED. 2

ID 2775



INDICE	
PREMESSA	3
L' INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO	4
DEFINIZIONI.....	6
1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO	7
1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	8
1.1.1 METODOLOGIA E TEMPISTICHE DELL'INDAGINE	8
1.1.1.1 Le interviste e i contatti con le Istituzioni	10
1.1.1.2 Criteri per la definizione delle interviste complete	12
1.1.1.3 Tassi di completezza percentuali di avanzamento della lista per tipologia di unità assegnate	12
1.1.2 LA LISTA CAMPIONARIA DELLE ISTITUZIONI	13
1.1.3 LA LISTA DEGLI INTERVISTATORI E L'ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE	13
1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI	14
1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO ...	14
1.2.2 NUMERO VERDE PER LA PRENOTAZIONE DELLE INTERVISTE.....	15
1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI RELATIVI ALLE ATTIVITA' DEL NUMERO VERDE.....	17
1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE	18
1.2.4.1 FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO	19
1.2.4.1.1 Formazione centralizzata degli intervistatori e dei supervisor	19
1.2.4.1.2 Formazione degli operatori del Numero Verde	20
1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI	21
1.2.4.3 RITORNI FORMATIVI	21
1.2.4.4 DEBRIEFING	21
1.2.5 ESECUZIONE DELLE INTERVISTE DA REMOTO (VMI)	22
2 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE	22
3 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE	22
4 FIGURE PROFESSIONALI MESSE A DISPOSIZIONE PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	23
5 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE E SEDI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT	25
6 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE	26
6.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) IN CASO DI NUOVE ACQUISIZIONI	26
7 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE	27
8 LETTERA INFORMATIVA ALLE ISTITUZIONI NON PROFIT	27
9 AZIONI CONTRATTUALI	27
9.1 RILIEVI	28
9.2 PENALI	28
10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	29



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione e gestione di interviste per la realizzazione dell'indagine avente ad oggetto la rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), con l'ausilio di computer portatile/tablet per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.

Sono da considerare parte integrante al presente documento gli Allegati di cui al paragrafo 10. Si specifica che i predetti 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.

Si precisa infine che tutti i termini temporali indicati nel presente documento devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".



L' INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO

Censimento delle Istituzioni non profit

Obiettivo del Censimento è quello di ampliare il patrimonio informativo disponibile sul settore tramite l'approfondimento di tematiche specifiche e la valorizzazione degli archivi amministrativi, verificando e completando, allo stesso tempo, le informazioni presenti nel registro statistico delle istituzioni non profit. Inoltre, il Censimento ha il compito di agevolare la politica e le Istituzioni a conoscere l'attuale posizionamento del settore nel quadro delle politiche sociali in Italia, a valorizzare il contributo fornito alla ricchezza del Paese, a misurare il peso economico del lavoro volontario e, infine, ad avviare iniziative di sostegno al settore.

Prima edizione – anno 2016

La prima edizione del Censimento permanente delle Istituzioni non profit si è svolta nel 2016 e il campione era costituito da circa 43.000 Istituzioni. L'indagine si è svolta mediante utilizzo della tecnica CAWI o tramite compilazione del questionario cartaceo e restituzione attraverso vettore postale da parte dell'unità rispondente.

La rete di rilevazione era costituita dall'ISTAT centrale e dalle sue sedi territoriali, nelle quali sono stati nominati i Responsabili ISTAT Territoriali (RIT). I RIT hanno svolto attività di informazione alle unità istituzionali del territorio di competenza, di monitoraggio, di sollecito alle unità non rispondenti, di riferimento territoriale e supporto alla compilazione.

I risultati, con periodo di riferimento 31 dicembre 2015, sono consultabili sul sito ISTAT.

Seconda edizione – anno 2021 (Consip ed.1)

La rilevazione nel suo complesso è stata realizzata con tecnica mista CAWI-CAPI. Il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, era composto da circa 100.000 Istituzioni non profit. Di queste, 90.000 circa erano assegnate all'inizio della rilevazione alla tecnica CAWI, mentre le restanti 10.000 esclusivamente alla tecnica CAPI. Le 90.000 unità inizialmente assegnate alla tecnica CAWI potevano richiedere di effettuare l'intervista con tecnica CAPI, in occasione di un contatto di supporto all'intervista tramite un numero telefonico gratuito messo a disposizione da ISTAT. Tutte le unità coinvolte sono state informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT, recapitata a cura di ISTAT tramite raccomandata o PEC.

Terza edizione – anno 2024 (Consip ed.2)

La rilevazione sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CAPI. Il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, sarà composto da circa 60.000 Istituzioni non profit assegnate inizialmente alla tecnica CAWI. Le unità, fin dall'inizio della rilevazione, potranno **richiedere di effettuare l'intervista con tecnica CAPI**, gli appuntamenti saranno fissati a partire dal terzo mese successivo all'avvio dell'indagine.

Le interviste con tecnica CAPI, infatti, potranno essere effettuate solo dopo due mesi dall'avvio dell'indagine.

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



Tutte le Istituzioni che dovranno partecipare all'indagine saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT, recapitata a cura di ISTAT tramite raccomandata o PEC.

La lista delle unità assegnate alla tecnica CAPI sarà costituita dalle unità che:

- non hanno ricevuto la lettera informativa a firma del Presidente dell'ISTAT (mancati recapito);
- hanno prenotato spontaneamente l'intervista CAPI;
- sono ritenute rilevanti da ISTAT ma non rispondenti o con risposte incomplete con tecnica CAWI.

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

In particolare, L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa indagine in quanto il "Censimento delle Istituzioni non profit" rientra nel Piano Statistico Nazionale (Psn 2020-2022 Aggiornamento 2022 in vigore e PSN 2023-2025 con codice IST-02578 in corso di formalizzazione).



DEFINIZIONI

- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di computer portatile/tablet per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CAWI – Computer Assisted Web Interview*: è la tecnica di raccolta dati che prevede l’auto compilazione da parte del rispondente di un questionario web;
- *Fornitore*: l’aggiudicatario del Servizio;
- *Inizio delle attività sul campo*: data a partire dalla quale è possibile eseguire le interviste o fissare un appuntamento;
- *Inizio/Avvio delle attività*: data di sottoscrizione del Verbale di Avvio delle Attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio. In particolare, l’avvio delle attività avviene entro quindici giorni dalla stipula del Contratto;
- *Intervista completa*: intervista secondo quanto previsto al par. 1.1.1.2 e pertanto utile ai fini del pagamento del relativo corrispettivo;
- *Intervista video da remoto (VMI – Video Mediated Interview)*: modalità di raccolta dati in cui intervistatore e rispondente interagiscono da remoto tramite piattaforma di videochiamata;
- *Istituzioni Campione*: insieme di tutte le Istituzioni coinvolte nella rilevazione;
- *PAPI - Paper And Pencil Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall’intervistato su un questionario cartaceo.



1 SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente Capitolato è esclusivamente la componente CAPI della rilevazione.

Il campione complessivo dell'indagine nelle due componenti CAWI e CAPI sarà composto da circa 60.000 unità. Le attività della componente CAPI partiranno due mesi dopo l'avvio della rilevazione, presumibilmente entro maggio 2025. In particolare, il servizio prevede la gestione di una lista la cui numerosità può essere stimata in circa 27.000 unità da contattare ai fini della conduzione di intervista con tecnica CAPI. La numerosità delle unità incluse in tale lista sarà determinata sulla base degli esiti della spedizione delle informative (mancati recapiti), delle prenotazioni e del tasso di risposta osservato nella fase CAWI.

Il numero totale di interviste complete stimate da realizzare con tecnica CAPI è di circa **14.000**.

Il servizio prevede inoltre la prestazione dei relativi **servizi connessi e strumentali**, la messa a disposizione delle **dotazioni tecniche** hardware e software richieste e i **locali** per lo svolgimento delle attività, come di seguito descritto. In particolare, i servizi connessi e strumentali, come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato Tecnico, sono:

- Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio (cfr. par. 1.2.1);
- Numero verde per la prenotazione delle interviste (cfr. par. 1.2.2);
- Produzione e fornitura di reportistica degli indicatori e di file microdati relativi alle attività del Numero Verde (cfr. par. 1.2.3);
- Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle risorse (cfr. par. 1.2.4).

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore avrà 2 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto e le interviste si svolgeranno nell'arco dei successivi 4 mesi come meglio dettagliato nel seguito.

Le interviste saranno effettuate presso la sede dell'Istituzione non profit.

In casi del tutto eccezionali (quali ad esempio: impossibilità di raggiungimento della sede dell'Istituzione, indisponibilità del rispondente), in accordo con il Fornitore e fissando un appuntamento con i rispondenti, l'intervista potrà essere somministrata, sempre dalla stessa rete CAPI in una sede diversa indicata dall'Istituzione. Inoltre, sempre nei suddetti casi eccezionali e previa autorizzazione da parte di Istat, nel numero massimo di circa il 30% delle 14.000 interviste, l'intervista potrà essere somministrata dalla stessa rete di intervistatori CAPI con tecnica VMI o telefonicamente.

Ai fini della realizzazione delle interviste, ISTAT metterà a disposizione del Fornitore i tablet per gli intervistatori, già configurati per l'accesso al sistema di gestione e al questionario elettronico sviluppato da ISTAT, comprensivi del software per la formazione a distanza, di SIM dati e relativo traffico e del software per le videochiamate. Inoltre ISTAT metterà a disposizione del fornitore n. 2 tablet per le attività di test e monitoraggio a disposizione di personale diverso dagli intervistatori.



Per le altre figure professionali diverse dagli intervistatori (operatori Numero Verde, supervisori, coordinatore, responsabile del Progetto), la fornitura di pc/tablet è a carico del Fornitore.

L'accesso al sistema di gestione ISTAT tramite piattaforma web sarà consentito mediante l'utilizzo di apposite credenziali fornite da ISTAT, profilate in base al ruolo per tutte le figure professionali.

1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

1.1.1 METODOLOGIA E TEMPISTICHE DELL'INDAGINE

L'indagine ha per oggetto l'esecuzione, su tutto il territorio nazionale, di un numero massimo stimato di **circa 14.000 interviste** complete ad altrettante Istituzioni non profit, da effettuarsi mediante tecnica CAPI secondo quanto dettagliato di seguito nell'**arco temporale di 4 mesi**. L'Istat, qualora i 4 mesi di rilevazione comprendano il mese di agosto, si riserva di chiedere l'interruzione delle attività durante tale mese (o frazione di esso) e di riprendere la rilevazione alla scadenza del periodo di sospensione delle attività, senza oneri aggiuntivi per l'Istat.

L'indagine prevede un primo periodo in cui tutte le unità del campione, **circa 60.000**, saranno assegnate alla tecnica **CAWI** (non oggetto del presente appalto); a partire dal **terzo mese** di rilevazione sarà avviata la **rilevazione con tecnica CAPI**.

Le unità assegnate alla **tecnica CAPI** saranno costituite dalle Istituzioni che:

- non hanno ricevuto la lettera informativa a firma del Presidente dell'ISTAT (mancati recapito);
- hanno prenotato spontaneamente l'intervista CAPI;
- sono ritenute rilevanti da ISTAT ma con questionario non compilato o con risposte incomplete nel corso della rilevazione con tecnica CAWI.

Il **sistema di gestione dell'indagine** messo a disposizione da ISTAT garantisce i servizi necessari alla gestione dell'indagine.

Il suddetto sistema gestisce:

- la creazione della rete e la gestione delle sessioni di formazione;
- l'assegnazione o la riassegnazione dell'unità all'area di rilevazione (intervistatore) anche in maniera massiva;
- la gestione dei contatti con le unità da intervistare e la possibilità di registrare e gestire i tentativi di contatto e gli appuntamenti;
- l'accesso ai recapiti dell'Istituzione assegnata;
- la gestione degli esiti dei contatti, la verifica degli indirizzi e il monitoraggio della rilevazione;
- l'accesso al questionario di rilevazione e la registrazione dei dati di indagine.

Il Fornitore è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori. Inoltre, il Fornitore dovrà attenersi al rispetto di eventuali protocolli sanitari che si dovessero rendere necessari in corso di esecuzione contrattuale, ai quali dovranno attenersi sia il



personale messo a disposizione dal Fornitore che le Istituzioni intervistate.

L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, **deve immediatamente darne comunicazione al proprio supervisore che provvederà a contattare l'Help desk messo a disposizione da Istat per l'assistenza tecnica.**

Qualora i malfunzionamenti o l'assenza di rete internet impediscano l'utilizzo del questionario elettronico per la conduzione dell'intervista, l'intervistatore procederà alla raccolta dei dati tramite **questionario cartaceo appositamente predisposto dall'ISTAT**, stampato e consegnato agli intervistatori nel numero di copie concordato con ISTAT a cura e spese del Fornitore. Nel caso di utilizzo del questionario cartaceo l'intervistatore provvederà, in un secondo momento, a registrare i dati raccolti sul questionario elettronico. La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatore deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore.

A partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore avrà **2 mesi per la predisposizione del servizio oggetto dell'appalto**. Questo periodo deve essere utilizzato per tutti i **lavori preparatori** con riferimento alla costituzione del team di lavoro e di tutte le altre attività necessarie al regolare svolgimento della rilevazione, ivi inclusa l'erogazione della formazione dei supervisori, degli intervistatori e degli operatori del Numero Verde.

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

Le interviste devono essere effettuate attraverso la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dall'ISTAT.

Tutte le interviste devono essere effettuate nell'arco della durata contrattuale prevista per la realizzazione della rilevazione.

Il questionario, la cui versione cartacea provvisoria è riportata a titolo puramente esemplificativo all'Allegato 1 del presente Capitolato Tecnico, sarà reso disponibile al Fornitore in versione definitiva all'atto dell'avvio delle attività. Il questionario potrà comunque subire variazioni non significative in termini di numero quesiti, di wording, nonché di struttura e modalità di risposta, anche in corso di rilevazione.

La **calendarizzazione definitiva** delle attività sarà concordata in sede di redazione del Verbale di Avvio delle Attività. L'ISTAT si riserva la facoltà di concordare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario che non comportino oneri aggiuntivi per ISTAT o per il Fornitore, fermo restando quando previsto all'art. 17 S comma 16 del Contratto.

In caso di eventuale proroga della durata ai sensi di quanto sarà previsto al par. 3.3 del nel Disciplinare di gara, il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività.

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



1.1.1.1 Le interviste e i contatti con le Istituzioni

Le interviste dovranno essere svolte in modalità CAPI presso le sedi delle Istituzioni non profit sulla base dei recapiti e secondo le modalità fornite dall'ISTAT.

Qualora sia impossibile raggiungere la sede dell'Istituzione o si verifichi indisponibilità del rispondente a sostenere un'intervista faccia a faccia, l'intervista potrà essere somministrata, sempre dalla stessa rete di intervistatori CAPI, **tramite tecnica VMI**, concordando un appuntamento con i rispondenti.

L'intervistatore, nel caso si verifichino queste circostanze, dovrà inoltrare **richiesta di autorizzazione** al proprio supervisore che a sua volta, **chiederà ad ISTAT l'autorizzazione** a procedere con tale modalità di intervista. Tale approvazione risulterà necessaria anche qualora non fosse possibile il completamento delle interviste nelle suddette modalità, e l'intervistatore farà richiesta di conclusione dell'intervista tramite telefono. Si rappresenta che circa il 30% delle 14.000 interviste potrà essere erogata tramite VMI e o telefonicamente dalla stessa rete CAPI e che queste verranno remunerate con una quotazione fissa pari al 30% in meno rispetto al valore aggiudicato della singola intervista CAPI e comunque non al di sotto di € 36,00 per singola intervista, come prescritto al par. 3 del Disciplinare di gara.

Si rappresenta inoltre che:

- con riferimento alle richieste pervenute da parte delle Istituzioni originariamente assegnate alla tecnica CAWI che richiederanno di essere intervistate con tecnica CAPI, le Istituzioni contatteranno gli operatori del Numero Verde per fissare un appuntamento;
- con riferimento alle Istituzioni non raggiunte dall'informativa inviata a firma del Presidente ISTAT (**mancati recapiti**), gli intervistatori cercheranno un contatto e potranno:
 - o recarsi presso la sede dell'Istituzione, per verificare l'esistenza dell'Istituzione ed effettuare l'intervista con tecnica CAPI. Qualora a seguito della visita presso la sede dell'Istituzione la stessa dovesse risultare irreperibile all'indirizzo indicato da ISTAT e non fosse possibile reperire da altra fonte un indirizzo alternativo o un contatto di un referente, l'intervistatore registrerà un **esito di irreperibilità nel sistema informatico fornito da ISTAT**;
 - o qualora da un contatto preliminare l'Istituzione dovesse risultare non più eleggibile per la somministrazione del questionario completo, la registrazione dell'esito di ineleggibilità dovrà essere svolta comunque mediante intervista, effettuata con tecnica CAPI o con modalità VMI o telefonicamente dalla stessa rete CAPI (preventivamente autorizzata); il questionario in questi casi, infatti, prevede un percorso ristretto a pochi quesiti;
- con riferimento alle unità indicate come rilevanti da ISTAT gli intervistatori si recheranno direttamente presso la sede dell'Istituzione, per effettuare l'intervista con tecnica CAPI.

I contatti con le Istituzioni dovranno essere effettuati secondo le regole e le modalità indicate dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività e riportate a titolo puramente esemplificativo all'Allegato 2 al presente Capitolato Tecnico.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore all'avvio delle attività e non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore e la stampa dovrà rispettare la tempistica concordata con ISTAT all'atto dell'Avvio delle Attività.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza del soggetto individuato all'interno dell'Istituzione che abbia le conoscenze necessarie per rispondere al questionario.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita, l'intervistatore dovrà procedere con **ulteriori visite** fino alla sua conclusione, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 2. Su richiesta del rispondente, e previa autorizzazione di ISTAT, potrà concludere l'intervista anche tramite VMI o telefonicamente.

Qualora presso l'indirizzo della sede non venga trovato nessuno, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) **un biglietto** con il quale comunica 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. Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT e il Fornitore all'avvio delle attività e non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare la tempistica concordata in fase di Avvio delle Attività.

Qualora presso l'indirizzo della sede non ci sia alcun riferimento all'Istituzione non profit, e non si riesca a rintracciare in alcun modo un referente, l'intervistatore dovrà compilare **un'apposita scheda disponibile all'interno dei sistemi forniti da ISTAT**.

Tutte le interviste saranno effettuate dal lunedì al sabato, escluso i festivi, tra le ore 9:00 e le 19:00.

Il Fornitore potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, se richiesto dalle Istituzioni.

L'intervistatore svolgerà le attività con l'obiettivo di realizzare tutte le interviste assegnate.

Sulla base delle esperienze maturate e del prototipo di questionario che verrà utilizzato, la **durata media** dell'intervista - escluso il tempo di avvio e chiusura - **è stimata in circa 60 minuti**.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato a tutti i cicli formativi e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al par. 1.2.4.

Gli intervistatori dovranno seguire le **regole di somministrazione del questionario** impartite durante i briefing, dovranno fornire ai rispondenti le informazioni richieste, al fine di migliorare la qualità della risposta. L'intervistatore dovrà, quindi, leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul dispositivo, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta. L'intervistatore dovrà, inoltre, previo consenso dell'intervistato registrare il numero telefonico fisso o mobile dell'Istituzione



contattata, per permettere ad ISTAT lo svolgimento delle attività di monitoraggio.

1.1.1.2 Criteri per la definizione delle interviste complete

L'intervista verrà considerata completa solo dopo l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario, comprensivo delle sezioni da compilare a cura dell'intervistatore.

1.1.1.3 Tassi di completezza percentuali di avanzamento della lista per tipologia di unità assegnate

a) Lista delle unità derivanti da mancato recapito dell'informativa

Il tasso di completezza applicato, come di seguito definito, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, dovrà essere **pari almeno al 35%**:

Tasso di completezza da mancato recapito dell'informativa = (interviste complete / unità con esito definitivo¹) x 100

Tale tasso sarà applicato alla fine del primo bimestre con riferimento alle attività del periodo, alla fine del secondo bimestre con riferimento alle attività del periodo di rilevazione.

Inoltre, per garantire le tempistiche e la qualità della rilevazione saranno applicate le seguenti percentuali, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto:

Percentuale di avanzamento della lista a fine I bimestre = (unità contattate² / totale unità assegnate) x 100 >= 50%

Percentuale di avanzamento della lista a fine rilevazione = (unità con esito definitivo / totale unità assegnate) x 100 = 100%

b) Lista delle unità prenotate, come di seguito definito, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, dovrà essere pari almeno al 95%:

Tasso di completezza unità prenotate = (interviste complete delle unità che hanno prenotato l'intervista nel periodo / unità che hanno prenotato l'intervista nel periodo) x 100

¹ Per unità con esito definitivo si intendono le Istituzioni con intervista completa e le Istituzioni escluse definitivamente dalla rilevazione per caduta (rifiuto, mancata eleggibilità, irreperibilità per fine di tentativi previsti, irreperibilità per errori di lista etc.). Per il calcolo del tasso si faccia riferimento alle sole unità appartenenti alla lista di riferimento del tasso stesso.

² Per unità contattate si intendono le Istituzioni con esito definitivo o in stato di compilazione questionario o appuntamento fra le unità derivanti da mancato recapito dell'informativa.



- c) **Lista delle unità rilevanti**, il tasso di completezza come di seguito riportato, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, dovrà essere pari almeno al **60%**:

Tasso di completezza rilevanti= (interviste complete / unità assegnate come rilevanti da ISTAT) x 100

Percentuale di avanzamento della lista delle unità rilevanti a fine I bimestre = (unità contattate³ / totale unità della lista delle Istituzioni rilevanti assegnate nel periodo) x 100 > = **50%**

Percentuale di avanzamento della lista delle unità rilevanti a fine rilevazione = (unità con esito definitivo / totale unità della lista delle Istituzioni rilevanti assegnate) x 100 = **100%**

Tutti i tassi e le percentuali saranno sempre calcolati con arrotondamento al numero intero più vicino (ad es. il valore 80,5% è arrotondato al valore 81%; il valore 80,4% è arrotondato al valore 80%).

1.1.2 LA LISTA CAMPIONARIA DELLE ISTITUZIONI

La fonte del Censimento permanente è il **Registro statistico delle Istituzioni non profit** che, realizzato dall'Istituto attraverso l'integrazione di diverse fonti amministrative, fornisce annualmente i dati di carattere strutturale del settore. Quest'ultimo, oltre a rispondere alle disposizioni del Regolamento CE n. 2152/2019, rappresenta l'universo di riferimento del censimento permanente sulle istituzioni non profit. Il Registro fornisce informazioni identificative (denominazione e localizzazione) e di struttura (attività economica, addetti dipendenti e indipendenti, forma giuridica, data di inizio e fine attività, fatturato) di tali unità, ed è aggiornato con cadenza annuale attraverso un processo di integrazione di numerose fonti amministrative e statistiche.

Il campione delle unità oggetto di indagine rilevazione sarà estratto dal Registro statistico aggiornato all'ultima data di riferimento disponibile.

Per tutte le Istituzioni verranno fornite tutte le informazioni funzionali alle attività oggetto del Capitolato Tecnico (quali ad esempio: la denominazione della stessa, l'indirizzo della sede, ...).

1.1.3 LA LISTA DEGLI INTERVISTATORI E L'ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE

I nominativi degli intervistatori dovranno essere forniti **due settimane prima dell'inizio della formazione**.

³ Per unità contattate si intendono le Istituzioni con esito definitivo o in stato di compilazione questionario o appuntamento fra le unità assegnate come rilevanti.



L'elenco degli intervistatori dovrà essere costantemente aggiornato e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- codice identificativo (codice fiscale)
- nome e cognome
- data di nascita
- comune di nascita (codifica ISTAT)
- sesso
- età
- titolo di studio

Le modalità di attribuzione del codice identificativo verranno concordate in sede di avvio delle attività, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

L'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori e il monitoraggio complessivo dell'indagine è di competenza del Fornitore.

Le interviste vengono assegnate agli intervistatori dal Fornitore a partire dal campione fornito da ISTAT, mediante l'applicativo predisposto da ISTAT.

L'applicativo consente al Fornitore la riassegnazione e ridistribuzione delle interviste ad altri intervistatori, qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine.

Non sarà possibile assegnare una stessa Istituzione contemporaneamente a più intervistatori. Ulteriori specifiche sulle regole che il Fornitore deve seguire nell'assegnazione delle interviste verranno fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività.

1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

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

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

Le figure professionali del Fornitore addette ai servizi di supervisione e monitoraggio dovranno svolgere tali attività utilizzando il **Sistema di gestione d'indagine** predisposto e messo a disposizione da Istat.

Il Fornitore dovrà pertanto:

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione delle interviste;
- svolgere attività di supervisione sul territorio;
- monitorare l'attività degli intervistatori, verificando il regolare svolgimento delle interviste, e fornirgli assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;



- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Oltre alle attività di supervisione e monitoraggio descritte nel presente Capitolato, il Fornitore, dovrà ricontattare le Istituzioni, telefonicamente o presso la sede, 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 o nel minor tempo eventualmente offerto in sede di offerta tecnica.

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

- controlli telefonici in riferimento alle Istituzioni intervistate per almeno il 2%, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica;
- controlli presso la sede in riferimento alle Istituzioni intervistate per almeno il 2%, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica.

Le due tipologie di controllo non potranno riguardare la medesima Istituzione.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, il Fornitore dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

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

1.2.2 NUMERO VERDE PER LA PRENOTAZIONE DELLE INTERVISTE

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito dell'indagine oggetto del presente Capitolato tecnico, il Fornitore deve rendere disponibile un servizio telefonico di risposta alle Istituzioni, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a un numero verde (gratuito per le Istituzioni sia da telefono fisso che cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore, **per la prenotazione delle interviste e per la gestione dell'agenda degli intervistatori.**

Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di garantire il collegamento con i propri sistemi.

Il Fornitore deve garantire il servizio di Numero Verde, a partire dalle due settimane precedenti l'inizio della rilevazione e per tutta la durata della stessa.

A ciascun operatore dovrà essere attribuito un **codice identificativo univoco** per l'accesso al sistema messo a disposizione dal Fornitore. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



all'ISTAT due settimane prima dell'inizio della formazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo
- codice fiscale
- nome e cognome
- data di nascita
- comune di nascita (codifica ISTAT)
- sesso
- età
- titolo di studio
- data di assegnazione all'indagine;
- data di interruzione dell'attività;
- eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal **lunedì al sabato**, dalle ore 9:00 alle ore 19.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi. La mancata disponibilità del servizio negli orari e nei giorni previsti comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, come indicati nello Schema di Contratto.

Deve essere, inoltre, attivo un sistema di messaggistica vocale (IVR) che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui; lo stesso sistema IVR dovrà essere attivato per informare in merito agli orari di funzionamento del servizio, in caso di chiamate fuori degli orari previsti. I costi dell'attivazione del numero verde e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: **fino a 10 secondi nell'almeno 85% delle chiamate inbound su base mensile**, o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

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

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, **si stima un numero di circa 4.000 chiamate (inbound) gestite da operatore, con durata tra i 5 e i 7 minuti ciascuna.**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema che registri, per ogni chiamata, tutte le informazioni inerenti le chiamate, necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della risposta (data e orario chiamata, operatore che gestisce la chiamata, durata chiamata ...). Gli operatori telefonici dovranno registrare altresì, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico. Inoltre gli operatori del Numero Verde dovranno prendere in carico e rispondere alle comunicazioni pervenute presso la casella di posta elettronica di cui al paragrafo



6.

Le specifiche per l'implementazione di suddetto sistema sono riportate, a titolo puramente esemplificativo, nell'Allegato 5.

Tutte le suddette informazioni dovranno inoltre essere trasmesse ad ISTAT mediante invio del file dei microdati di cui al successivo paragrafo 1.2.3, o mediante la messa a disposizione di un'utenza su un portale in cui sia disponibile in real-time la reportistica concordata.

Le informazioni inerenti gli appuntamenti fissati o modificati dovranno essere inserite anche nel sistema di gestione fornito da ISTAT. I due sistemi, il **sistema di prenotazione delle interviste messo a disposizione dal fornitore** e il **sistema di gestione fornito da ISTAT**, dovranno, quindi, essere sempre aggiornati a cura del fornitore cosicché risultino costantemente allineati.

Nei casi in cui l'Istituzione fornisca indicazioni inerenti il cambio di data o di orario per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore), oltre a registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere tempestivamente note tali informazioni all'intervistatore cui l'unità è assegnata.

1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI RELATIVI ALLE ATTIVITA' DEL NUMERO VERDE

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore dovrà provvedere a inviare all'ISTAT la reportistica degli indicatori e dei file dei microdati relativi alle attività svolte dal Numero Verde.

L'applicativo per la produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di microdati dovrà essere testato 15 giorni prima dell'avvio del servizio di Numero Verde, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, mediante simulazione di telefonate al numero verde messo a disposizione.

Il formato e il tracciato dei file di microdati da trasmettere verrà concordato all'atto dell'Avvio delle Attività.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà apportare integrazioni e modifiche al tracciato record, nonché alle specifiche e al numero di indicatori e di file dati che il Fornitore dovrà fornire, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

Si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, i cui contenuti a titolo puramente esemplificativo sono riportati negli Allegati 4 e 6:

- Reportistica
 - a. Tavole di indicatori di qualità giornalieri e cumulati delle attività del Numero Verde, inviate giornalmente ad ISTAT e aggiornate al giorno precedente, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT in fase di avvio delle attività, che consentiranno di monitorare l'andamento di tali attività (n. chiamate giornaliere complessive in entrata, n. chiamate giornaliere per fascia oraria, n. chiamate in attesa, n. chiamate evase, durata media delle chiamate, percentuale di chiamate



risposte entro un determinato tempo, n. operatori presenti per turno, esiti delle chiamate, ...).

- b. Reportistica su base mensile, concordata con ISTAT in fase di avvio delle attività, che consenta all'ISTAT la verifica dei livelli di servizio richiesti. Tale reportistica dovrà fare riferimento alle attività effettuate nel mese precedente, e sarà finalizzata al monitoraggio dei suddetti livelli di servizio.

La consultazione della suddetta reportistica potrà avvenire anche mediante dashboard e/o ulteriori report sintetici, qualora offerti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

- File di microdati

n. 1 file relativo alla gestione delle chiamate, inviato giornalmente ad ISTAT e aggiornato al giorno precedente, o resi disponibili in real time su un apposito portale, con un record per ogni chiamata in entrata, contenente le informazioni di dettaglio sulla chiamata stessa (id chiamante, denominazione Istituzione, comune della sede, motivo della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle Istituzioni e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività, operatore che ha gestito la chiamata, durata chiamata...). I file provvisori dei microdati dovranno contenere dati giornalieri e cumulati.

Il mancato rispetto delle tempistiche di aggiornamento o delle specifiche relative alla reportistica degli indicatori e dei file di microdati comporterà l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE

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

Ad inizio attività viene consegnato al Fornitore il **calendario di massima della formazione**, con l'indicazione delle tempistiche delle attività formative.

Prima dell'avvio delle attività di formazione, **ISTAT provvederà alla consegna di tutti i tablet al Fornitore, provvisti di SIM per la connessione dati/WiFi, destinati agli intervistatori e se del caso ad eventuali ulteriori figure del Fornitore, per esercitarsi sulle funzionalità del sistema di gestione dell'indagine e sul questionario, nonché per utilizzare strumenti di e-learning.**

Il Fornitore a sua volta provvederà alla consegna degli stessi agli intervistatori, dando riscontro ad ISTAT circa l'assegnazione di ogni tablet a ciascun intervistatore.

ISTAT metterà a disposizione la piattaforma per la formazione on line che consente l'autenticazione degli intervistatori.

Il software per la formazione a distanza sarà fornito da ISTAT che provvederà, inoltre, alla relativa configurazione sui tablet consegnati agli intervistatori. La configurazione del software per la formazione



a distanza per le altre figure professionali destinatarie della formazione (operatori del Numero Verde, Supervisor) è invece a cura del Fornitore.

Per la **formazione in presenza**, il Fornitore deve garantire la partecipazione a tutte le riunioni di tutto il personale coinvolto e a tale scopo, deve essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo evento formativo.

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

La **predisposizione del materiale didattico** e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a **cura dell'ISTAT** che lo rende disponibile su apposita piattaforma online. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore deve riprodurlo su supporto cartaceo e distribuirlo a propria cura e spese per tutte le persone coinvolte nella formazione, che ne devono disporre prima dell'inizio delle attività formative e per tutto il tempo necessario.

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

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, ISTAT si riserva di attivare una casella elettronica gestita in coordinamento con il personale del Fornitore. In caso di utilizzo di personale che non abbia effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali previste nello Schema di Contratto.

1.2.4.1 FORMAZIONE IN FASE DI AVVIO

La formazione iniziale dovrà essere effettuata prima dell'avvio della rilevazione, come di seguito indicato.

1.2.4.1.1 Formazione centralizzata degli intervistatori e dei supervisor

La formazione è rivolta a tutti gli intervistatori e ai supervisor di field e prevede sempre la presenza, anche in caso di formazione erogata in aula virtuale, **di un responsabile del Fornitore del servizio** (responsabile di progetto, coordinatore operativo o supervisore).

Il responsabile di progetto, il coordinatore operativo e tutti i supervisor dovranno seguire almeno un ciclo completo di formazione in fase di avvio.

Ciascun ciclo prevede n. 3 giornate, così suddivise:

- **Una giornata in presenza**, presso una unica struttura messa a disposizione dal Fornitore e situata nel territorio del Comune di Roma.
- **Due giornate da erogare da remoto dall'ISTAT** da proprie postazioni tramite piattaforma web di collaboration.

L'ISTAT e il Fornitore concorderanno in fase di avvio delle attività l'ordine secondo il quale erogare la



formazione in presenza e/o da remoto.

Con riferimento alla giornata di formazione in presenza, i corsi per gli intervistatori possono essere organizzati in sessioni parallele con **gruppi composti da non più di 25 intervistatori** (aule con capienza massima pari a 26 partecipanti, considerando anche la presenza dei supervisori).

Con riferimento alla giornata in presenza, ISTAT valuterà la possibilità di trovare soluzioni organizzative e logistiche differenti, che non comporteranno costi aggiuntivi per il fornitore o, in alternativa, di effettuare la formazione in tale giornata mediante l'utilizzo di piattaforme web collaboration.

Le sessioni formative riguarderanno aspetti teorici e aspetti tecnici, secondo le specifiche definite dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

Nell'ambito delle sessioni formative, è prevista inoltre la presentazione di un modulo, a cura di ISTAT, che illustri le funzionalità del tablet. Al termine della formazione in avvio tutti gli intervistatori dovranno registrare almeno un'intervista completa di test.

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

Le interviste simulate e di prova saranno utilizzate per la produzione da parte di ISTAT dei report e degli indicatori attraverso il sistema di gestione fornito da ISTAT.

Nel corso della formazione in avvio, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare test intermedi di valutazione dell'apprendimento degli intervistatori.

Al termine della formazione in avvio tutti gli intervistatori dovranno sostenere e superare un test finale di apprendimento, progettato da ISTAT.

Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto sulla piattaforma web sopra indicata. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing, anche limitato ad alcuni moduli, per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di chiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 17 S comma 10 del Contratto.

1.2.4.1.2 Formazione degli operatori del Numero Verde

La formazione degli operatori del Numero Verde avrà una durata complessiva pari a 4 ore e sarà erogata da remoto, dall'ISTAT da proprie postazioni con la presenza di un docente, o in autoformazione, sempre su piattaforme messe a disposizione da ISTAT. Qualora il Fornitore decida di utilizzare un locale per l'erogazione del Servizio di Numero Verde di cui al paragrafo 1.2.2, potrà utilizzare tale locale per la formazione da remoto degli operatori; in tal caso, ISTAT si riserva di partecipare alla formazione recandosi, a proprie spese, presso tale locale.

A tale formazione dovrà partecipare il coordinatore operativo.

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di:

- apprendere le modalità con cui dovranno essere effettuate le prenotazioni delle interviste;
- saper gestire la scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le Istituzioni;
- apprendere le modalità di utilizzo dei moduli del sistema fornito da ISTAT per la gestione dell'agenda degli intervistatori per la parte di competenza degli operatori del Numero Verde.

1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI

Il Fornitore deve organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori. In caso di integrazione o sostituzione degli 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 e ISTAT.

La formazione per integrazione o turn over avrà una durata pari a **3 giornate** e sarà erogata **da remoto** dall'ISTAT da proprie postazioni tramite piattaforma web messa a disposizione da ISTAT.

Alle giornate di formazione dovranno partecipare anche i supervisori competenti per zona, sempre con le medesime modalità di cui sopra.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 17 S comma 10 del Contratto.

1.2.4.3 RITORNI FORMATIVI

I ritorni formativi hanno l'obiettivo di consolidare e chiarire sia aspetti tematici che di conduzione delle interviste. Tale formazione è rivolta agli intervistatori e ai supervisori competenti di zona, con la presenza del coordinatore operativo.

I ritorni formativi saranno effettuati in numero massimo di **2 giornate** non consecutive da **4 ore ciascuna** svolte in due distinte occasioni, nell'arco dell'intera durata della rilevazione. Tale formazione sarà erogata **da remoto dall'ISTAT** da proprie postazioni.

1.2.4.4 DEBRIEFING

I debriefing hanno l'obiettivo di condividere e risolvere le eventuali criticità emerse durante la rilevazione sul campo.

Tali incontri sono rivolti agli intervistatori e ai supervisori competenti di zona, con la presenza del coordinatore operativo.

I debriefing saranno effettuati in numero massimo di **2 giornate non consecutive da 4 ore ciascuna**, svolte in due distinte occasioni, nell'arco dell'intera durata della rilevazione. Gli incontri saranno gestiti



in remoto dal personale ISTAT con l'utilizzo di proprie postazioni.

1.2.5 ESECUZIONE DELLE INTERVISTE DA REMOTO (VMI)

Con riferimento alle interviste erogate mediante tecnica VMI, nei limiti di quanto prescritto al par. 1.1.1.1, si precisa che le stesse dovranno essere erogate tramite somministrazione del questionario mediante piattaforma di videochiamata messa a disposizione dall'ISTAT su propri dispositivi, mediante l'impiego della medesima rete di intervistatori messa a disposizione per la realizzazione delle interviste CAPI, nel numero massimo di circa il 30% delle 14.000 interviste.

In caso di attivazione del servizio di esecuzione di video interviste, anche per questa tipologia di interviste, dovranno essere garantiti i seguenti servizi:

- servizi di supervisione e monitoraggio del fornitore sulle attività del servizio (di cui al paragrafo 1.2.1);
- numeri verdi per la prenotazione delle interviste (di cui al paragrafo 1.2.2);
- produzione e fornitura della reportistica per l'indagine sulle Istituzioni no profit (cfr. paragrafo 1.2.3);
- messa a disposizione delle dotazioni di cui al paragrafo 6 e dei locali di cui al paragrafo 7.

Requisiti minimi delle video interviste da remoto

Le interviste video da remoto dovranno rispettare il seguente requisito minimo:

- Gestione dei contatti. Il rispondente deve ricevere, tramite e-mail, l'invito con il link per accedere all'intervista e un promemoria poco prima dell'intervista. Per ciascuna Istituzione intervistata con tecnica VMI dovrà essere generato un link specifico.

2 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE INTERVISTE

Le Istituzioni oggetto dell'indagine sono distribuite su tutto il territorio nazionale.

La distribuzione territoriale della totalità delle Istituzioni, da cui verrà estratto il campione dell'indagine è indicata nell'Allegato 3.

Si precisa che il disegno di campionamento che verrà adottato per l'estrazione della lista di unità oggetto d'indagine sarà a più stadi e con tecnica di estrazione delle unità non proporzionale. La lista delle unità assegnate a tecnica CAPI sarà definita in base a criteri di selezione descritti precedentemente (mancati recapiti, unità non rispondenti CAWI e unità ritenute rilevanti da ISTAT). Per tale motivo la numerosità delle unità assegnate alla tecnica CAPI è frutto di stima, inoltre, la distribuzione territoriale delle unità assegnate alla tecnica CAPI potrà differire, anche sensibilmente, da quella della totalità delle Istituzioni.

3 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



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

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

- ISTAT effettuerà il monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente Capitolato.
- ISTAT verificherà a campione presso le istituzioni intervistate l'effettivo e il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare: agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata l'Istituzione, alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari eventualmente reperiti dagli intervistatori e inseriti nei questionari.
- ISTAT effettuerà verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara o concordate.

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

Si precisa inoltre che, relativamente alla mancata effettuazione dell'intervista, contestualmente all'eventuale applicazione della penale come da Schema di Contratto, il Fornitore dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

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

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

- **n. 1 Responsabile di progetto** con laurea o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 10 anni nella direzione di indagini condotte con tecnica CAPI. Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente del Fornitore in merito a problematiche generali e metodologiche. Il Responsabile di progetto segue le attività fino a completamento dell'intera prestazione.
- **n. 1 Coordinatore tecnico**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 10 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini CAPI. Il coordinatore tecnico, nel rispetto della metodologia di indagine, dovrà coordinare tutte le attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della rilevazione oggetto del presente Capitolato. In particolare deve coordinare le attività dei supervisori. Il coordinatore tecnico segue le attività fino a completamento dell'intera prestazione.



- **Supervisor (1 ogni 50 intervistatori)**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI.

I supervisor 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. Negli orari di svolgimento delle interviste dovrà essere garantita l'operatività di almeno 1 supervisore.

I supervisor dovranno seguire le attività fino a completamento dell'intera prestazione.

- **Almeno n. 120 Intervistatori CAPI** (di cui almeno n. 2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le Istituzioni con sede nella provincia di Bolzano) con almeno le seguenti caratteristiche:

- età minima 18 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- conoscenze informatiche di base (principali sistemi operativi e relativi browser);
- 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);
- disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
- disponibilità di un telefono cellulare.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori fino ad un massimo di n. 200 (e fino ad un massimo di n.3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le Istituzioni residenti nella provincia di Bolzano) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

- **Operatori del Numero Verde per turno**

Il Fornitore garantisce la presenza di **almeno 2 operatori contemporaneamente** durante l'intero orario del servizio. 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 attività del numero verde dovrà essere bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca.

Le risorse indicate devono seguire le attività fino a completamento dell'intera prestazione.



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

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

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

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

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

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale messa a disposizione dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore, quest'ultimo, almeno 10 giorni lavorativi prima della sostituzione, mediante apposita comunicazione scritta (pena l'applicazione delle penali previste all'art. 17 S comma 13 del Contratto) all'ISTAT, indicherà il nuovo nominativo, allegando il profilo professionale e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto.

Si precisa che sarà cura del Fornitore presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di consegne, attraverso la presa in carico di tutte le attività e del *know how* acquisito.

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

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

5 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE E SEDI MESSE A DISPOSIZIONE DA ISTAT

ISTAT metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato:

- il sistema di gestione e monitoraggio dell'indagine;

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste per la realizzazione della "Rilevazione campionaria sulle Istituzioni Non Profit" nell'ambito dei censimenti permanenti delle unità economiche con tecnica CAPI - ED. 2 – ID 2775



- il questionario elettronico integrato con il sistema di gestione d'indagine;
- i tablet per gli intervistatori, comprensivi di software per la formazione a distanza, di sim dati e relativo traffico.

6 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE

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

- 1) n° 1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, per i servizi di Numero Verde, ivi incluso l'IVR messo a disposizione dal Fornitore e relativi software;
- 2) n° 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno 20 linee telefoniche e relativo software;
- 3) casella di posta elettronica a disposizione degli operatori del Numero Verde;
- 4) casella di posta elettronica per ciascun intervistatore o personale coinvolto nell'indagine;
- 5) ciascun operatore del numero verde deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
 - PC collegato al server centrale;
 - terminale telefonico;
 - una scrivania;
 - cuffie microfonate;
 - pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.
- 6) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate per le attività oggetto del presente Capitolato, ad esclusione degli intervistatori;
- 7) accesso a Internet per tutte le risorse indicate ai punti 4 e 5 per il collegamento al sistema di gestione ISTAT (ad esclusione degli intervistatori);
- 8) almeno n. 2 stampanti laser;
- 9) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- 10) fornitura agli intervistatori di una SIM di telefonia mobile per i contatti con le unità di rilevazione.

Il Fornitore, dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività di cui al paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato, fermo restando quando previsto all'art. 17 S comma 17 del Contratto.

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

In caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (Stampanti, fotocopiatori,



apparecchiature multifunzione) è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

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

7 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE

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

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

8 LETTERA INFORMATIVA ALLE ISTITUZIONI NON PROFIT

Una lettera informativa, a firma del Presidente dell'ISTAT verrà inviata, tramite raccomandata o PEC a tutte le Istituzioni coinvolte nella rilevazione. La predisposizione e l'invio delle informative sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore, a propria cura e spese, provvede alla consegna agli intervistatori, nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea della lettera informativa, in lingua italiana e in lingua tedesca, quest'ultima solo per le Istituzioni con sede nella provincia di Bolzano, da utilizzare, in caso di necessità, durante il contatto con l'Istituzione.

L'ISTAT si riserva la facoltà di consegnare al Fornitore, oltre alla versione italiana e tedesca, anche la versione in altre lingue straniere.

9 AZIONI CONTRATTUALI

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

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



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

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

9.1 RILIEVI

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

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

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

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

9.2 PENALI

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

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

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



10 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

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

Allegato 1 - Questionario

Allegato 2 - Regole di contatto con l'Istituzione

Allegato 3 - Distribuzione territoriale della totalità delle Istituzioni non profit Italiane

Allegato 4 - Indicatori di qualità e monitoraggio per il servizio di Numero Verde

Allegato 5 - Scheda per le attività del Numero Verde

Allegato 6 - Scheda del tracciato record del file di microdati relativo alle attività del Numero Verde