

ALLEGATO

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO IN AMBITO SDAPA SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER INDAGINI CATI/CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE, ID 2850" NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

CONNESSO AL PROGETTO PNRR - PROGETTO PROGETTAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI UN SISTEMA INTEGRATO DI RILEVAZIONI ED ELABORAZIONI STATISTICHE A SUPPORTO DELLE AZIONI DI SEMPLIFICAZIONE DELLA PA - MISSIONE M1 - COMPONENTE C1 - INVESTIMENTO 2 – SUB-INVESTIMENTO 2.2.4 - AMMINISTRAZIONE TITOLARE DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NEXTGENERATIONEU

CUP N. H59B23000020006

CIG N. B72F7816DB

Sommario

1	PREMESSA E GLOSSARIO.....	6
1.1	Premessa	6
1.2	Normativa di riferimento.....	7
1.3	Glossario	8
2	OGGETTO.....	10
2.1	SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA	12
3	SERVIZI OUTBOUND	13
3.1	Modalità di remunerazione.....	13
3.2	Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound	13
3.3	Le interviste	13
3.3.1	Indagine (a): indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA ...	15
3.3.2	Indagine (b): indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA	16
3.3.3	Indagine (c): indagine sui tempi delle procedure amministrative con questionario strutturato.....	16
3.3.4	Indagine (c): indagine sperimentale sui tempi delle procedure amministrative, servizio opzionale	16
3.4	Formazione specifica	17
3.4.1	Formazione in fase di avvio.....	17
3.4.2	Formazione per turnover	18
3.4.3	Ritorni formativi e debriefing.....	18
3.5	Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio	19

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi" Indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme PA e sulla verifica delle procedure amministrative" per ISTAT - id 2850 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Allegato 1 – Capitolato Tecnico di AS

3.5.1	Monitoraggio delle interviste CATI	19
3.5.2	Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala.....	19
3.5.3	Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto	20
3.6	Livelli di Servizio.....	20
3.7	Orari del Servizio OUTBOUND	22
3.8	Personale impiegato nel servizio OUTBOUND.....	22
4	SERVIZI OPZIONALI.....	24
4.1	Modalità di remunerazione.....	24
4.2	Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde	24
4.3	Sistemi Informativi a supporto	28
4.3.1	Questionari elettronici	29
4.3.2	Manutenzione evolutiva.....	29
4.3.3	Integrazione Questionari con Sistemi Informativi a supporto del fornitore	29
4.3.4	Personale impiegato per i servizi informativi a supporto	30
4.3.5	Piattaforma di E-learning.....	30
4.3.6	Sicurezza dei dati.....	30
4.4	Microdati e reportistica.....	30
4.5	Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica	30
4.5.1	Locali e attrezzature	31
4.5.2	Sede della Formazione	31
4.6	SERVIZI DI GOVERNO	32
4.6.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	32
4.6.2	SUPPORTO ALLE ATTIVITA FORMATIVE.....	35
4.6.3	GESTIONE DELLA FORZA LAVORO	36

5	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI.....	37
5.1	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	37
5.2	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	37
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	38
6.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	38
6.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	39
7	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	39
8	AZIONI CONTRATTUALI.....	39
9	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO.....	40
10	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI-CAWI.....	40
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI-CAWI	40
10.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	41
10.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE	41
10.4	ANALISI DI PROCESSO E FUNZIONALE.....	42
10.5	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE.....	42
10.6	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI-CAWI	42
10.7	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI.....	42
10.8	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE	42
10.9	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI.....	43
10.10	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO).....	43
10.11	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO.....	43
10.12	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	43

10.13 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI 43

1 PREMESSA E GLOSSARIO

1.1 Premessa

L'Istituto nazionale di statistica (di seguito anche ISTAT) 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. 322/1989 come modificato dal DPR 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.).

L'Istat, nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Investimento 2.2 "Task Force digitalizzazione, monitoraggio e performance" - Sub-investimento 2.2.4 "Monitoraggio e comunicazione delle azioni di semplificazione" in accordo con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) è stata designata a maggio 2023 soggetto attuatore per l'intervento "Progettazione ed implementazione di un sistema integrato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche a supporto delle azioni di semplificazione della PA". (CUP H59B23000020006).

La proposta progettuale che costituisce parte integrante dell'Accordo, prevede la realizzazione delle seguenti rilevazioni:

- indagini sulla percezione di cittadini ed imprese rispetto alle misure di semplificazione progressivamente adottate nella PA
- indagini finalizzate alla misurazione dei tempi delle procedure amministrative.

L'obiettivo delle indagini è rilevare le opinioni (giudizi, aspettative e grado di soddisfazione) di cittadini ed imprese in rapporto ai servizi forniti dalla Pubblica Amministrazione (PA), con particolare riguardo a quelli oggetto di misure di semplificazione previste dal PNRR.

La rilevazione rientra tra le finalità conoscitive dell'"Indagine sul carico amministrativo per i cittadini", inclusa nel Piano Statistico Nazionale (PSN) in vigore (codice PCM-00044) con ente titolare Presidenza del Consiglio dei Ministri e Istat nel ruolo di supporto metodologico e realizzazione di alcune fasi dell'indagine.

La realizzazione della rilevazione è, come sopra riportato, prevista e finanziata nell'ambito delle attività programmate per l'investimento "Progettazione ed implementazione di un sistema integrato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche a supporto delle azioni di semplificazione della PA"(CUP H59B23000020006), incluso nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) -Investimento 2.2 "Task Force digitalizzazione, monitoraggio e performance"-Sub-investimento 2.2.4 "Monitoraggio e comunicazione delle azioni di semplificazione", di cui l'Istat è soggetto attuatore sulla base di un Accordo per il monitoraggio e l'esecuzione di questo investimento sottoscritto a maggio 2023 con la Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento della funzione pubblica in qualità di soggetto titolare dell'investimento.

Sulla base degli accordi tecnici intercorsi tra Istat e DFP, formalizzati nell'ambito del piano annuale dei lavori, dovranno essere realizzate secondo il calendario fornito da Istat e comunque entro il **30 Aprile 2026** le seguenti rilevazioni:

- (a) indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA;
- (b) indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA (due edizioni);
- (c) indagine sui tempi delle procedure amministrative.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 2.

In particolare, tali Allegati 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 nei successivi paragrafi possono intendersi anche non consecutivi.

Il Fornitore è tenuto a rispettare tutti i requisiti e le prescrizioni previste dalla normativa e dalle circolari attuative definite a livello nazionale per i soggetti economici coinvolti in progetti a finanziamento PNRR, con particolare riguardo al rispetto dei principi trasversali che devono essere soddisfatti dal progetto PNRR:

Do not significant harm (DNSH)– I servizi oggetto del presente Appalto Specifico dovranno essere conformi ai requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente, “Do No Significant Harm” (DNSH), in coerenza con l'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852, il quale definisce i criteri per la valutazione degli obiettivi ambientali, nonché alla Comunicazione della Commissione UE 2021/C 58/01, recante “Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza”.

Coerentemente con i contenuti della Guida operativa per il rispetto del suddetto principio DNSH, allegata alla Circolare 22 del 14/05/2024 della Ragioneria Generale dello Stato, l'investimento di cui l'Istat è soggetto attuatore rientra nella tipologia “Regime2” – L'investimento si limita a “non arrecare danno significativo”, rispetto agli aspetti ambientali valutati nella analisi DNSH.

Divari territoriali–La raccolta dei dati, che costituisce l'oggetto principale del Servizio richiesto al Fornitore, interesserà tutto il territorio nazionale tramite l'impiego di un campione di soggetti target esteso all'intero territorio. Le stime finali elaborate dall'Istat a partire dai risultati della rilevazione saranno rese pubbliche anche con un dettaglio territoriale (macro-ripartizioni territoriali) al fine di fornire un contributo conoscitivo sulle opinioni e valutazioni espresse dai cittadini ed imprese rispetto ai servizi della PA anche in termini di analisi di eventuali differenziali territoriali.

Parità di genere e valorizzazione dei giovani– Le informazioni raccolte, qualora l'unità di rilevazione lo permetta, saranno inoltre elaborate in stime finali fornendo un dettaglio anche a livello di genere e di età degli intervistati, consentendo così l'analisi delle valutazioni espresse dai cittadini ed imprese rispetto ai servizi della PA e alle misure di semplificazioni previste dal PNRR in funzione di queste caratteristiche della popolazione. Il Fornitore è tenuto a rispettare la parità di genere e la valorizzazione dei giovani nell'esecuzione del servizio, con particolare riguardo all'assunzione di nuove risorse per realizzare il servizio richiesto, come meglio descritto nella documentazione di gara.

Il Fornitore è tenuto a:

- adottare misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento Finanziario (UE, Euratom) 2018/1046 e nell'articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/240, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati;
- ad assicurare la conservazione della documentazione progettuale in fascicoli cartacei e/o informatici, ai fini della completa tracciabilità delle operazioni - nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii e all'articolo 9, comma 4, del decreto-legge 77 del 31 maggio 2021, convertito con legge 29 luglio 2021, n. 108 - che, nelle diverse fasi di controllo e verifica previste dal sistema di gestione e controllo del PNRR, dovranno essere messi prontamente a disposizione su richiesta di ISTAT;
- ad impegnarsi a monitorare costantemente l'evoluzione del progetto, a garantire la conformità alle normative applicabili e a fornire aggiornamenti, eventuali richiesti, in merito al rispetto del principio DNSH, dei principi trasversali ed ulteriori requisiti.

1.2 Normativa di riferimento

Per quanto riguarda la normativa di riferimento, tutte le rilevazioni sopra elencate rientrano negli obiettivi dell'accordo stipulato tra Istat e DFP in modo coerente con l'investimento PNRR di cui l'Istat è soggetto attuatore: “Progettazione

ed implementazione di un sistema integrato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche a supporto delle azioni di semplificazione della PA". In particolare, l'art. 4 comma 2 dell'Accordo prevede "Nello specifico, all'ISTAT è affidata la realizzazione dell'intervento "Progettazione ed implementazione di un sistema integrato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche a supporto delle azioni di semplificazione della PA" attraverso lo svolgimento delle seguenti azioni:

- 1) la definizione di un perimetro di analisi coerente con le esigenze delle attività di monitoraggio e misurazione;
- 2) l'individuazione delle fonti (censimenti e altre rilevazioni statistiche) in materia di pubblica amministrazione previste dal programma statistico nazionale, e già attive, rilevanti ai fini delle attività di monitoraggio;
- 3) la produzione, sulla base delle fonti di cui al punto 2, di elaborazioni e analisi funzionali alle attività di monitoraggio;
- 4) la progettazione e realizzazione (anche mediante affidamento a società esterne, laddove necessario) delle ulteriori indagini da attivare fini delle attività di monitoraggio e misurazione;
- 5) la realizzazione e gestione di un sistema di rilevazione dei tempi delle procedure amministrative.

Inoltre, l'art. 6 comma gg) dell'accordo di cui sopra, attribuisce all'Istat le seguenti attività: "effettuare le rilevazioni, le elaborazioni, le analisi statistiche ed i connessi trattamenti di dati personali necessari all'esecuzione dell'Accordo in conformità ai principi e alle disposizioni in materia statistica ufficiale, con particolare riferimento ai principi di indipendenza professionale e scientifica, e secondo le previsioni del Programma Statistico Nazionale (PSN), nonché, laddove applicabili, delle procedure stabilite dall'articolo 11-bis decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla legge 29 luglio 2021, n. 108. Il Programma Statistico Nazionale è 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.

Per quanto riguarda l'inclusione di queste rilevazioni nel PSN in vigore, rientrano in quanto ambito le seguenti rilevazioni

- (a) indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA;
- (b) indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA.

Queste rilevazioni PSN hanno come ente titolare l'Ufficio di statistica della Presidenza del Consiglio, DFP.

Le relative schede PSN prevedono un ruolo attivo dell'Istat nel supporto metodologico e nella rilevazione di alcune fasi del processo di produzione.

ISCRIZIONE REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE

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

1.3 Glossario

Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Istituto nazionale di statistica, ovvero l'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.

Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Contratto	L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Fornitore / Aggiudicatario / Impresa	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
IVR - Interactive Voice Response	Tecnologia che consente a un computer di interagire con l'utente chiamante tramite l'uso di applicazioni vocali o tastiera telefonica DTMF.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Intervistatore telefonico	Figura professionale incaricata di somministrare l'intervista alle unità del campione mediante contatto telefonico.
Operatore del Contact Center	Figura professionale incaricata di rispondere alle richieste di assistenza che pervengono al Contact Center da parte delle unità del campione.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Ore - minuti	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato. Minuti solari e continuativi in cui è espressa la durata della singola intervista outbound o chiamata al numero verde Inbound.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per le indagini statistiche.
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo come disciplinato da Bando Istitutivo SDAPA.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).

Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.
<u>Glossario specifico dell'AS:</u>	
CAWI - Computer Assisted Web Interview	Tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale web per la compilazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.
Inizio/Avvio delle attività	Data di sottoscrizione del verbale di inizio attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio.
Inizio/Avvio della rilevazione	Data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare i cittadini, le imprese, PA
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.).
Periodo di rilevazione	Periodo in cui devono essere effettuate le interviste.
Intervista completa	Intervista valida ai fini del pagamento del corrispettivo.
Normalizzazione dei nominativi	Attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici dei soggetti target delle interviste (cittadini/imprese/Istituzioni) all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati telefonici.
Sestina	<p>Gruppo di contatti di cui uno denominato "base" ed i successivi 5 denominate "sostitutivi", da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. All'interno di una sestina è possibile realizzare una sola intervista completa.</p> <p>Per sestina valida si intende un gruppo di sei contatti dove almeno un nominativo possiede un recapito telefonico valido.</p>

2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico è l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «Indagini C.A.T.I./C.A.W.I. Sentiment sulle riforme PA e sulla verifica delle procedure amministrative» per ISTAT. Le

prestazioni oggetto di affidamento sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound e servizi opzionali e di governo.

L'Appalto Specifico è a **lotto unico**, come indicato del Capitolato d'Oneri.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi di Contact Center:

- Categoria merceologica: **Servizi Outbound**
 - Servizio principale: Operatori Outbound
- Servizi Opzionali SDAPA:
 - Infrastruttura logistica
 - Servizio di gestione ed integrazione dei sistemi informativi,
 - Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
 - Servizi Operatori Inbound

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse all'esecuzione dell'affidamento non supera il **30%** del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo**, come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo, e in dettaglio:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

Al fine di consentire la realizzazione dei servizi, viene richiesto lo sviluppo SW dei questionari, secondo le specifiche fornite da ISTAT ed allegate al presente documento.

Il Contratto ha una durata massima di 6 mesi.

Il rapporto tra Istat e il Fornitore si intende concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo quanto previsto nella documentazione di gara, o al termine del periodo di rilevazione della specifica indagine qualora non sarà stato raggiunto il numero di interviste complete stabilito.

Le date d'inizio e di fine dei lavori per ciascuna indagine dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra le parti.

Il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo il Piano delle Attività condiviso con Istat, di cui al paragrafo 6.1.

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico i seguenti allegati:

- a) Allegato Questionario "Questionario cittadini";
- b) Allegato Questionario "Questionario imprese";
- c) Allegato Questionario "Questionario procedure amministrative.

Si specifica che gli allegati a,b,c sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Le versioni definitive degli stessi, nonché le specifiche relative a:

- Scheda e regole contatti;
- Indicatori monitoraggio;
- Scheda Numero verde.

saranno forniti all'avvio delle attività.

2.1 SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA

Si riporta di seguito il dettaglio dei servizi inclusi, le cui specifiche sono descritte nei paragrafi seguenti.

1. Piattaforma a supporto delle indagini CATI-CAWI oggetto della presente procedura, ivi incluso lo sviluppo dei questionari elettronici e l'intero sistema di acquisizione dei dati secondo le specifiche allegate al presente documento e agli altri documenti tecnici consegnati da Istat durante la fase di predisposizione del servizio. Prima dell'avvio delle rilevazioni la piattaforma sarà testata da Istat per verificarne la completezza e la piena funzionalità; il Fornitore dovrà garantirne la funzionalità durante tutto il periodo di rilevazione, come riportato al paragrafo 4.3 e nell'appendice A, paragrafo 10. L'intero sistema di acquisizione e gestione dati, comprensivo dei questionari elettronici, dovrà essere consegnato all'Istat, in qualità di soggetto attuatore dell'investimento PNRR, alla scadenza del Contratto, accompagnato dai relativi manuali di installazione e d'uso, in modo da poter essere riutilizzato in autonomia da Istat in modalità CAWI dopo la chiusura delle attività previste dal presente Capitolato.
2. Conduzione di interviste dirette con tecnica CATI-CAWI (per le interviste verso le istituzioni è previsto a supporto della compilazione dei questionari anche l'opzione di intervista CATI-WEB). Attività da effettuarsi nei **3 mesi** successivi al completamento delle attività di cui al punto precedente, e comunque non oltre il **30/04/2026**.
3. Supporto tecnico e logistico per la formazione degli intervistatori.
4. Esportazione, trasmissione dei microdati e reportistica, secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'Istat;
5. Servizio di gestione della piattaforma IT dedicata all'erogazione dei questionari, di cui al punto 1, con servizi di manutenzione correttiva/evolutiva. La piattaforma dovrà rimanere fruibile e pienamente operativa per l'intera durata contrattuale.

La conduzione della raccolta dati per le rilevazioni oggetto del servizio dovrà essere effettuata esclusivamente con le tecniche CATI-CAWI:

1. Nel caso della tecnica CAWI, il Fornitore dovrà garantire la realizzazione e la piena funzionalità tecnica della piattaforma e dei relativi questionari elettronici prima dell'avvio della rilevazione secondo i tempi e le indicazioni tecniche definite dall'Istat, nonché garantire la sua piena funzionalità tecnica durante tutto il periodo di raccolta dei dati con questa tecnica di rilevazione.
2. Nel caso della tecnica CATI (o Cati-Web, per le rispettive indagini di cui ai punti 4 e 5 del successivo paragrafo 3.2) si intendono inclusi tutti i servizi connessi e strumentali alla conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste, compreso un numero verde per fornire informazioni agli utenti. Si include, inoltre, il servizio di normalizzazione dei nominativi e la verifica/aggiunta dei recapiti telefonici associati al campione per le indagini descritte al paragrafo 3.3.

E' richiesto al Fornitore, come sopra riportato, la messa a disposizione di tutte le infrastrutture necessarie all'erogazione dei servizi, i canali di contatto utilizzati, la logistica, i servizi di governo.

3 SERVIZI OUTBOUND

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Outbound facendo riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Le prestazioni oggetto di affidamento per la conduzione e gestione di interviste relative a “Indagini C.A.T.I./C.A.W.I. sentiment sulle riforme PA e sulla verifica delle procedure amministrative” per Istat - ID 2850, sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound.

3.1 Modalità di remunerazione

Per ciascuna indagine il servizio è remunerato sulla base del prezzo offerto per ciascuna intervista completata, come indicato nel Contratto, per il numero delle interviste effettivamente completate dal Fornitore, come da verifica di conformità positiva.

Si rinvia al contratto per la definizione delle modalità e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

3.2 Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound

Il presente servizio riguarderà l'erogazione di interviste di un numero complessivo di **45.030 interviste** (di cui **30 opzionali**), da realizzarsi con tecniche CATI, CATI-WEB per le seguenti specifiche e distinte indagini, ciascuna con proprie caratteristiche, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

1. **Indagine (a): Indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **21,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **15.000** Interviste con tecnica **CATI**;
2. **Indagine (b): Indagine sulla percezione delle Imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **26** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **25.000** Interviste con tecnica **CATI**;
3. **Indagine (c): Indagine sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **45** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **4.500** Interviste con tecnica **CATI**;
4. **Indagine (c): Indagine sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **60** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **500** Interviste con tecnica **CATI-WEB**;
5. **Indagine (c): Indagine sperimentale sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario non strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **90** minuti dal primo fino all'ultimo quesito) **30** Interviste con tecnica **CATI WEB, opzionali**.

Per CATI-WEB si intende la conduzione dell'intervista in modalità CATI con il supporto di strumenti web che consentano la visualizzazione del questionario elettronico per facilitarne la compilazione. Questa modalità di conduzione dell'intervista CATI si applica esclusivamente alla rilevazione che ha per unità di rilevazione istituzioni pubbliche.

3.3 Le interviste

Al termine del periodo di progettazione inizierà il periodo di rilevazione per le singole rilevazioni, secondo il calendario fornito dall'Istat all'avvio delle attività.

L'Istat potrà richiedere al Fornitore di realizzare la raccolta dati per più rilevazioni in uno stesso periodo, anche in considerazione del termine ultimo per la raccolta dei dati indicato sopra.

Inoltre, l'Istat si riserva di valutare, in fase di avvio delle attività, ove prevista la tecnica CATI-CAWI, di condurre la rilevazione CAWI e la rilevazione CATI in modalità sincrona o asincrona (simultanea o consecutiva).

L'intervista sarà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni del questionario, secondo il percorso di compilazione definito da Istat.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si potrà procedere con ulteriori contatti telefonici utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall'Istat o reperiti dal Fornitore nel corso di un precedente contatto.

Il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo lo schema di calendario definitivo fornito dall'Istat al momento dell'inizio dei lavori.

Le interviste dovranno essere somministrate esclusivamente con il sistema predisposto dal Fornitore del servizio, di cui al paragrafo 4.3.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che saranno risultati idonei (come descritto al paragrafo 3.4).

Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non dovranno essere impegnati in attività diverse da quelle oggetto della fornitura.

Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni agli intervistati 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, qualora previsti, i moduli di codifica assistita predisposti dall'Istat.

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 il contatto da intervistare nell'apposita Scheda Contatti prevista. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite "Scheda Contatti" dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con il soggetto target. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare il soggetto interessato per la somministrazione dell'intervista, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile forniti dall'Istat o dall'Impresa o reperiti nel corso di un precedente contatto. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato e rendicontato ad Istat (cfr. allegato Indicatori monitoraggio).

L'intervista **verrà considerata completa** solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risultino concluse:

- l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- la trasmissione telematica dei dati all'Istat;
- la ricezione telematica dei dati da parte dell'Istat.

Si ribadisce 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".

Il fornitore del Servizio attua misure di supervisione, coordinamento tecnico, riconciliazione e verifica delle attività: in caso dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro 2 (due) giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, con le modalità riportate al paragrafo 5.1, pena l'applicazione delle sanzioni previste contrattualmente.

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

Come meglio specificato nel paragrafo 4.3 - Sistemi Informativi a Supporto, il fornitore dovrà garantire la realizzazione e la piena funzionalità tecnica del sistema d'acquisizione digitale di ciascun questionario dedicato alle indagini di seguito riportate, seguendo le specifiche fornite da ISTAT, ed allegate al presente documento, sia per la componente CAWI che la componente CATI, nonché garantire la sua piena funzionalità tecnica fino al termine della scadenza contrattuale.

Sarà inoltre a carico del Fornitore l'integrazione del suddetto sistema di gestione ed erogazione dei questionari CATI-CAWI con i propri sistemi di schedulazione delle interviste CATI e lo sviluppo della scheda contatti.

Si evidenzia che il servizio dovrà mettere a disposizione di ISTAT, entro l'avvio delle attività di rilevazione, un sistema di ascolto da remoto delle interviste CATI con visualizzazione delle schermate di acquisizione delle interviste. L'Istat si riserva di effettuare l'ascolto delle interviste tramite presenza in sala del proprio personale, recandosi presso la struttura del Fornitore del servizio a proprie spese. Le modalità di tale attività verranno concordate tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività o successivamente nell'ambito delle riunioni di coordinamento.

Le unità del campione riceveranno, all'avvio dell'indagine, una lettera informativa da parte dell'Istat (a firma del Presidente dell'Istat) che le informa della prossima intervista indicando la tecnica di somministrazione del questionario.

Nella lettera informativa verrà comunicato un numero verde ed un indirizzo mail per richiedere informazioni.

3.3.1 Indagine (a): indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA

L'indagine ha l'obiettivo di rilevare le opinioni (giudizi e grado di soddisfazione) dei **cittadini** in rapporto ai servizi forniti dalla PA, valutati secondo le dimensioni più rilevanti (tempi di risposta della PA, complessità della procedure, assistenza offerta ecc). In particolare, viene adottato un approccio per eventi della vita sperimentati dai cittadini negli ultimi tre anni cui sono associate le relative procedure amministrative (per esempio richiesta di certificati e altri servizi rivolti a P.A. a livello nazionale o locale).

L'indagine prevede la realizzazione di **15.000** interviste con tecnica **CATI** su un campione di cittadini (unità di rilevazione) distribuito sul territorio nazionale. La lista da sottoporre ad intervista sarà rilasciata dall'Istat al Fornitore prima dell'avvio della rilevazione ed avrà una numerosità pari a 90.000 unità. In particolare, verranno forniti 6 contatti utilizzabili per ogni intervista richiesta (sestina) al fine di consentire al Fornitore di sostituire il cittadino campione per il quale il recapito telefonico è errato o si registri un rifiuto all'intervista, rispettando l'ordine di priorità definito da Istat.

L'Istat provvederà a fornire per ciascun campione presente nella lista anche eventuali recapiti telefonici già disponibili, senza tuttavia garantire la completezza e la verifica del contatto che rimangono a carico del Fornitore.

A ciascun cittadino selezionato sarà somministrato telefonicamente il questionario elettronico. E' richiesto al fornitore lo sviluppo del suddetto questionario elettronico nella piattaforma di erogazione, oggetto di fornitura, sulla base del modello fornito da Istat ed allegato al presente documento (allegato a).

Il tempo stimato, per la conduzione dell'intervista, è di 21,5 minuti.

Il sistema CATI dovrà provvedere ad assegnare agli intervistatori attivi i nominativi da contattare in maniera automatica secondo modalità parametrizzabili.

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono non presenti/errati, il fornitore restituirà ad Istat il file dei recapiti telefonici dei cittadini aggiornato/integrato, prevedendo un flag che segnali l'avvenuto aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

3.3.2 Indagine (b): indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA

L'indagine ha l'obiettivo di rilevare le opinioni (giudizi e grado di soddisfazione) delle **imprese** in rapporto ai servizi forniti dalla PA, valutati secondo le dimensioni più rilevanti (tempi di risposta della PA, complessità della procedura, assistenza offerta ecc). In particolare, viene adottato un approccio basato sulle concrete esigenze delle imprese nel rapporto con la PA, cui sono associate le relative procedure particolare, amministrative (per esempio richiesta di autorizzazioni e altri servizi rivolti a P.A. a livello nazionale o locale).

L'unità di rilevazione è l'impresa attiva nell'industria o nei servizi di mercato. La dimensione complessiva del campione da sottoporre a rilevazione con tecnica **CATI-CAWI** è pari a circa 100 mila imprese, distribuite sul territorio nazionale, dal quale viene richiesta la realizzazione di **25.000** interviste con tecnica **CATI**.

La lista delle imprese da sottoporre ad intervista sarà rilasciata dall'Istat.

L'Istat provvederà a fornire per ciascuna impresa presente nella lista anche eventuali contatti già disponibili, senza tuttavia garantire la completezza e la verifica del contatto che rimangono a carico del Fornitore.

A ciascuna impresa selezionata sarà somministrato telefonicamente il questionario elettronico.

E' richiesto al fornitore lo sviluppo del questionario, nella piattaforma di erogazione oggetto di fornitura, sulla base del modello fornito da Istat ed allegato al presente documento (allegato b).

Il tempo stimato, per la conduzione dell'intervista, è di 26 minuti.

Il sistema CATI dovrà provvedere ad assegnare agli intervistatori attivi i nominativi da contattare in maniera automatica secondo modalità parametrizzabili.

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono non presenti/errati, il Fornitore restituirà ad Istat il file dei recapiti telefonici delle imprese aggiornato/integrato, prevedendo un flag che segnali l'avvenuto aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

3.3.3 Indagine (c): indagine sui tempi delle procedure amministrative con questionario strutturato

L'indagine ha l'obiettivo di analizzare i tempi delle procedure nel processo di erogazione dei servizi offerti dalla PA a livello centrale e locale, nonché di raccogliere informazioni rilevanti sui principali ostacoli tecnici ed organizzativi affrontati dalle amministrazioni pubbliche, evidenziando anche eventuali best practice. L'unità di rilevazione è l'istituzione pubblica. La dimensione complessiva del campione da sottoporre a rilevazione con tecnica **CAWI** è pari a circa 10.000 unità ed ha carattere censuario rispetto a tutte le istituzioni pubbliche che rientrano nel perimetro rilevante per il monitoraggio delle riforme del PNRR.

L'indagine prevede anche la realizzazione di 4.500 interviste con tecnica **CATI** e 500 interviste con tecnica **CATI-Web**.

La lista delle istituzioni pubbliche da sottoporre ad intervista sarà rilasciata dall'Istat. L'Istat provvederà a fornire per ciascuna istituzione pubblica le informazioni di contatto disponibili, senza tuttavia garantire la completezza e la verifica dei contatti che rimangono a carico del Fornitore.

I tempi stimati, per la conduzione dell'interviste, sono di:

- 45 minuti, per le interviste con tecnica CATI;
- 60 minuti, per le interviste con tecnica CATI-Web.

E' richiesto al fornitore lo sviluppo del questionario, nella piattaforma di erogazione oggetto di fornitura, sulla base del modello fornito da Istat ed allegato al presente documento (allegato c).

3.3.4 Indagine (c): indagine sperimentale sui tempi delle procedure amministrative, servizio opzionale

L'istituto potrà richiedere, come servizio opzionale, ulteriori interviste con tecnica CATI-Web, di seguito descritte.

L'indagine richiede la somministrazione di 30 interviste rivolte a singoli esperti/piccoli gruppi di esperti di settore individuati da Istat-DFP in modalità CATI-WEB. Oltre la condivisione tramite WEB delle linee guida per la

compilazione di un questionario non strutturato con tecnica CATI, è richiesta anche la visualizzazione dell'intervistatore e eventualmente anche quella dell'intervistato/degli intervistati cui, verrà chiesta preventivamente autorizzazione alla ripresa video, limitandosi altrimenti a rilevarne la presenza.

Il servizio di intervista con tecnica CATI-WEB prevede anche la stesura di un report tecnico sull'esito dell'intervista a carico del Fornitore sulla base di standard di contenuto e format definiti da Istat. I contatti inclusivi di posta elettronica verranno forniti da Istat-DFP.

Il tempo stimato, per la conduzione dell'intervista, è di 90 minuti.

3.4 Formazione specifica

3.4.1 Formazione in fase di avvio

Le attività di formazione delle figure professionali richieste saranno erogate - a cura e spese del Fornitore - dal personale dell'Istat per gli aspetti tematici e dal personale del Fornitore per gli aspetti tecnico-organizzativi.

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 e per tutta la durata della formazione.

La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'Istat. Qualora richiesto dall'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.

Al fine di chiarire eventuali dubbi degli intervistatori su aspetti tematici e velocizzare la comunicazione da parte dell'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.

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

Per le attività di formazione, tutti i discenti dovranno disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario, nonché per utilizzare eventuali strumenti di apprendimento online o di formazione blended (mista).

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 stesso.

Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione delle attività di formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione, secondo il dimensionamento successivamente specificato.

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 e di debriefing, parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

La fase di avvio della formazione e 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, contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene agli aspetti tecnici del questionario elettronico e al sistema 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, a cura del 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, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici. Il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali deve essere installato il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico. A completamento delle attività di formazione verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico con 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.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI avrà durata diversa a seconda delle rilevazioni considerate:

- indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA, 1 giornata;
- indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA, 1 giornata;
- indagine sui tempi delle procedure amministrative con questionario strutturato, 2 giornate.

Ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore e sarà articolata in sedute plenarie, con gruppi composti da circa 50 intervistatori, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 intervistatori. Pertanto, la struttura presso la quale verrà organizzata la formazione centralizzata dovrà disporre di almeno:

- 1 aula plenaria che contenga circa 60 persone per il briefing teorico
- 2 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 30 persone ciascuna.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività. Qualora l'Istat decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

Le figure professionali di seguito riportate dovranno partecipare ad una sessione formativa: il coordinatore tecnico/operativo; tutti i Supervisor/Team Leader CATI; tutti gli intervistatori. Per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 Supervisore ed un Team Leader CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine del 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 formare 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 l'attività richiesta.

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.

3.4.2 Formazione per turnover

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta con le stesse modalità indicate per l'attività di formazione in fase di avvio dell'indagine. Eventuali deroghe a tale modalità saranno concordate con il Fornitore in fase di avvio delle attività. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con Istat. Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune strategie di contenimento del tasso di turnover. Le spese di trasferimento e le altre spese relative agli intervistatori e ad altro personale della ditta saranno a carico del Fornitore. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione della struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste.

3.4.3 Ritorni formativi e debriefing

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. 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 debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisor/team leader. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli operatori CATI,

tutti i supervisori, team leader e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing. Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e 3 ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione.

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

3.5 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 esplicitato, 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, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui sono stati contattati i soggetti target delle interviste;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

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.

3.5.1 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 l'intervistato, 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.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario effettuare le attività di monitoraggio in presenza, presso la sede del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del proprio personale.

Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo e si procederà sulla base di quanto previsto dal contratto.

3.5.2 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).

L'ISTAT pianificherà le attività di monitoraggio in accordo con il Fornitore, ma si riserva la possibilità di effettuare parte delle suddette attività senza necessità di preavviso.

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

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

3.5.3 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, 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. 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.

3.6 Livelli di Servizio

Sono previsti i seguenti indicatori di cui si riportano le schede analitiche:

1) TCI - Tasso di completezza delle interviste:

- TCI_A, per le interviste relative all'indagine (a) "indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA";
- TCI_B, per le interviste relative all'indagine (b) "indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA";
- TCI_C, per le interviste relative all'indagine (c) "indagine sui tempi delle procedure amministrative". Quest'ultimo verrà calcolato complessivamente per tutte le tipologie di interviste verso le PA (CATI, CATI_WEB type A, Cati_WEB type B (opzionale).

2) TALN – Tasso di avanzamento della lista dei nominativi:

- TALN_A, per le interviste relative all'indagine (a) "indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA";
- TALN_B, per le interviste relative all'indagine (b) "indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA";
- TALN_C, per le interviste relative all'indagine (c) "indagine sui tempi delle procedure amministrative". Quest'ultimo verrà conteggiato complessivamente per tutte le tipologie di interviste verso le PA non opzionali (CATI, CATI_WEB type A).

I tassi saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 40,5% è arrotondato al valore 41%; il valore 40,4% è arrotondato al valore 40%).

1) TCI - TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE

Per l'intero periodo di rilevazione di ciascuna indagine, ISTAT richiede il raggiungimento di una % minima di interviste completate denominato tasso di completezza delle interviste.

- In particolare, per l'indagine (a) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

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

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **95%**.

- Per l'indagine (b) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di Imprese assegnate con almeno un recapito telefonico valido *100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **95%**.

- Per l'indagine (c) il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di PA assegnate con almeno un recapito telefonico valido *100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **95%**.

Si precisa che:

- per recapito telefonico valido si intende un numero telefonico esistente e corrispondente al contatto da intervistare e, dunque, utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista,
- il tasso di completezza effettivo sarà oggetto di "Verifica di conformità".

2) TALN - TASSO DI AVANZAMENTO DELLA LISTA DEI NOMINATIVI

Per l'intero periodo di rilevazione di ciascuna indagine, ISTAT richiede il raggiungimento di una % minima avanzamento della lista dei nominativi denominato tasso di avanzamento della lista dei nominativi, quale rapporto percentuale tra il numero di interviste complete e il numero di sestine assegnate.

Per l'intero periodo di ciascuna rilevazione, è richiesto che il Fornitore del servizio garantisca un tasso di avanzamento della lista dei nominativi come di seguito definito:

É richiesto che tale tasso sia incrementale per ciascun mese di rilevazione.

In particolare, per l'Indagine (a), il tasso di avanzamento sarà calcolato secondo la seguente formula:

Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete/numero di sestine assegnate valide*100.

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 95% alla fine della rilevazione:

- almeno il 20% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 45% per il secondo mese di rilevazione;

Per l'Indagine (b):

• Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete/numero di Imprese assegnate con almeno un recapito telefonico valido*100.

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 95% alla fine della rilevazione:

- almeno il 20% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 45% per il secondo mese di rilevazione;

Per l'Indagine (c):

- Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete/numero di PA assegnate con almeno un recapito telefonico valido*100.

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 95% alla fine della rilevazione:

- almeno il 20% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 45% per il secondo mese di rilevazione;

3.7 Orari del Servizio OUTBOUND

Le interviste CATI saranno effettuate nei seguenti orari:

- Indagine (a): dal **lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 20:00** e il **sabato dalle 10:00 alle 16:00**;
- Indagine (b) e (c): **nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 18.00.**
-

Il Fornitore potrà somministrare le interviste in orari e giorni diversi, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente con le unità rispondenti.

La gestione e i tempi di esaurimento delle eventuali code saranno concordati con l'Istat.

3.8 Personale impiegato nel servizio OUTBOUND

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

Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione del servizio 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 o non presentino una produttività adeguata. Le tempistiche da rispettare per la sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nel Contratto e nel presente documento. Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività delle interviste CATI.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

L'Impresa potrà incrementare o decrementare il numero degli intervistatori soltanto su autorizzazione dell'Istat. Tali ridimensionamenti non dovranno comunque pregiudicare la qualità o le tempistiche di consegna dei lavori nei termini previsti nella presente fornitura.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor), come di seguito indicati.

L'Istat si riserva di affiancare i team leader - supervisor di sala e svolgere l'opportuno monitoraggio attraverso la presenza non continuativa di proprio personale durante le attività di Contact Center e rilevazione CATI presso i locali messi a disposizione dall'Impresa.

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

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.2.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi.

Operatore Outbound

Gli intervistatori dovranno essere dimensionati in numero adeguato per lo svolgimento del servizio. Gli intervistatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche:

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
 - Piena padronanza della lingua italiana
 - Capacità comunicative e relazionali
 - Capacità nell'utilizzo del personal computer
 - Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)

Inoltre dovranno essere impiegati almeno n. 2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, al fine dell'esecuzione delle interviste verso le unità del campione residenti nella provincia di Bolzano.

Team Leader: oltre a poter svolgere le stesse attività in carico all'operatore ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione, monitoraggio e supporto ad un gruppo di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti, le informazioni e i servizi da erogare. Il team leader, in particolare, fornisce il supporto tecnico e contenutistico per lo svolgimento della campagna outbound. Il team leader può, pertanto, essere allo stesso tempo anche un Operatore. Ha inoltre un ruolo di collegamento con il Supervisore per la gestione organizzativa e per problematiche di tipo complesso.

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Esperienza lavorativa di almeno 2 anni come operatore outbound.

Supervisore: svolge il ruolo di coordinamento delle attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della campagna outbound. In particolare, coordina le attività dei team leader e degli operatori outbound e cura la selezione e il reclutamento degli operatori per la specifica campagna. Inoltre ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto dei SLA.

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Piena padronanza della lingua italiana
- Capacità comunicative e relazionali
- Capacità nell'utilizzo del personal computer
- Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...)

- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti
- Conoscenza delle tecniche di Project Management
- Conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati
- Esperienza lavorativa di almeno 2 anni in ruolo analogo

Coordinatore Tecnico Operativo

Tale figura dovrà seguire tutte le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la gestione delle indagini, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate al servizio, 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. Tale figura dovrà coordinare le attività di supervisor e Team leader 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 CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI 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.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di figure professionali secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 Team Leader ogni 10 intervistatori;
- almeno 1 Supervisore ogni 20 intervistatori;
- n. 1 Coordinatore Tecnico Operativo

4 SERVIZI OPZIONALI

I "servizi opzionali" comprendono i servizi accessori abilitanti e complementari al servizio principale Outbound. Sono costituiti dal servizio di Inbound su canale telefonico ed e-mail, i sistemi informativi a supporto, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto e infrastruttura logistica.

4.1 Modalità di remunerazione

I servizi opzionali, di cui al presente paragrafo 4, sono remunerati con un unico canone onnicomprensivo.

Si rinvia al contratto per la definizione delle tranche e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

4.2 Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde

Le unità chiamate a partecipare all'Indagine potranno rivolgersi al numero verde per informazioni di carattere generale relative alla specifica indagine in cui sono coinvolte, per fornire un recapito telefonico su cui essere contattate o per fissare un appuntamento per l'intervista indicando la propria disponibilità.

La società dovrà fornire un numero nero associato a un numero verde. L'instradamento sul numero nero verrà gestito automaticamente da parte del servizio del numero unico di contatto

Il numero verde per l'assistenza ai rispondenti gestito dal Fornitore dovrà essere attivo e disponibile nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il servizio ad oggetto riguarderà l'erogazione di contenuti informativi specifici con numero verde e con possibili ulteriori canali per l'assistenza ai soggetti interessati dalle indagini CATI/CAWI di cui al precedente Capitolo 3 Servizi Outbound.

Il dimensionamento del servizio è commisurato ai minuti effettivi di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di *after call work*) e le eventuali richieste pervenute tramite e-mail, nonché il rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Su base storica ed esperienziale, l'Istituto stima un numero di chiamate atteso per il Contact Center con durata media complessiva di **4 minuti** ciascuna così suddiviso:

- **6.000** per l'Indagine a, verso i cittadini;
- **11.000** per l'Indagine b, verso le imprese;
- **1.000** per l'Indagine c, verso le PA;

per un massimale complessivo di circa **18.000** chiamate. La suddivisione tra le indagini non è vincolante.

Sono inclusi nel servizio la remunerazione di tutti i costi relativi alle risorse assegnate al servizio (operatori inbound, supervisor/team leader/coordinatori e relativa formazione), tutti i costi di attivazione del Numero Verde e della casella di posta elettronica e relativa gestione, nonché le attività di monitoraggio e rendicontazione del servizio.

Il contatto tramite canale posta elettronica (e.mail) verrà considerato equivalente al contatto tramite nr. verde ed associato a un effort medio di 4 minuti, salvo diverso accordo con l'Istituto previa accettazione di motivazioni oggettive di effort aggiuntivo.

Qualora l'Impresa proceda ad apposita selezione degli operatori, l'Istat si riserva il diritto di parteciparvi.

L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante l'esecuzione del servizio 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. La sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto. Gli operatori, durante l'orario di servizio, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste dei soggetti intervistati riguardo l'indagine.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività del Contact Center.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli operatori.

L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'attività, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

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

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiscono requisiti minimi.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisor).

A partire dalla settimana precedente l'inizio di ciascuna rilevazione CATI – CAWI e fino alla settimana successiva al termine della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali, un servizio telefonico di risposta su interrogativi o dubbi riguardanti le rilevazioni, per tutte le tipologie di interviste.

L'attivazione e la gestione del servizio di Contact Center e del Numero Verde, è a cura e a spese del Fornitore del Servizio. Anche il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore stesso. Il numero verde deve essere comunicato

dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere ai soggetti oggetti di interviste, ed altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il servizio dovrà garantire:

- ✓ postazioni di lavoro per gli operatori di call center dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e servizi applicativi per la gestione del servizio;
- ✓ per ciascuna indagine, la fornitura e la gestione del numero verde gratuito per il chiamante - sia per numerazione fissa sia per numerazione mobile nazionale – con operatore nell'orario di servizio e sistema IVR sino al completamento delle 24 ore 7 giorni su7 (H24 7/7);
- ✓ per ciascuna indagine, e su richiesta dell'Istat, la fornitura e la gestione di un indirizzo di posta elettronica al quale i soggetti potranno inviare eventuali quesiti e/o segnalazioni. 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 all'avvio delle attività.
- ✓ il sistema di messaggistica vocale (IVR) configurabile e personalizzabile con i seguenti requisiti minimi:
 - durante l'orario di risposta con operatore:
 - il sistema dovrà riconoscere i chiamanti della provincia autonoma di Bolzano abilitando la scelta tra italiano e rispettivamente la lingua tedesca e inoltrare la chiamata agli operatori della corrispondente lingua;
 - nel periodo di sovrapposizione delle indagini, indirizzamento automatico sull'indagine richiesta dall'utente;
 - informare il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui alla risposta;
 - nel restante orario a completamento H24 - 7 giorni su 7:
 - dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
 - comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni;
- ✓ la registrazione di ogni tentativo di contatto conformi all'allegato "Scheda e regole contatti" di ciascuna Indagine giornalmente;
- ✓ per ciascuna Indagine, le rendicontazioni giornaliere e cumulate e gli indicatori di qualità, secondo le specifiche che saranno definite da Istat e comunicate al Fornitore in fase di avvio delle attività;
- ✓ l'aggiornamento della lista contatti: nei casi in cui i cittadini/imprese/pa del campione CATI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore registrare tali informazioni e aggiornare la propria lista contatti al fine di poter procedere successivamente alla somministrazione dell'intervista. Tutte le informazioni reperite dal Contact Center utilizzabili ai fini della somministrazione dell'intervista CATI dovranno essere utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione stessa.
- ✓ l'identificazione del chiamante tramite l'accesso automatizzato alla lista normalizzata e aggiornata;
- ✓ il sistema di ascolto da remoto con visualizzazione delle schermate di acquisizione dei dati di contatto.

La configurazione del servizio Inbound e i testi dei messaggi saranno oggetto di approvazione da parte di Istat nella fase di predisposizione. Eventuali modifiche dell'alberatura e della messaggistica dovranno essere concordate con Istat e implementate entro i termini concordati in fase di predisposizione del servizio stesso.

Contenuto informativo

Con riferimento a quesiti inerenti la rilevazione CAWI di ciascuna indagine, il servizio di Contact Center dovrà:

- fornire chiarimenti e informazioni di carattere generale alle unità chiamate a partecipare all'indagine con tecnica CAWI e su specifici quesiti presenti nel questionario CAWI;
- dare risposta ai problemi tecnici incontrati nella compilazione del questionario web;
- inoltrare ad Istat eventuali richieste di competenza dell'Istituto;
- fornire tramite e-mail (mediante apposita casella di posta elettronica) e su richiesta dei soggetti target, il materiale necessario per partecipare all'indagine (lettera informativa e/o codici di accesso).

Con riferimento alla rilevazione CATI di ciascuna indagine, il servizio di Contact Center dovrà:

- fornire chiarimenti e informazioni di carattere generale relative all'indagine;
- inoltrare ad Istat eventuali richieste di competenza dell'Istituto;
- registrare il recapito telefonico del contatto chiamante per essere contattato o per fissare un appuntamento per l'intervista indicando la propria disponibilità.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente servizio al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018).

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- monitorare l'attività e degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- con **cadenza settimanale**, inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate.

4.2.1 Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza – Formazione specifica

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

Qualora le attività del Contact Center Inbound siano svolte nel comune di Roma, l'Istat valuterà la possibilità di erogare tale formazione in presenza, in caso contrario la formazione verrà effettuata in remoto.

Il briefing, della durata di 4 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 i soggetti intervistati su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare quelli che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonici.

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, con sessioni da remoto e/o pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

4.2.2 Livelli di Servizio

Il Fornitore del Servizio deve garantire **un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 20 secondi** nell'almeno **85% delle chiamate inbound** su base mensile.

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) su segnalazioni degli utenti o risultanti da controlli effettuati dall'ISTAT, l'Istituto effettuerà rilievi e applicherà penali.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico. Nei casi in cui i cittadini/imprese/PA fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, in modo da renderle note in tempo reale agli intervistatori CATI. 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 all'Appendice A. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base bisettimanale**, concordata con ISTAT durante i lavori preparatori, entro il giorno 15 di ciascun mese, relativamente al mese precedente, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali.

4.2.3 Orari del Servizio

La data di attivazione corrisponde con l'inizio della settimana antecedente all'avvio del servizio di Outbound di ciascuna rilevazione CATI.

La data termine del servizio per ciascuna intervista corrisponde con la fine della settimana successiva alla data di termine di ciascuna rilevazione CATI.

In fase di stipula Istat fornirà il piano di lavoro contestualizzato in base agli effettivi tempi di conclusione della presente procedura.

Il servizio IVR deve essere attivo 7 giorni su 7- H24.

Orari di risposta del Numero verde con Operatore:

Dalla data di invio delle informative:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 19:00, festivi esclusi.

4.2.4 Personale impiegato per il servizio INBOUND

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

Operatore del numero verde (Profilo OPERATORE INBOUND)

Il Fornitore del Servizio garantirà la presenza di un numero minimo di operatori, non dedicati a ciascuna indagine contemporaneamente, di risposta ai soggetti dell'unità campione per eventuali interrogativi e dubbi riguardo le indagini.

Il numero di operatori, non dedicati, dovrà essere sufficiente a garantire livello di servizio richiesto di cui al paragrafo 4.2.2.

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1, che pertanto costituiranno requisiti minimi.

Si richiede, inoltre, la presenza di almeno uno tra gli operatori, presenti nell'orario di operatività del numero verde, con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per i residenti nella provincia di Bolzano.

Nei verbali di inizio attività del servizio Inbound - Numero Verde il fornitore comunicherà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate.

La stessa persona non può essere offerta per più di una figura professionale ad eccezione delle figure per le quali è espressamente prevista nel presente Capitolato la possibilità di ricoprire più ruoli.

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato o, se presenti, quelli migliorativi offerti. Per la sostituzione del personale si rimanda alle condizioni contrattuali.

4.3 Sistemi Informativi a supporto

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informatico a supporto dei servizi inbound e outbound, l'automatizzazione dei flussi operativi, rilevazione e storicizzazione dei dati, risoluzione tempestiva di non conformità tecniche, configurazione e personalizzazioni di contenuti tematici, produzione di file di microdati e di reportistica conformi alle richieste di ISTAT.

Di seguito sono riportate le caratteristiche principali del sistema. Ulteriori dettagli sono riportati al paragrafo 10 "APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI-CAWI".

Istat acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti software e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali

ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del contratto.

4.3.1 Questionari elettronici

E' richiesto lo sviluppo di questionari elettronici per ogni tipologia di intervista.

I questionari elettronici CATI-CAWI saranno sviluppati dal Fornitore sulla base dei questionari forniti dall'Istat.

I questionari CATI dovranno essere conformi a quelli forniti dall'Istat e seguirne tutte le specifiche tecniche.

I questionari CATI dovranno essere analizzati e sviluppati tramite l'utilizzo dei principali software presenti sul mercato, in modo da garantire la perfetta funzionalità degli stessi nel rispetto di tutte le specifiche tecniche fornite. I questionari dovranno essere rilasciato per i test funzionali almeno 3 giorni prima dell'avvio delle specifiche indagini in modo da consentire la correzione di eventuali malfunzionamenti.

Il sistema CATI dovrà gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, l'esito del contatto, i motivi dell'interruzione, i motivi del rifiuto.

Il sistema CATI dovrà consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista sia l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.

Il sistema CATI, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa.

Dal momento dell'avvio delle attività il Fornitore avrà fino ad un massimo di un mese per terminare lo sviluppo del sistema CATI e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana (ed in tedesco limitatamente alle unità costituenti il campione appartenenti alla provincia di Bolzano) nonché per completare le altre attività di carattere organizzativo e formativo, entrambe a carico del Fornitore per ciascuna indagini.

Tale periodo includerà 3 giorni per le verifiche di conformità effettuate da Istat.

In tale periodo si concentreranno, inoltre, le attività di formazione degli intervistatori e della progettazione, sviluppo ed implementazione del software per il sistema di monitoraggio.

Il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità della piattaforma, e dei relativi questionari elettronici, durante l'intera durata contrattuale, tramite apposito servizio di manutenzione correttiva.

4.3.2 Manutenzione evolutiva

E' Richiesto al fornitore, senza oneri aggiuntivi, il servizio di manutenzione evolutiva per la piattaforma ed i questionari sviluppati.

Ciascun intervento di manutenzione evolutiva, su specifica richiesta Istat, potrà essere richiesto a valle del completamento delle attività iniziali di sviluppo dei questionari, sino al termine della durata contrattuale.

Il totale degli interventi richiesti da Istat non potrà superare il 30% dell'effort richiesto per le attività iniziali di sviluppo questionari.

4.3.3 Integrazione Questionari con Sistemi Informativi a supporto del fornitore

Sarà inoltre a carico del Fornitore l'integrazione dei questionari elettronici con i propri sistemi di schedulazione delle chiamate, di gestione della scheda contatti, di supporto e monitoraggio delle attività.

Tali attività dovranno essere effettuate nella fase di predisposizione di ciascuna indagine e saranno sottoposte ad una verifica ISTAT al fine di consentire l'avvio dell'indagine nei tempi indicati nel Piano delle Attività.

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

Il mancato superamento della verifica e/o l'indisponibilità dei sistemi, descritti nei paragrafi precedenti, oltre i tempi consentiti comporteranno l'emissione di un rilievo per ogni giorno di ritardo rispetto al piano di test approvato da Istat e l'applicazione della penale "Mancato rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico o dal Contratto" al superamento del numero di rilievi.

4.3.4 Personale impiegato per i servizi informativi a supporto

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2682 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.2.4, che pertanto costituiranno requisiti minimi.

Nello specifico sono richieste le seguenti figure di profilo informatico, in numero adeguato per lo svolgimento del servizio:

- Capo Progetto – num. 1
- Analista
- Programmatore
- Sistemista
- Tecnico di verifica ed integrazione dei sistemi.

4.3.5 Piattaforma di E-learning

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma di e-learning per consentire la formazione a distanza delle proprie risorse e assicurando il completo e corretto svolgimento dei moduli formativi richiesti da Istat.

4.3.6 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.

4.4 Microdati e reportistica

Per tutto il periodo di effettuazione delle rilevazioni, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'Istat quotidianamente, pena l'applicazione delle penali previste dal Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente.

I file dei microdati e la reportistica, trasmessi quotidianamente, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati.

I tracciati record di tutti i file di microdati saranno forniti da Istat all'avvio delle attività, e saranno specifici per ciascuna delle tre indagini considerate.

La reportistica dovrà contenere gli indicatori di monitoraggio utili a seguire l'andamento della rilevazione; indicatori su numero interviste effettuate; numero tentativi di contatto; numero nominativi con esito negativo per motivo della mancata partecipazione; tasso di mancata risposta; tasso di rifiuto, etc. Saranno forniti ad inizio dei lavori ulteriori specifiche sul set di indicatori da produrre.

Dovranno inoltre essere prodotte giornalmente le distribuzioni di frequenza di tutte le variabili del questionario.

Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti (provvisori o definitivi) e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e sono parte integrante della reportistica e dovranno essere trattate in conformità con le norme vigenti sulla privacy e sulla tutela del segreto statistico.

Inoltre dall'avvio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, il Responsabile di progetto dovrà, con cadenza settimanale, inoltrare all'Istat un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione, come indicato nell'appendice A.

4.5 Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica

Infrastruttura relativa ai canali di contatto.

È richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa ai seguenti canali di contatto:

- Servizio Inbound:
 - o Canale telefonico con numerazione verde sia da rete fissa nazionale sia da rete mobile nazionale;
 - o Canale e-mail
- Servizio Outbound:
 - o Canale telefonico (sia per chiamate verso rete fissa nazionale che per chiamate verso rete mobile nazionale)

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti da ISTAT.

La gestione delle chiamate del canale Outbound dovrà essere automatizzata e integrata con sistemi di reporting analitici (cronologia delle chiamate, controllo durate, richiamate, ecc..).

L'infrastruttura dovrà disporre di software per il monitoraggio attraverso ascolto da remoto da parte di ISTAT sia per le chiamate Outbound sia Inbound.

4.5.1 Locali e attrezzature

I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE. I dati relativi all'ubicazione della/e sede/i operativa/e dovranno essere comunicati all'Avvio delle attività e riportati nel relativo verbale. È comunque consentito una differente dislocazione delle sedi in funzione di fornitore aggiudicatario in forma aggregata e/o di scelte organizzative del fornitore atte a ottimizzare le attività richieste dal presente capitolato nonché a garantire alle risorse impiegate modalità di conciliazione di lavoro e famiglia.

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

Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste e del numero verde dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate per ciascun intervistatore e operatore, dotate di:

- PC collegati al server;
- terminali telefonici collegati al sistema di contact center- centralino e sistema IVR;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori delle varie postazioni con un idoneo impianto di areazione.

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

Qualora, nel corso dell'esecuzione del servizio, si renda necessario l'acquisto di nuova strumentazione, tra quella sopra elencata, la stessa dovrà rispettare i requisiti DNSH, ove applicabili. Il fornitore si impegna a darne evidenza, nel corso della vigenza contrattuale, fornendo la relativa documentazione a comprova.

4.5.2 Sede della Formazione

Specificatamente per il presente Appalto Specifico, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una struttura dedicata alla formazione frontale degli intervistatori, dei team leader e dei supervisori e degli operatori del Contact Center, con i requisiti sotto esposti.

I dati relativi all'ubicazione della struttura adibita alle attività di formazione dovranno essere comunicati all'avvio delle attività e riportati nel relativo verbale e nel Piano delle attività. Ogni variazione dovrà essere comunicata ad ISTAT per l'approvazione.

Si evidenzia che la formazione è obbligatoria per l'esecuzione dei servizi di Outbound ed Inbound. Pertanto, eventuali risorse in sostituzione e/o integrazioni dovranno essere formate secondo le modalità previste da ISTAT.

Principali requisiti logistici e organizzativi della formazione comuni alle indagini

Nel dettaglio la struttura logistica minima per ogni sessione di formazione è la seguente:

- Messa a disposizione di aule per la formazione secondo le seguenti caratteristiche minime:
 - almeno 1 aula plenaria per il briefing teorico che contenga circa 60 persone;
 - almeno 2 aula tecniche per il briefing tecnico della capienza di 30 persone ciascuna
- Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle **strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico e di altri eventuali strumenti**; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e un adeguato piano di appoggio.
- Tutti i discenti dovranno disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete (collegato con il Sistema Cati) per esercitarsi sul questionario, nonché per utilizzare gli strumenti di apprendimento online o di formazione blended (mista).
- 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 stesso.
- Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione secondo il dimensionamento successivamente specificato.
- Il fornitore dovrà predisporre postazioni dotate di software e la piattaforma per la formazione a distanza per il turn-over, ritorni formativi e debriefing.
- Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

Si precisa che, sulla base del numero di intervistatori dichiarati in offerta tecnica, l'Istat, durante la condivisione del cronoprogramma della formazione, potrà comunicare al fornitore l'esigenza di organizzare sessioni parallele di formazione. In quest'ultimo caso, le risorse logistiche dovranno essere ridondate (ad es. 2 aule plenarie, 3 o più aule tecniche).

4.6 SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

4.6.1 Programmazione, controllo e monitoraggio

PROGRAMMAZIONE

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato "**Piano delle attività**") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

CONTROLLO

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento "Piano delle attività":

- **Il Responsabile di Progetto** è la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione. Tale figura dovrà seguire tutte le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede laurea specialistica o vecchio ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI-CAWI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 35.000 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. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale. Al Responsabile del Progetto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:
 - programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- **il Responsabile della Formazione:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 3.4.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
 - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati
 - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del progetto il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive
- **il Quality Manager:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor)
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati

Il Responsabile della Formazione può coincidere con il Quality Manager.

Al fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- Il **Responsabile unico del progetto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.
- Il **Direttore di Esecuzione** del contratto è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Direttore di Esecuzione supporterà il Responsabile unico del progetto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occupa di segnalare al Responsabile del progetto tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Contratto.

MONITORAGGIO

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.
- La reportistica di cui all'Appendice A.

Il sistema di monitoraggio sarà soggetto a test.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente servizio, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018).

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

Il Fornitore del Servizio dovrà, con **cadenza settimanale**, inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'applicazione delle penali.

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 due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione di penali.

- Il RUP/DEC, di cui al punto precedente, provvede al monitoraggio in itinere del corretto avanzamento dell'attuazione delle attività, anche attraverso la richiesta dell'eventuale ulteriore documentazione attestante il rispetto delle condizionalità specifiche, del principio DNSH, dei principi trasversali PNRR, di tutti i requisiti previsti dalla Misura a cui è associato il Progetto in considerazione compreso il contributo all'indicatore comune e ai tagging climatici e digitali, della tempistica di realizzazione delle altre prestazioni contrattuali, nonché dell'ulteriore documentazione necessaria alla rendicontazione del Progetto, in ottemperanza alle direttive emanate dall'Amministrazione centrale titolare dell'intervento, ovvero alle eventuali richieste pervenute da quest'ultima.
- Con particolare riferimento al rispetto del principio del DNSH, saranno oggetto di specifica verifica da parte del RUP/DEC le attestazioni e dichiarazioni eventualmente previste nella documentazione di gara e nel presente Capitolato Tecnico.
- Ferme le ipotesi di applicabilità delle penali, di cui alle condizioni Speciali di contratto, ove si verificino scostamenti dal corretto avanzamento delle attività, il RUP/DEC, se nominato, informa l'Affidatario comunicando, altresì, le pertinenti azioni correttive ed impartendo le disposizioni e le istruzioni operative necessarie a garantire la corretta esecuzione mediante ordini di servizio.

4.6.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative di cui al paragrafo 3.4.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta
- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione

- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni"
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

4.6.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o

situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- % di mancate risposte sulle numerazioni fisse;
- tasso di mancata disponibilità al rilascio dell'intervista;
- durata media delle interviste per singola indagine superiore alle durate medie stimate da ISTAT;
- durata media delle chiamate di assistenza superiore alla durata di 4 minuti incluso post-call;
- tasso di completezza parziale inferiore alla media del periodo;

Il Fornitore unitamente al report che dia evidenza delle modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc..) dovrà esporre ad ISTAT le criticità riscontrate.

5 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

5.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro tre giorni. La sostituzione deve avvenire entro il termine di 3 (tre) giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari o superiore esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

5.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Come indicato nel Contratto, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per

tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare per conto dell'ISTAT (nel seguito del presente articolo "Titolare") i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e per la durata dello stesso, impegnandosi ad effettuare le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE/2016/679 nel seguito anche solo "Regolamento UE", D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale, allegato decreto legislativo n. 196/2003 - nel seguito del presente articolo collettivamente "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite o successivamente impartite dal Titolare.

Il Responsabile ha dichiarato di possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dati prevista dal Programma statistico nazionale.

Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc.), forniti dal Titolare ai fini dell'organizzazione delle interviste e del contatto dei rispondenti o raccolti dal Responsabile tramite il questionario di rilevazione; ii) dati relativi a categorie particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione.

In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono i campioni, elencati al paragrafo 3.3,.

Si rimanda al contratto per il dettaglio delle obbligazioni.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

6 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata nell'ambito dell'Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

6.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività".

In particolare, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, verrà sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività con l'accettazione dello Schema degli Adempimenti e la definizione del relativo "Piano delle attività".

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività.

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

Tali tempi sono comunque indicativi e saranno in ogni caso concordati tra Istat e il Fornitore del Servizio al momento dell'avvio della attività.

Di seguito si riporta la macro-pianificazione delle attività iniziali previste, per singola indagine, le quali andranno declinate dettagliatamente nel Piano delle attività.

- Attività di sviluppo della piattaforma SW, dei relativi questionari elettronici e delle attività relative ai sistemi informativi a supporto: 2 settimane dalla data di avvio delle attività,
- Test della piattaforma: 2 settimane dalla chiusura delle attività di sviluppo, di cui al punto precedente;
- Attività di formazione del personale: attività da eseguirsi alla chiusura del test della piattaforma;
- Avvio delle interviste: alla chiusura delle attività di formazione, per mesi tre, di cui al paragrafo 2.1.
- Chiusura eventuali code.

Per le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., si procederà ad effettuare le verifiche di conformità previste contrattualmente per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

6.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I servizi si intendono completamente erogati con il superamento positivo delle verifiche di conformità di tutte le indagini.

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito l'Aggiudicatario dovrà, quindi, garantire la chiusura di tutte le indagini.

7 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda al contratto.

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.

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, come descritto nel contratto al paragrafo 14S.

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 nel 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.

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 nel Contratto.

9 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

I Requisiti integrativi del presente AS sono presenti al par. 1.2 "Normativa di riferimento".

10 APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI-CAWI

10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI-CAWI

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CATI-CAWI e lo sviluppo dei questionari elettronici, sulla base delle specifiche fornite da ISTAT per ciascuna Indagine, 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; 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-CAWI: selezione automatica casuale dei nominativi ed 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.

10.2 FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Per quanto riguarda lo sviluppo e l'integrazione dei questionari, il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del SW del questionario elettronico, fornito di un linguaggio compatibile con le disposizioni ISTAT 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 seguenti paragrafi 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.

10.3 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, di sviluppo, integrazione e interoperabilità, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. 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 o a distanza tramite idonei strumenti telematici (es. TEAMS), secondo le indicazioni fornite dall'Istituto.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate dal Fornitore del Servizio per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- analisi di processo e funzionale finalizzata alla definizione dei dettagli di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra ISTAT e Fornitore del servizio e viceversa;
- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI-CAWI;
- Sviluppo dei questionari elettronici, per ciascuna tipologia di intervista;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;

- gestione e monitoraggio della rilevazione CATI-CAWI;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati;
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- monitoraggio della 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.

10.4 ANALISI DI PROCESSO E FUNZIONALE

L'attività consiste nell'analisi dei processi di interscambio dei dati e conseguente analisi dei contenuti dei flussi informativi tra ISTAT e Società contraente e viceversa. Tale attività sarà condotta congiuntamente con l'Istat; il responsabile di progetto dell'Impresa contraente e il capo progetto informatico saranno tenuti a partecipare all'intera fase di lavoro.

10.5 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 10.14" Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

10.6 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI-CAWI

Per la realizzazione del sistema CATI-CAWI, 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 CATI-CAWI 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 CATI-CAWI 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.

10.7 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. 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 automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

10.8 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI-CAWI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 (quindici) 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 10.9.

10.9 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.).

10.10 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 CATI-CAWI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità della scheda contatti e dei questionari elettronici.

L'accesso in remoto del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

La verifica di conformità riguarderà:

- Sviluppo/integrazione delle funzionalità del SW del Sistema CATI-CAWI;
- 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.

10.11 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 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 sanzioni previste.

10.12 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

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

10.13 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.