

ALLEGATO

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER SERVIZI DI CONDUZIONE E GESTIONE RACCOLTA DEI DATI CON TECNICA CATI/CAWI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE, ID 2859" NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

CIG N. B7CDC931EF

INDICE

1	GLOSSARIO	4
1.1	PREMESSA.....	4
1.2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	5
1.3	GLOSSARIO.....	5
2	OGGETTO.....	7
2.1	SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA.....	9
2.2	QUESTIONARI DI INDAGINE.....	10
3	SERVIZI DI CONTACT CENTER OUTBOUND	13
3.1	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	13
3.2	PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND	13
3.2.1	Consumatori e Imprese- servizio cati – organizzazione dei contatti	14
3.3	LE INTERVISTE	14
3.3.1	Indagine (a): Indagine sulla fiducia dei consumatori.....	17
3.3.2	Indagine (b): Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio	18
3.3.3	Indagine (c): Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato	19
3.3.4	Indagine (d): Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione.....	20
3.3.5	Indagine (e): Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere.....	20
3.4	FORMAZIONE SPECIFICA.....	21
3.4.1	Formazione in fase di avvio	22
3.4.2	Formazione per Turnover	23
3.4.3	Ritorni formativi e debriefing.....	23
3.5	MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE CATI	24
3.5.1	Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala	24
3.5.2	Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto	24
3.6	LIVELLI DI SERVIZIO	25
3.6.1	Indagini Sulla Fiducia Delle Imprese (Manifattura, Costruzioni, Commercio E SERVIZI) – lettere (b), (c), (d), (e) di cui al paragrafo 3.3.....	25
3.6.2	Indagine sulla fiducia dei consumatori - lettera (a) di cui al paragrafo 3.3	26
3.7	ORARI DEL SERVIZIO OUTBOUND.....	26
3.8	PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO OUTBOUND	27
4	Servizi opzionali	30
4.1	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	30
4.2	SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND – NUMERO VERDE	31
4.2.1	Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza – Formazione specifica.....	34
4.2.2	Livelli di Servizio	34
4.2.3	Orari del Servizio.....	35
4.2.4	Personale impiegato per il servizio INBOUND	35
4.3	SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO	36
4.3.1	Questionari elettronici.....	36
4.3.2	Manutenzione evolutiva.....	37
4.3.3	Integrazione Questionari con Sistemi Informativi a supporto del fornitore	37
4.3.4	Personale impiegato per i servizi informativi a supporto.....	38

Appalto Specifico per l'affidamento del servizio di "Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese" nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 1 – Capitolato Tecnico dell'Appalto specifico

4.3.5	Gestione dei solleciti questionari CAWI	38
4.3.6	Piattaforma di E-learning.....	38
4.3.7	Sicurezza dei dati	38
4.4	MICRODATI E REPORTISTICA.....	39
4.5	INFRASTRUTTURA RELATIVA AI CANALI DI CONTATTO E INFRASTRUTTURA LOGISTICA	39
4.5.1	Locali e attrezzature.....	40
4.5.2	Sede della Formazione	40
4.6	SERVIZI DI GOVERNO	41
4.6.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	41
4.6.2	SUPPORTO ALLE ATTIVITA FORMATIVE	43
4.6.3	GESTIONE DELLA FORZA LAVORO	45
5	Personale adibito ai servizi richiesti	45
5.1	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	46
5.2	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	46
6	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	47
6.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ	47
6.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	48
7	Corrispettivi e modalità di pagamento.....	48
8	Azioni contrattuali	48
9	Quadro normativo specifico	49
10	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI-CAWI.....	49
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI-CAWI	49
10.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	50
10.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE	51
10.4	ANALISI DI PROCESSO E FUNZIONALE	51
10.5	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE.....	51
10.6	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI-CAWI	51
10.7	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI	52
10.8	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE	52
10.9	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI	52
10.10	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)....	52
10.11	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO	53
10.12	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	53
10.13	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI	53

1 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.).

Le indagini sulla fiducia dei consumatori e delle imprese sono cinque indagini campionarie rivolte agli individui e alle imprese: un'indagine mensile che rileva i dati sugli individui (consumatori), quattro indagini mensili che si rivolgono alle imprese. In particolare, le quattro indagini mensili sulle imprese coprono 4 settori economici (manifatturiero, costruzioni, servizi di mercato e commercio al dettaglio) individuati in base alla classificazione delle attività economiche..

Tutte le indagini, previste in un accordo quadro tra l'Istat e la Commissione Europea, fanno parte di un progetto armonizzato a livello europeo coordinato dalla Commissione Europea, in virtù del quale le stime dei dati rilevati sono inviate mensilmente alla Commissione Europea secondo un calendario prestabilito. Inoltre, le principali caratteristiche delle indagini, sia per l'aspetto metodologico sia per le definizioni relative ad alcune variabili rilevate, seguono le linee guida fornite dalla Commissione Europea.

Nel perimetro degli accordi di cui sopra, oggetto del presente appalto è la realizzazione della rilevazione dei dati per le seguenti 5 indagini:

- (a) Indagine sulla fiducia dei consumatori;
- (b) Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere;
- (c) Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione;
- (d) Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato;
- (e) Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 2.2.

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.

1.2 Normativa di Riferimento

Per tutte le rilevazioni sopra elencate la Normativa di riferimento è la seguente: accordo quadro Framework Partnership Agreement ECFIN/026/2021 stipulato tra l'Istat e la Commissione europea di durata quinquennale e soggetto a rinnovo (in scadenza ad aprile 2026). Inoltre, per ogni annualità prevista nell'accordo quadro, è stipulato uno Specific Grant Agreement di durata annuale (accordo annuale in corso: ECFIN/020/2025/4500075363). Il progetto europeo di cui fanno parte le indagini sulla fiducia è attualmente disciplinato dalla Decisione della Commissione europea C(97) 2241 del 15 luglio 1997 e dalla Comunicazione della Commissione COM(2006) del 12 luglio 2006. A livello nazionale, le indagini sono inserite nel Programma Statistico Nazionale (edizione in vigore: Psn 2023-2025).

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

TERMINI	DEFINIZIONI
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.
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.
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).
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.
Glossario specifico dell'AS:	AS: Appalto Specifico
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.
CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing	Tecnica di intervista che prevede l'utilizzo di un sistema integrato per la realizzazione di interviste telefoniche 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.
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) ai numeri telefonici fissi e/o cellulari presenti in archivi dedicati.

2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico è l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di «Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese» 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
 - Infrastruttura logistica
 - Sistemi informativi a supporto
 - Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
 - Integrazione di sistemi informativi
 - Back office
 - Revisione dei processi
 - 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 65 mesi con possibilità di proroga ai sensi dell'art. 120, co. 11 del Codice degli appalti.

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 4.6.1 .

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico i seguenti allegati:

- a) Allegato Questionario "Questionario consumatori";
- b) Allegato Questionario "Questionario imprese manifatturiere";
- c) Allegato Questionario "Questionario imprese di costruzione";

- d) Allegato Questionario “Questionario imprese dei servizi di mercato”;
- e) Allegato Questionario “Questionario imprese del commercio al dettaglio”;

Si specifica che gli allegati a,b,c,d,e 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

Il servizio oggetto del presente appalto, da realizzarsi complessivamente nell'arco di circa 65 mesi, che decorrono dall'avvio delle attività fino alla consegna dei risultati relativi all'ultimo mese di rilevazione (5 mesi di attività preparatorie e 60 mesi di rilevazione), prevede la conduzione e gestione di **582.000** interviste complete CATI-CAWI, di cui **225.600** con tecnica CATI, per la realizzazione delle seguenti 5 indagini: indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere, indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione, indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato, indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio e indagine sulla fiducia dei consumatori. Le indagini sono realizzate dal Servizio Statistiche Congiunturali sulle imprese afferente alla Direzione Centrale delle statistiche economiche dell'ISTAT, hanno periodicità mensile e i dati raccolti sono elaborati dall'Istat nello stesso mese di riferimento dei dati, fatto che implica la consegna degli output mensili da parte del fornitore, contemporaneamente per tutte e cinque le indagini e in ogni mese di rilevazione, entro le 9.30 del giorno successivo a quello di chiusura del field mensile

Sono inoltre oggetto del presente appalto chiamate per sollecitare i non rispondenti del canale CAWI (per un totale di circa **6.000** chiamate) per le indagini (b), (c), (d) e (e) di cui al successivo paragrafo 3.3.

Si riportano di seguito i servizi inclusi nella fornitura, le cui specifiche sono descritte nei paragrafi seguenti.

1. Piattaforma a supporto della raccolta dei dati con tecnica CATI e CAWI, oggetto della presente procedura, ivi incluso l'intero sistema di acquisizione dei dati comprensivo dello sviluppo dei questionari elettronici secondo le specifiche allegate al presente documento (cap 10), 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 10, paragrafi 10.1 e 10.2. L'intero sistema di acquisizione e gestione dati, comprensivo dei questionari elettronici, dovrà essere consegnato all'Istat 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. Attività da effettuarsi nei **60 mesi** successivi al completamento delle attività preparatorie e comunque dopo aver testato e verificato la funzionalità di tutti gli strumenti necessari per la realizzazione della raccolta dei dati (piattaforma di acquisizione, questionari elettronici, etc.)

3. Struttura logistica.
4. Supporto tecnico e logistico per la formazione di tutte le figure interessate: Intervistatore telefonico, Operatore del Contact Center, Team Leader, Supervisore, Coordinatore Operativo, Responsabile di Progetto.
5. Esportazione, trasmissione dei microdati e reportistica, secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'Istat.
6. 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. Per tutte le indagini, dovrà essere prevista la possibilità di utilizzare una piattaforma specifica che permetta di visualizzare e compilare il questionario da telefono cellulare e/o da tablet secondo il modello "responsive web design (RWD)". Si intende incluso anche il servizio di numero verde per fornire informazioni agli utenti sulla funzionalità di accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario nonché per eventuali altre informazioni di carattere generale.
2. Nel caso della tecnica CATI 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 numeri di telefono fissi e/o cellulari 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, dei canali di contatto utilizzati, della logistica, dei servizi di governo.

2.2 Questionari di Indagine

Nel seguito si descrive la struttura dei questionari nelle linee essenziali. In particolare, i dettagli saranno definiti con precisione attraverso la consegna all'Aggiudicatario dei questionari completi e gli altri documenti a corredo dei questionari per lo sviluppo dei sistemi. Negli allegati tecnici al presente Capitolato sono comunque inclusi i fac-simile dei moduli di questionario attualmente utilizzati. I questionari, che derivano in larga parte dallo schema armonizzato a livello europeo, comprendono domande prevalentemente qualitative chiuse, articolate in 3 (o 4 o 5) modalità ordinali di risposta. Ad es. "alto", "normale", "basso". Sono presenti anche alcune domande quantitative (es. grado di utilizzo degli impianti in percentuale). Infine sono presenti alcune domande strutturali (ad es. numero degli addetti o valore del fatturato in classi) funzionali alla fase di elaborazione.

- Il questionario dei **"Consumatori"** è incentrato su tematiche legate all'analisi della situazione complessiva dell'economia nazionale e all'analisi delle singole situazioni economiche personali e familiari. In particolare, il questionario prevede prevalentemente domande di tipo qualitativo, caratterizzate da un numero variabile tra tre e cinque modalità ordinali di risposta (ad es. "molto in aumento", "in aumento", "stazionario", "in diminuzione", "molto in diminuzione"), articolate su tre temi principali: opinioni riguardo alla situazione economica generale, opinioni riguardo alla situazione economica personale, opinioni concernenti l'acquisto di beni durevoli. Sono comprese anche domande di tipo quantitativo relative, rispettivamente, a giudizi e attese sull'inflazione al

consumo. Il periodo temporale su cui gli intervistati devono esprimere il proprio giudizio è costituito dai 12 mesi passati o dal mese corrente; per le previsioni, invece, l'orizzonte temporale è rappresentato dai successivi dodici mesi.

- Il questionario relativo alle imprese **“Manifatturiere”** è finalizzato a rilevare l'evoluzione congiunturale e le previsioni a breve termine delle imprese del settore tramite domande di tipo qualitativo, di norma a tre modalità ordinali di risposta. In particolare, per le imprese manifatturiere sono previste domande mensili, trimestrali e semestrali oltre ad un parametro strutturale sul numero degli addetti nel mese:

Domande mensili:

- giudizi su ordini, produzione, scorte, liquidità, ecc;
- previsioni su ordini, produzione, prezzi, ecc;
- prevedibilità andamento futuro dell'attività;

Domande trimestrali (rilevazione nei mesi di marzo, giugno, settembre, dicembre):

- Presenza di ostacoli all'export ed eventuali fattori di ostacolo
- Domande sul credito.

Domande trimestrali (rilevazione nei mesi di gennaio, aprile, luglio, ottobre):

- andamento della capacità produttiva;
- fattori di ostacolo alla produzione;
- andamento della posizione concorrenziale dell'impresa nel mercato nazionale, mercato U.E. e non U.E.etc.

Domande semestrali (rilevazione “primaverile” nel mese di marzo e rilevazione autunnale nel mese di novembre di ciascun anno):

- domande qualitative sulla variazione degli investimenti effettuati o che saranno effettuati dall'azienda nell'anno successivo
- domande sulla struttura degli investimenti
- domande sui fattori influenzanti gli investimenti

Il periodo temporale sul quale le imprese sono chiamate ad esprimere le loro opinioni è rappresentato per le:

- domande mensili: dai tre mesi precedenti per quanto riguarda i giudizi e dai successivi tre mesi per le previsioni;
- domande trimestrali: dal trimestre che si sta concludendo o che si è appena concluso per i giudizi, dai tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni;
- domande semestrali: anno in corso, anno precedente all'anno di rilevazione, anno successivo a quello di rilevazione.

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo referente, etc.), con annotazione delle differenze riscontrate in apposito file il cui tracciato sarà comunicato da Istat.

- Il questionario dell'indagine sui **“Servizi”** è finalizzato alla rilevazione della situazione congiunturale e dell'evoluzione a breve termine del settore dei Servizi di mercato. In particolare, il questionario comprende, oltre a domande quantitative strutturali funzionali all'elaborazione dei dati (es: classe di fatturato e addetti,) un set di domande qualitative a tre modalità ordinali di risposta. La struttura del questionario si articola in quattro sezioni: una sezione con domande

mensili (p.es. giudizi e attese sugli ordini, giudizi sull'attività di impresa, etc.), due sezioni trimestrali e una sezione semestrale:

Domande mensili:

- giudizi su ordini, andamento degli affari ecc
- previsioni su ordini, ecc;
- prevedibilità andamento futuro dell'attività;

Domande trimestrali (rilevazione nei mesi di marzo, giugno, settembre, dicembre):

- Domande sul credito.

Domande trimestrali (rilevazione nei mesi di gennaio, aprile, luglio, ottobre):

- capacità produttiva;
- fattori di ostacolo all'attività;

Domande semestrali (rilevazione "primaverile" nel mese di marzo e rilevazione autunnale nel mese di novembre di ciascun anno):

- domande qualitative sulla variazione degli investimenti effettuati o che saranno effettuati dall'azienda nell'anno successivo
- domande sulla struttura degli investimenti
- domande sui fattori influenzanti gli investimenti

Il periodo temporale sul quale le imprese sono chiamate ad esprimere le loro opinioni è rappresentato per le:

- domande mensili: dai tre mesi precedenti per quanto riguarda i giudizi e dai successivi tre mesi per le previsioni;
- domande trimestrali: dal trimestre che si sta concludendo o che si è appena concluso per i giudizi, dai tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni;
- domande semestrali: anno in corso, anno precedente all'anno di rilevazione, anno successivo a quello di rilevazione

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo referente etc.), con annotazione delle differenze riscontrate in apposito file il cui tracciato sarà comunicato da Istat.

- Il questionario dell'Indagine sul **"Commercio"** propone domande mensili con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore distributivo, oltre ad alcune domande strutturali funzionali per l'elaborazione dei dati (addetti, superficie di vendita). Il questionario è caratterizzato da domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sull'andamento delle vendite, sul volume delle scorte, sul livello dei prezzi dei fornitori; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini, sul numero delle persone occupate, sui prezzi di vendita, sull'andamento delle vendite. Il modello contiene inoltre domande sulle condizioni di accesso al credito da formulare alle imprese trimestralmente (marzo, giugno, settembre e dicembre). Il periodo temporale sul quale gli imprenditori devono esprimere le loro opinioni è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti o il mese corrente e i successivi tre mesi per le previsioni.

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, superficie di vendita, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo referente, etc), con annotazione delle differenze riscontrate in apposito file il cui tracciato sarà comunicato da Istat.

- Il questionario dell'Indagine sulle “**Costruzioni**” propone domande con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore specifico delle costruzioni. Il questionario di indagine, oltre ad alcune domande di struttura funzionali all'elaborazione, comprende domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sul portafoglio ordini e/o i piani di costruzione, i giudizi sull'attività di costruzione, e sull'esistenza di eventuali ostacoli che limitano l'attività di costruzione; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini e/o dei piani di costruzione, sul numero delle persone occupate, sui prezzi praticati dall'impresa. Il questionario comprende anche domande qualitative sull'accesso al credito, da sottoporre alle imprese con cadenza trimestrale (nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre). Trimestralmente (nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre) il modello contiene una ulteriore domanda concernente la durata dell'attività assicurata in mesi. Il periodo temporale sul quale gli imprenditori devono esprimere le loro opinioni è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti o il mese corrente e i successivi tre mesi per le previsioni

Infine in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, superficie di vendita, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo referente, etc.), con annotazione delle differenze riscontrate in apposito file il cui tracciato sarà comunicato da Istat.

3 SERVIZI DI CONTACT CENTER 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 alla “ rilevazione dati con tecnica CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese”, 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 **225.600 interviste**, da realizzarsi con tecniche CATI, per le seguenti specifiche e distinte indagini ciascuna con proprie caratteristiche come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

1. **Indagine (a): Indagine sulla fiducia dei consumatori** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **7,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **84.000 Interviste con tecnica CATI**;

2. **Indagine (b): Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **7,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **33.000** Interviste con tecnica CATI;
3. **Indagine (c): Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **7,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **48.000** Interviste con tecnica CATI;
4. **Indagine (d): Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **7,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **12.600** Interviste con tecnica CATI;
5. **Indagine (e): Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **7,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **48.000** Interviste con tecnica CATI;

Inoltre, per le indagini (b), (c), (d) e (e) il servizio comprenderà anche chiamate per sollecitare i non rispondenti del canale CAWI. Il servizio dei solleciti avrà le seguenti caratteristiche:

durata media, stimata, completamento contatto pari a 4 minuti, 6.000 solleciti compilazione CAWI
Dovrà essere compilata una scheda dei contatti conclusi con esito positivo. Le specifiche della scheda dei contatti sarà fornita da Istat alla fase dell'avvio delle attività.

Per le indagini sulle imprese, trattandosi di campioni panel, dovrà essere posta particolare attenzione nella gestione del panel (sostituzioni etc.), Istat fornirà la documentazione con le indicazioni dettagliate sulla gestione del panel all'avvio delle attività. Inoltre, sempre per le indagini sulle imprese, dovrà essere prevista la possibilità di passare dalla tecnica CATI a quella CAWI qualora l'unità rispondente manifesti tale preferenza, che sarà richiesta all'inizio dell'intervista. Il passaggio di tecnica sarà reso operativo a partire dal secondo mese successivo a quello della manifestazione di volontà.

3.2.1 Consumatori e Imprese- servizio cati – organizzazione dei contatti

Si richiede al fornitore di organizzare i contatti in base agli strati campionari che saranno consegnati da Istat alla fase di avvio delle rilevazioni Più in dettaglio, ad ogni strato campionario dovranno essere associate tutte le unità presenti in lista con le caratteristiche previste per quello strato (unità appartenenti allo strato); tutte le unità così identificate saranno utilizzate per realizzare il maggior numero di interviste all'interno di ogni strato. Tutte le modalità operative relative all'organizzazione dei contatti per strato saranno fornite all'avvio delle attività.

3.3 Le Interviste

Per ogni indagine, il periodo di rilevazione relativo al primo mese di rilevazione e fino al mese di dicembre dello stesso anno, seguirà il calendario fornito dall'Istat all'avvio delle attività. I periodi di rilevazione (gennaio-dicembre) riferiti alle annualità successive saranno consegnati da Istat alla fine di ogni anno precedente l'inizio della prima rilevazione dell'anno successivo (gennaio). Le rilevazioni per tutte e cinque le indagini dovranno essere effettuate contemporaneamente nello stesso periodo di ogni mese di rilevazione (12 mesi nell'anno solare) secondo il calendario fornito da Istat per ogni indagine.

Considerata la tempistica di rilevazione mensile (16-18 giorni ogni mese) la conduzione della rilevazione CAWI e di quella CATI dovrà avvenire in modalità sincrona. 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 anche 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.

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 elaborate per produrre la reportistica da fornire ad Istat (cfr. allegato indicatori di qualità).

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 reperiti dal Fornitore anche nel corso di un precedente contatto. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

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.

Per le interviste CATI rivolte alle imprese è previsto che un'intervista inizialmente CATI (al mese t) possa essere svolta con tecnica CAWI su richiesta dell'impresa a partire dal secondo mese successivo (t+2) a quello in cui l'impresa ha manifestato la volontà di procedere con l'intervista CAWI. Allo scopo, come prima domanda del questionario CATI (nel mese t), verrà richiesto di scegliere la tecnica con cui eseguire l'intervista. Di concerto con l'Istituto si stima che, nel corso dell'intera durata contrattuale, al massimo il 45% di interviste CATI passeranno a CAWI. In nessun caso le interviste CAWI saranno oggetto di remunerazione, neanche nella misura in cui si dovesse eccedere la percentuale del 45% di cui sopra.

Per le indagini rivolte alle Imprese si precisa inoltre la gestione del cambiamento di stato dell'Impresa es. cessazione, etc. o altro evento che determina l'uscita dalla popolazione target dell'indagine (es. variazione settore Ateco, etc.): eventi di questo tipo provocano la riduzione della lista campionaria mensile (erosione del panel) che non può essere gestita mensilmente, considerate le tempistiche delle attività di field, ma sarà gestita con periodicità trimestrale (nel senso che alla fine di ogni trimestre verranno inviate le nuove unità che sostituiranno le unità che hanno indicato cambiamenti di stato o altri eventi validati da Istat). Per permettere ad Istat di gestire l'ottimizzazione della lista, si rende necessaria la comunicazione mensile, da parte del fornitore, della lista di aziende che hanno comunicato cambiamenti di stato o altri eventi destinati a far uscire dal panel l'unità. Più in dettaglio, per le interviste CATI la comunicazione del cambiamento di stato da parte delle imprese può avvenire all'inizio dell'intervista oppure tramite contact center; in entrambi i casi tali informazioni dovranno essere gestite e archiviate nel sistema di acquisizione dati; sarà quindi previsto un file di output dove saranno riportati tutti i dettagli identificativi dell'unità e del cambiamento di stato/o altro evento comunicato. Il file sarà inviato a Istat mensilmente dopo la chiusura del field mensile. Per le interviste CAWI, le unità con cambiamenti di stato sono quelle con mancato invio del questionario entro la fine del field e che hanno comunicato durante il field, tramite contact center, un cambiamento di stato o altro evento che comporta l'uscita dalla popolazione target dell'indagine. Anche in questo caso, tali informazioni dovranno essere gestite e archiviate nel sistema di acquisizione dati. Il fornitore dovrà creare un file mensile con le unità non rispondenti CAWI che hanno comunicato al contact center il cambiamento di stato/uscita dalla popolazione target. Il file sarà inviato a Istat mensilmente dopo la chiusura del field mensile. Per tutti i questionari CAWI non rientrati e ai quali non è associato un cambiamento di stato comunicato tramite contact center, Istat procederà ad una verifica semestrale con eventuale sostituzione. Allo scopo, il fornitore dovrà produrre e inviare a Istat un file quotidiano di monitoraggio dei questionari CAWI non rientrati e che non hanno comunicato al Contact Center

variazioni di stato fino al giorno precedente quello di invio del file. Il tracciato e il formato del file saranno comunicati da Istat all'avvio dei lavori. Sulla base di questo file, il fornitore procederà ad effettuare i solleciti via e-mail e telefonici durante il field secondo il calendario che Istat comunicherà all'avvio dei lavori.

Prima dell'avvio dell'indagine, Istat invierà a tutte le unità campione una lettera informativa, a firma del Presidente, che le informa degli obiettivi e delle modalità di partecipazione all'indagine. Nella lettera informativa verrà altresì comunicato un numero verde ed un indirizzo e-mail a cui le unità campione potranno rivolgersi per richiedere informazioni.

3.3.1 Indagine (a): Indagine sulla fiducia dei consumatori

L'indagine ha l'obiettivo di raccogliere le opinioni (giudizi ed aspettative) delle persone sulla situazione economica dell'Italia e su quella personale/familiare dell'intervistato e prevede la realizzazione di 120.000 interviste **di cui 84.000 realizzate con tecnica CATI e 36.000 con tecnica CAWI**. La periodicità è mensile e la raccolta dei dati è effettuata per tutti i 12 mesi dell'anno solare.

L'indagine riguarda un campione casuale di individui distribuiti su tutto il territorio nazionale, con almeno 18 anni di età e viene condotta con tecnica mista CAWI-CATI.

La lista dei nominativi da contattare sarà fornita semestralmente da Istat e suddivisa in 6 liste mensili di circa 30.000 nominativi ciascuna; il fornitore dovrà provvedere al reperimento dei numeri telefonici fissi e/o cellulari dai propri elenchi ed alla normalizzazione delle liste che restituirà ad Istat. Successivamente Istat consegnerà due liste campionarie per ciascun mese di rilevazione nel semestre, una per ciascuna tecnica. Le liste campionarie per cui è prevista la compilazione del questionario con tecnica CAWI, dovranno successivamente essere restituite a Istat con l'indicazione delle credenziali associate a ciascun nominativo (codice utente, prima pw etc.) per l'accesso alla piattaforma dedicata alla compilazione del questionario. Tali informazioni saranno utilizzate per predisporre le informative da inviare ai partecipanti prima dell'inizio di ogni rilevazione mensile. Si precisa che le liste dei nominativi destinati alla compilazione via CAWI, saranno fornite all'aggiudicatario per le attività di monitoraggio e gestione della rilevazione.

Le liste campionarie, per cui è prevista la somministrazione del questionario con tecnica CATI, , saranno fornite all'aggiudicatario per le attività di intervista telefonica, monitoraggio e gestione della rilevazione.

Prima dell'avvio di ogni rilevazione mensile, Istat spedisce a tutte le unità del campione, una lettera informativa a firma del Presidente dell'Istat che le informa della prossima intervista indicando la tecnica di somministrazione del questionario e le modalità di contatto. L'indagine ha periodicità mensile e la raccolta dei dati avviene nei primi 15-18 giorni del mese di riferimento dei dati. E' possibile che, per esigenze di calendario (festività etc.) o operative, la rilevazione possa iniziare negli ultimi giorni del mese precedente a quello di riferimento dei dati.

Gli appartenenti alla lista campionaria destinata alla compilazione in autonomia del questionario (CAWI) riceveranno le credenziali di accesso al questionario per mezzo della lettera informativa. Dopo l'inizio della rilevazione, gli individui potranno ricevere un promemoria via e-mail o sms laddove applicabile.

Le persone chiamate a partecipare all'indagine con tecnica CATI possono essere contattate dal **lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 21:30 e il sabato dalle 11:00 alle 19:00**.

Qualora la telefonata dovesse arrivare in un momento poco opportuno si dovrà fissare un appuntamento telefonico con il rispondente per procedere con l'intervista in un momento più favorevole.

La fornitura dei dati richiesti dall'Istat è obbligatoria ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989 e del DPR di approvazione del Programma statistico nazionale in vigore nonché dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati.

3.3.2 Indagine (b): Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio

L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore del Commercio al dettaglio attraverso una rilevazione rivolta a un **"panel"** di imprese del settore con cadenza mensile e prevede la realizzazione di 60.000 interviste **di cui 33.000 realizzate con tecnica CATI e 27.000 con tecnica CAWI**. Alle imprese rispondenti con il canale CATI, sarà chiesta in fase di intervista la preferenza per la tecnica di intervista significando che è previsto il passaggio dei rispondenti dalla tecnica CATI a quella CAWI nel corso dei 60 mesi di rilevazione.

L'indagine è realizzata tramite un campione panel di imprese estratte casualmente e distribuite su tutto il territorio nazionale. La lista utilizzata per l'estrazione delle imprese è costituita dall'archivio ASIA (Archivio Statistico delle Imprese Attive.) gestito dall'Istat. Le imprese sono estratte casualmente dall'archivio ASIA in modo da ottenere un campione statisticamente rappresentativo delle imprese operanti nei settori di indagine relativamente alle variabili oggetto di rilevazione. Alle imprese incluse nel campione viene inviata una lettera a firma del Presidente che illustra le finalità e le modalità di esecuzione dell'indagine, il periodo della raccolta dati e i principali riferimenti normativi. La suddetta lettera è inviata via pec, se l'impresa possiede un indirizzo pec, altrimenti tramite posta ordinaria, all'avvio di ciascuna annualità di indagine.

L'indagine ha periodicità mensile e la raccolta dei dati è effettuata per tutti i 12 mesi dell'anno solare. La raccolta dei dati avviene entro i primi 15-18 giorni del mese di riferimento dei dati. E' possibile che, per esigenze di calendario (festività etc.) o operative, la rilevazione possa iniziare negli ultimi giorni del mese precedente a quello di riferimento dei dati.

Istat consegnerà due liste campionarie, una per ciascuna tecnica. La lista campionaria per cui è prevista la compilazione del questionario con tecnica CAWI, dovrà successivamente essere restituita a Istat con l'indicazione delle credenziali associate a ciascuna unità (codice utente, prima pw etc.), funzionali all'accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario. Si precisa che la lista dei nominativi destinati alla compilazione via CAWI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di monitoraggio e gestione della rilevazione.

Fermo restando quanto già esposto nel paragrafo 2.1 riguardo al servizio di normalizzazione e ricerca dei numeri di telefono, la lista campionaria per cui è prevista la somministrazione del questionario con tecnica CATI sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di intervista telefonica, monitoraggio e gestione della rilevazione.

I destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CAWI potranno accedere in autonomia al questionario via web attraverso le credenziali ricevute nell'informativa stessa; i destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CATI dovranno attendere il contatto telefonico dell'intervistatore che somministrerà l'intervista telefonicamente.

Le imprese chiamate a partecipare alle indagini sulla fiducia potranno essere contattate dall'Aggiudicatario nei giorni **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 19.00**.

La fornitura dei dati richiesti dall'Istat è obbligatoria ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989 e del DPR di approvazione del Programma statistico nazionale in vigore nonché dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati

3.3.3 Indagine (c): Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato

L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore dei Servizi di Mercato attraverso una rilevazione rivolta a un **"panel"** di imprese del settore con cadenza mensile e prevede la realizzazione di 120.000 interviste **di cui 48.000 realizzate con tecnica CATI e 72.000 con tecnica CAWI**. Alle imprese rispondenti con il canale CATI, sarà chiesta in fase di intervista la preferenza per la tecnica di intervista significando che è previsto il passaggio dei rispondenti dalla tecnica CATI a quella CAWI nel corso dei 60 mesi di rilevazione.

L'indagine è realizzata tramite un campione panel di imprese estratte casualmente e distribuite su tutto il territorio nazionale. La lista utilizzata per l'estrazione delle imprese è costituita dall'archivio ASIA (Archivio Statistico delle Imprese Attive.) gestito dall'Istat. Le imprese sono estratte casualmente dall'archivio ASIA in modo da ottenere un campione statisticamente rappresentativo delle imprese operanti nei settori di indagine relativamente alle variabili oggetto di rilevazione. Alle imprese incluse nel campione viene inviata una lettera a firma del Presidente che illustra le finalità e le modalità di esecuzione dell'indagine, il periodo della raccolta dati e i principali riferimenti normativi. La suddetta lettera è inviata via pec, se l'impresa possiede un indirizzo pec, altrimenti tramite posta ordinaria, all'avvio di ciascuna annualità di indagine.

L'indagine ha periodicità mensile e la raccolta dei dati è effettuata per tutti i 12 mesi dell'anno solare. La raccolta dei dati avviene entro i primi 15-18 giorni del mese di riferimento dei dati. E' possibile che, per esigenze di calendario (festività etc.) o operative, la rilevazione possa iniziare negli ultimi giorni del mese precedente a quello di riferimento dei dati.

Istat consegnerà due liste campionarie, una per ciascuna tecnica. La lista campionaria per cui è prevista la compilazione del questionario con tecnica CAWI, dovrà successivamente essere restituita a Istat con l'indicazione delle credenziali associate a ciascuna unità (codice utente, prima pw etc.), funzionali all'accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario. Si precisa che la lista dei nominativi destinati alla compilazione via CAWI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di monitoraggio e gestione della rilevazione.

Fermo restando quanto già esposto nel paragrafo 2.1 riguardo al servizio di normalizzazione e ricerca dei numeri di telefono, la lista campionaria per cui è prevista la somministrazione del questionario con tecnica CATI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di intervista telefonica, monitoraggio e gestione della rilevazione.

I destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CAWI potranno accedere in autonomia al questionario via web attraverso le credenziali ricevute nell'informativa stessa; i destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CATI dovranno attendere il contatto telefonico dell'intervistatore che somministrerà l'intervista telefonicamente.

Le imprese chiamate a partecipare alle indagini sulla fiducia potranno essere contattate dall'Aggiudicatario nei giorni **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 19.00**.

La fornitura dei dati richiesti dall'Istat è obbligatoria ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989 e del DPR di approvazione del Programma statistico nazionale in vigore nonché dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati.

3.3.4 Indagine (d): Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione

L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore delle Costruzioni attraverso una rilevazione rivolta a un **“panel”** di imprese del settore con cadenza mensile e prevede la realizzazione di 42.000 interviste **di cui 12.600 realizzate con tecnica CATI e 29.400 con tecnica CAWI**. Alle imprese rispondenti con il canale CATI, sarà chiesta in fase di intervista la preferenza per la tecnica di intervista significando che è previsto il passaggio dei rispondenti dalla tecnica CATI a quella CAWI nel corso dei 60 mesi di rilevazione.

L'indagine è realizzata tramite un campione panel di imprese estratte casualmente e distribuite su tutto il territorio nazionale. La lista utilizzata per l'estrazione delle imprese è costituita dall'archivio ASIA (Archivio Statistico delle Imprese Attive.) gestito dall'Istat. Le imprese sono estratte casualmente dall'archivio ASIA in modo da ottenere un campione statisticamente rappresentativo delle imprese operanti nei settori di indagine relativamente alle variabili oggetto di rilevazione. Alle imprese incluse nel campione viene inviata una lettera a firma del Presidente che illustra le finalità e le modalità di esecuzione dell'indagine, il periodo della raccolta dati e i principali riferimenti normativi. La suddetta lettera è inviata via pec, se l'impresa possiede un indirizzo pec, altrimenti tramite posta ordinaria, all'avvio di ciascuna annualità di indagine.

L'indagine ha periodicità mensile e la raccolta dei dati è effettuata per tutti i 12 mesi dell'anno solare. La raccolta dei dati avviene entro i primi 15-18 giorni del mese di riferimento dei dati. E' possibile che, per esigenze di calendario (festività etc.) o operative, la rilevazione possa iniziare negli ultimi giorni del mese precedente a quello di riferimento dei dati.

Istat consegnerà due liste campionarie, una per ciascuna tecnica. La lista campionaria per cui è prevista la compilazione del questionario con tecnica CAWI, dovrà successivamente essere restituita a Istat con l'indicazione delle credenziali associate a ciascuna unità (codice utente, prima pw etc.), funzionali all'accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario. Si precisa che la lista dei nominativi destinati alla compilazione via CAWI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di monitoraggio e gestione della rilevazione.

Fermo restando quanto già esposto nel paragrafo 2.1 riguardo al servizio di normalizzazione e ricerca dei numeri di telefono, la lista campionaria per cui è prevista la somministrazione del questionario con tecnica CATI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di intervista telefonica, monitoraggio e gestione della rilevazione.

I destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CAWI potranno accedere in autonomia al questionario via web attraverso le credenziali ricevute nell'informativa stessa; i destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CATI dovranno attendere il contatto telefonico dell'intervistatore che somministrerà l'intervista telefonicamente.

Le imprese chiamate a partecipare alle indagini sulla fiducia potranno essere contattate dall'Aggiudicatario nei giorni **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 19.00**.

La fornitura dei dati richiesti dall'Istat è obbligatoria ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989 e del DPR di approvazione del Programma statistico nazionale in vigore nonché dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati.

3.3.5 Indagine (e): Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere

L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore Manifatturiero attraverso una rilevazione rivolta a un **“panel”** di imprese del settore con cadenza mensile e prevede la realizzazione di

Appalto Specifico per l'affidamento del servizio di “Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese” nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 1 – Capitolato Tecnico dell'Appalto specifico

240.000 interviste **di cui 48.000 realizzate con tecnica CATI e 192.000 con tecnica CAWI**. Alle imprese rispondenti con il canale CATI, sarà chiesta in fase di intervista la preferenza per la tecnica di intervista significando che è previsto il passaggio dei rispondenti dalla tecnica CATI a quella CAWI nel corso dei 60 mesi di rilevazione.

L'indagine è realizzata tramite un campione panel di imprese estratte casualmente e distribuite su tutto il territorio nazionale. La lista utilizzata per l'estrazione delle imprese è costituita dall'archivio ASIA (Archivio Statistico delle Imprese Attive.) gestito dall'Istat. Le imprese sono estratte casualmente dall'archivio ASIA in modo da ottenere un campione statisticamente rappresentativo delle imprese operanti nei settori di indagine relativamente alle variabili oggetto di rilevazione. Alle imprese incluse nel campione viene inviata una lettera a firma del Presidente che illustra le finalità e le modalità di esecuzione dell'indagine, il periodo della raccolta dati e i principali riferimenti normativi. La suddetta lettera è inviata via pec, se l'impresa possiede un indirizzo pec, altrimenti tramite posta ordinaria, all'avvio di ciascuna annualità di indagine.

L'indagine ha periodicità mensile e la raccolta dei dati è effettuata per tutti i 12 mesi dell'anno solare. La raccolta dei dati avviene entro i primi 15-18 giorni del mese di riferimento dei dati. E' possibile che, per esigenze di calendario (festività etc.) o operative, la rilevazione possa iniziare negli ultimi giorni del mese precedente a quello di riferimento dei dati.

Istat consegnerà due liste campionarie, una per ciascuna tecnica. La lista campionaria per cui è prevista la compilazione del questionario con tecnica CAWI, dovrà successivamente essere restituita a Istat con l'indicazione delle credenziali associate a ciascuna unità (codice utente, prima pw etc.), funzionali all'accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario. Si precisa che la lista dei nominativi destinati alla compilazione via CAWI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di monitoraggio e gestione della rilevazione.

Fermo restando quanto già esposto nel paragrafo 2.1 riguardo al servizio di normalizzazione e ricerca dei numeri di telefono, la lista campionaria per cui è prevista la somministrazione del questionario con tecnica CATI, sarà fornita all'aggiudicatario per le attività di intervista telefonica, monitoraggio e gestione della rilevazione.

I destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CAWI potranno accedere in autonomia al questionario via web attraverso le credenziali ricevute nell'informativa stessa; i destinatari della lettera informativa del campione assegnato alla tecnica CATI dovranno attendere il contatto telefonico dell'intervistatore che somministrerà l'intervista telefonicamente.

Le imprese chiamate a partecipare alle indagini sulla fiducia potranno essere contattate dall'Aggiudicatario nei giorni **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 19.00**.

La fornitura dei dati richiesti dall'Istat è obbligatoria ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989 e del DPR di approvazione del Programma statistico nazionale in vigore nonché dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati.

3.4 Formazione Specifica

La formazione deve essere organizzata a cura e spese del Fornitore. Ad inizio attività verrà consegnato al Fornitore del Servizio il calendario della formazione, con l'indicazione della durata e dei tempi delle attività formative.

3.4.1 Formazione in fase di avvio

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione degli intervistatori, dei supervisor e degli operatori del Contact Center dovrà prevedere, presso un'unica sede, aule per la formazione capaci di accogliere almeno 25 partecipanti. 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 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, entro il limite massimo di 5 persone e di 5 giornate formative, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione. Tali spese sono a carico del Fornitore a fronte di giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore a Euro 350,0 al giorno per persona.

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.

Per ogni indagine è previsto un ciclo formativo che avrà una durata al massimo di 1 giorno (massimo 8 ore al netto delle pause). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisor presenti in aula. L'Aggiudicatario deve garantire la presenza a tutte le sessioni formative di tutti gli intervistatori e supervisor di sala impiegati nella specifica indagine per la quale si sta procedendo alla formazione; andranno pertanto previsti degli appositi elenchi che tutti i partecipanti dovranno firmare. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo. Il **Responsabile di Progetto e il Coordinatore Operativo** devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. I supervisor dovranno partecipare alle attività di formazione.

Le sessioni formative alterneranno due tipologie di sessioni, briefing teorici e briefing tecnici, secondo il programma che sarà concordato tra l'Aggiudicatario e ISTAT prima dell'avvio della formazione.

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

Il briefing tecnico è condotto da personale dell'Aggiudicatario alla presenza del personale ISTAT ed ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di acquisizione, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita. In generale, il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di un PC, sul quale siano installati il software e il questionario elettronico sul quale esercitarsi. Verranno inoltre effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico.

Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici. I dati rilevati nelle simulazioni ed i relativi report devono essere inviati all'ISTAT entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse. ISTAT può richiedere l'esecuzione di un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e/o di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

La rilevazione non potrà essere svolta da intervistatori/supervisori che non abbiano frequentato entrambe le sessioni.

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.

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. La formazione per turnover sarà erogata dal personale ISTAT, in presenza, presso una struttura logistica messa a disposizione dal Fornitore. 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 dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il limite massimo di 5 persone e di 5 giornate formative, per ciascuna annualità della durata contrattuale. Tali spese sono a carico del Fornitore a fronte di giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore a Euro 350,0 al giorno per persona.

3.4.3 Ritorni formativi e debriefing

Durante l'esecuzione di un'indagine e/o al termine di un'indagine potranno essere organizzati, su richiesta di ISTAT, degli incontri di debriefing della durata massima di mezza giornata (4 ore lavorative nel corso di una giornata lavorativa di 8 ore) con tutti i supervisori e gli intervistatori, per valutare eventuali difficoltà incontrate durante l'indagine e valutare misure correttive. Tali incontri saranno effettuati anche in modalità web meeting e saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo. Le riunioni saranno condotte da due risorse di ISTAT in presenza del Responsabile di Progetto dell'Aggiudicatario e del Responsabile di field. L'Aggiudicatario deve garantire la presenza di tutti i supervisori di sala e di tutti gli intervistatori. Qualora si ritenesse necessario procedere con incontri dal vivo, l'onere dell'organizzazione di tutti gli incontri, fino ad un massimo di 5 incontri annuali, da effettuarsi presso la sede operativa dell'Aggiudicatario, sarà totalmente a carico dell'Aggiudicatario stesso. Nel caso in cui la sede operativa messa a disposizione sia fuori dal comune di Roma sarà l'Aggiudicatario stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale di ISTAT in partenza da Roma (massimo 2 persone per incontro), secondo le modalità definite nel contratto. Tali spese sono a carico del Fornitore a fronte di giustificativi di spesa e in ogni caso in misura non superiore a Euro 350,0

al giorno per persona. Qualora il numero di incontri dal vivo risulti superiore a 5 per anno, nessun costo ulteriore dovrà essere sostenuto dall'Aggiudicatario.

3.5 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.

3.5.1 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.

3.5.2 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 servizio distinti per le diverse tipologie di interviste CATI.

3.6.1 Indagini Sulla Fiducia Delle Imprese (Manifattura, Costruzioni, Commercio E SERVIZI) – lettere (b), (c), (d), (e) di cui al paragrafo 3.3

DEFINIZIONE TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE CATI: numero di interviste complete CATI (come da verifica di conformità) / numero unità con esito definitivo presenti in lista CATI al netto degli esiti definitivi che non permettono di condurre l'intervista (errori di lista, cambiamenti di stato dell'azienda e altri eventi che determinino uscita dalla popolazione target dell'indagine) * 100

Errori di lista: per le interviste CATI si intendono tutti i contatti esitati nel file dei contatti con codici corrispondenti a numeri telefonici non validi (esempio, telefono errato, etc. In fase di avvio delle attività saranno definiti tutti gli esiti che concorrono alla decurtazione del denominatore).

Cambiamento di stato dell'azienda (p.es. cessazione, etc.) o altro evento che determina l'uscita dalla popolazione target dell'indagine (p.es. variazione settore Ateco, etc.): si intende che l'intervista non può essere portata a termine correttamente perché l'impresa, all'inizio dell'intervista, comunica un cambiamento di stato o altro evento che la colloca al di fuori del campo di osservazione dell'indagine. Tali cambiamenti saranno esitati nel file dei contatti con apposito codice e saranno inseriti con tutti i dettagli del caso, in apposito file preparato dal fornitore che lo trasmetterà a Istat alla fine del field per i successivi adempimenti.

LIVELLO DI SERVIZIO:

Indagine	Livello minimo di servizio
Manifattura	60%
Costruzioni	60%

Servizi	60%
Commercio	60%

Il tasso di completezza sarà calcolato mensilmente ma sarà oggetto di valutazione il livello calcolato su base trimestrale, ovvero come media aritmetica, arrotondata al primo numero intero, dei livelli raggiunti in ogni mese del trimestre considerato.

3.6.2 Indagine sulla fiducia dei consumatori - lettera (a) di cui al paragrafo 3.3

DEFINIZIONE TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE CATI: numero di interviste complete CATI/ (come da verifica di conformità) / numero unità con esito definitivo presenti in lista CATI al netto degli esiti definitivi che non permettono di condurre l'intervista (errori di lista e altri eventi che determinano l'uscita dalla popolazione target dell'indagine) * 100

Errori di lista e altri eventi che determinano l'uscita dalla popolazione target dell'indagine: per errori di lista si intendono tutti i contatti esitati nel file dei contatti con codici corrispondenti a numeri telefonici non validi (esempio: telefono inesistente, telefono errato, etc). In fase di avvio delle attività saranno definiti tutti gli esiti che concorrono alla decurtazione del denominatore.

LIVELLO DI SERVIZIO:

Indagine	Livello minimo di servizio
Consumatori	30%

Il tasso di completezza sarà calcolato mensilmente ma sarà oggetto di valutazione il livello calcolato su base trimestrale, ovvero come media aritmetica arrotondata al primo numero intero, dei livelli raggiunti in ogni mese del trimestre considerato.

Per tutte le indagini:

E' prevista l'introduzione della quota sospesa (per tutta la durata del contratto) in base alla quale ogni punto % in meno del livello di servizio realizzato rispetto a quello previsto, comporterà una decurtazione percentuale dell'importo unitario offerto per l'intervista, secondo lo schema riportato nel paragrafo 13S del contratto..

3.7 Orari del Servizio OUTBOUND

Le interviste CATI saranno effettuate, come indicato nel precedente par. 3.3, nei seguenti orari:

Appalto Specifico per l'affidamento del servizio di "Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese" nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 1 – Capitolato Tecnico dell'Appalto specifico

- Indagine (a): dal lunedì al venerdì dalle 16:00 alle 21:30 e il sabato dalle 11:00 alle 19:00.;
- Indagine (b), (c), (d), (e): nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 o dalle ore 14.00 alle ore 19.00.

Per il servizio outbound di sollecito alle imprese (indagini b), (c), (d), (e)) rispondenti con tecnica CAWI, saranno utilizzati gli stessi giorni e orari previsti per le interviste alle imprese.

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. La tempistica 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 che consiste nell'effettuare ogni mese circa 3700 interviste complete e circa - 100 solleciti alle imprese che rispondono con tecnica CAWI. 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, ...)
- Esperienza lavorativa di almeno 3 anni come operatore outbound.

Sono inoltre richiesti

- **per l'indagine sui consumatori:** esperienza di almeno 3 anni nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui, non esclusivamente finalizzate alla rilevazione della customer satisfaction o di dati connessi al marketing;
- **per le indagini sulle imprese:** esperienza di almeno 3 anni nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche sulle imprese, non esclusivamente finalizzate alla rilevazione della customer satisfaction o di dati connessi al marketing.

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. All'avvio dei lavori e comunque prima della formazione, il fornitore dovrà trasmettere all'ISTAT l'elenco degli intervistatori selezionati con i relativi curricula. L'Istat si riserva di chiedere la sostituzione degli intervistatori i cui curricula non rispettino i requisiti previsti dal presente capitolato.

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. 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, ...)
- Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving
- Esperienza lavorativa di almeno 3 anni come operatore outbound.

Gli intervistatori/team Leader utilizzati nell'indagine sui consumatori non potranno essere utilizzati per le indagini sulle imprese e viceversa. Nell'ambito delle indagini sulle imprese, l'Aggiudicatario potrà prevedere, compatibilmente con le tempistiche, con gli obiettivi espressi nel presente Capitolato e con i vincoli relativi alla

formazione richiesta, che uno stesso intervistatore possa essere utilizzato per l'esecuzione di differenti indagini.

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. 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 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 5 anni in ruolo analogo

Per la figura di supervisore sono inoltre richiesti:

- per l'indagine sui consumatori: un'esperienza di almeno 4 anni maturata nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività degli intervistatori per indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui, di cui almeno una comprendente minimo 15.000 interviste annue.
- per le indagini sulle imprese è richiesta un'esperienza di almeno 4 anni maturata nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisori per indagini statistiche con tecnica CATI su imprese, di cui almeno una comprendente minimo 20.000 interviste annue.

I supervisori utilizzati nell'indagine sui consumatori non potranno essere utilizzati per le indagini sulle imprese e viceversa. Nell'ambito delle indagini sulle imprese, l'Aggiudicatario potrà prevedere, compatibilmente con le tempistiche, con gli obiettivi espressi nel presente Capitolato e con i vincoli relativi alla formazione richiesta, che uno stesso supervisore possa essere utilizzato per l'esecuzione di differenti indagini.

Coordinatore Operativo

Tale figura curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate alle indagini telefoniche di tutte le indagini sulla fiducia, 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 delle indagini in termini quantitativi e qualitativi per l'intera durata della fornitura. Si richiede il possesso del diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equipollente. Si richiede un'esperienza professionale di almeno 6 anni maturata nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse per la gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI su famiglie/individui e imprese, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 45.000 interviste annue. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in conformità alle esigenze

dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori “non campionarî” prodotti nella fase delle interviste. Tale figura dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata del servizio.

Il Responsabile di Progetto

Tale figura 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. Si richiede un'esperienza professionale di almeno 8 anni maturata nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CATI/CAWI su famiglie/individui e imprese. Per ciascuna delle due tipologie di target (famiglie/individui e imprese) si richiede inoltre di aver svolto almeno un'indagine su scala nazionale con un numero minimo di 45.000 interviste annue. 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 delle indagini. 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 Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di figure professionali secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 Team Leader ogni **6** intervistatori;
- almeno 1 Supervisore ogni **14** intervistatori;
- n. 1 Coordinatore Operativo;
- n. 1 Responsabile di Progetto.

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

4.2 Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde

Le unità chiamate a partecipare all'Indagine potranno rivolgersi al Contact Center Inbound per informazioni di carattere generale relative alla specifica indagine in cui sono coinvolte, per fornire un recapito telefonico su cui essere contattate, per assistenza sulla piattaforma web (credenziali, problemi tecnici sul questionario, etc.) o per fissare un appuntamento per l'intervista.

Le unità potranno contattare il Numero Unico Istat (1510) e, attraverso il codice indagine presente nell'informativa, accederanno al Contact Center del fornitore. A tale scopo, la società dovrà fornire un numero nero per ogni indagine (sul quale si attesta un numero verde) in modo da poter inoltrare le chiamate attraverso il reindirizzamento dal PUC Istat (Punto Unico di Contatto).

Istat si riserva di comunicare nell'informativa che invierà alle unità di rilevazione solo il numero unico oppure solo il numero verde o entrambi, anche in relazione al target dei rispondenti.

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 paragrafo 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 così suddiviso:

per l'ambito CATI:

- **5.000** per l'Indagine (a), dai cittadini, della durata di 5 minuti;
- **5.000** per le Indagini (b), (c), (d), (e) dalle imprese, della durata di 5 minuti;

per l'ambito CAWI:

- **1.440** per l'Indagine (a), dai cittadini, della durata di 6 minuti;
- **16.020** per le Indagini (b), (c), (d), (e) dalle imprese, della durata di 7,5 minuti;

per un massimale complessivo di circa **27.460** 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, supervisori/team leader/coordinatori e relativa formazione), tutti i costi di attivazione del numero nero sul quale instradare le richieste di assistenza 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 5 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, che pertanto costituiranno 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, 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. Il numero verde per l'assistenza ai rispondenti dovrà essere attivo e disponibile, in maniera continuativa dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e il sabato dalle 11.00 alle 16.00.

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 informative per i rispondenti, 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:
 - I. 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;
 - II. 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 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 nell'accesso alla piattaforma CAWI e 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 disponibilità comunicata.

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 degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, alla fine di ogni periodo di rilevazione (ogni mese)

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.

Gli operatori del Numero verde dovranno partecipare al briefing teorico previsto per gli intervistatori per poter avere elementi utili a informare le famiglie/individui o imprese su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le rilevazioni, nonché a motivare le unità che manifestano perplessità alla collaborazione. I briefing tecnici, invece, saranno finalizzati prevalentemente alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati reperiti durante il contatto telefonico. Essi, inoltre, dovranno partecipare, su richiesta dell'Istat, ad eventuali debriefing per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

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 operativo.

In caso si rendesse necessaria l'integrazione o sostituzione di personale formato, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra l'Aggiudicatario e ISTAT.

Analogamente, per la supervisione di sala e per il numero verde non potranno essere utilizzate risorse non formate secondo quanto previsto al presente paragrafo, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

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 **80% 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 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.

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

Orari di risposta del Numero verde con Operatore:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e il sabato dalle 11.00 alle 16.00.

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.

Si richiede inoltre la disponibilità di 4 operatori non dedicati con la presenza minima di 2 risorse per turno, per garantire la copertura continua del servizio di risposta agli individui e alle imprese e i livelli di servizio previsti.

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".

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 rilasciati per i test funzionali almeno 1 mese 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 3 mesi per terminare lo sviluppo del software e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana (ed in tedesco limitatamente alle famiglie residenti e le imprese nella provincia di Bolzano), a questa fase seguirà il periodo di test funzionali della durata di 1 mese per le verifiche di conformità effettuate da Istat.

Si precisa inoltre rispetto quanto sopra indicato che, per i soli questionari CAWI, si dovrà prevedere, previa conferma da parte dell'Istat all'avvio delle attività, lo sviluppo anche in lingua Slovena.

Nell'ambito dei 5 mesi complessivi di predisposizione del servizio dovranno inoltre essere svolte tutte le altre attività di carattere organizzativo e formativo a carico del Fornitore, incluse le attività di progettazione, sviluppo ed implementazione del software per il sistema di monitoraggio.

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.

I questionari potranno subire mensilmente variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi stabiliti nel presente Capitolato. L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione o implementazione.

Durante il corso dell'attività, l'ISTAT potrà richiedere l'inserimento di moduli informativi aggiuntivi nei questionari standard. Il numero massimo dei moduli aggiuntivi inseribili, nell'arco di 12 mesi di rilevazione per ogni indagine sulle imprese, sarà pari a 3. Conseguentemente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'adattamento del software CATI/CAWI e dei relativi programmi e procedure, nonché delle procedure per l'elaborazione statistica dei risultati. I moduli saranno così strutturati: comprenderanno al massimo 5 domande di tipo qualitativo a risposta multipla con un massimo di 5 items di risposta per ogni domanda.

I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei CATI, relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti.

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.

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

4.3.5 Gestione dei solleciti questionari CAWI

Il fornitore dovrà implementare e gestire per mezzo della piattaforma l'invio di solleciti per i questionari CAWI non rientrati compilati secondo le modalità di seguito riportate:

- Per i questionari CAWI dell'indagine (a) rivolta ai consumatori: solleciti via sms e e-mail (laddove applicabile) per i questionari CAWI non rientrati compilati (potenzialmente sulla totalità dei questionari CAWI)
- Per i questionari CAWI delle indagini (b), (c), (d), (e) rivolte alle imprese: solleciti via e-mail per i questionari CAWI non rientrati, nella misura di circa 5.000 solleciti al mese, di cui: circa 3.000 dopo 8 giorni dall'inizio del field e circa 2.000 dopo 12 giorni dall'inizio del field.

4.3.6 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.

4.3.7 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 (cfr allegato indicatori di qualità). Saranno forniti ad inizio dei lavori le specifiche definitive 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;

- Canale telefonico con numerazione verde sia da rete fissa nazionale sia da rete mobile nazionale;
- Canale e-mail;

Servizio Outbound:

- 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.

4.5.2 Sede della Formazione

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 nonché Coordinatore Operativo e Responsabile di Progetto con i requisiti di seguito 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 della capienza di 60 persone;
 - almeno 2 aule 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

Appalto Specifico per l'affidamento del servizio di "Indagini CATI-CAWI per la realizzazione di indagini statistiche sulla fiducia dei consumatori e delle imprese" nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 1 – Capitolato Tecnico dell'Appalto specifico

Per tale figura si rimanda a quanto dettagliato nel par. 3.8 del presente CT.

- il Responsabile della Formazione:

Ovvero 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 paragrafo 3.8.

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 e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive.

- il Quality Manager:

Ovvero 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)
- **messaggio in campo** delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati

Il Responsabile della Formazione ed il Quality Manager possono tra loro coincidere e coincidere con il Coordinatore Operativo.

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.

Le attività svolte di cui sopra e le relative problematiche incontrate, dovranno essere descritte in apposito report inoltrato dal Fornitore all'Istat con **cadenza settimanale**, 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.

4.6.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITA 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: 3 mesi dalla data di avvio delle attività,
- Test della piattaforma: fino a 1 mese dalla chiusura delle attività di sviluppo, di cui al punto precedente;
- Attività di formazione del personale e rilascio della versione definitiva della piattaforma software e dei relativi questionari elettronici: 1 mese;
- Avvio delle interviste: alla chiusura delle attività di formazione, per mesi 60, 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 14 S.

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 10.13 "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.). Più in dettaglio, il sistema informativo-informatico dovrà permettere la predisposizione di indicatori giornalieri sull'andamento delle attività relative ad ogni indagine. Il fornitore dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'ISTAT, quotidianamente entro le ore 9.30 del giorno successivo a quello della rilevazione e per tutto il periodo di esecuzione di ciascuna rilevazione, sia la reportistica degli indicatori che consentiranno di monitorare l'andamento e la qualità della rilevazione CATI-CAWI e dell'attività degli intervistatori (cfr allegato indicatori di qualità) sia i file di output (file con interviste complete CATI-CAWI, distribuzioni di frequenze sui dati rilevati, etc.) aggiornati al giorno precedente. La lista dei file di output da produrre quotidianamente con le relative specifiche tecniche saranno forniti dall'ISTAT all'avvio delle attività.

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.