

## **CONDIZIONI DI FORNITURA**

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI – CATI PER LA REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI STATISTICHE «EU-SILC» E «SICUREZZA DEI CITTADINI» PER ISTAT**

**LOTTO 1**

## Sommario

1	Premessa.....	4
2	Modalità di erogazione del servizio .....	4
2.1	Principali caratteristiche dell'indagine .....	4
2.2	Modalità di erogazione del servizio .....	4
2.2.1	La lista dei nominativi delle famiglie .....	5
2.2.2	Piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori.....	6
2.3	Le interviste.....	6
2.3.1	Le interviste CAPI.....	7
2.3.2	Le interviste CATI .....	7
2.3.3	Tassi .....	7
2.3.4	Tempi.....	8
2.4	Figure professionali messe a disposizione per l'espletamento del servizio .....	9
2.4.1	Tasso di turn over e tasso di attività della rete di rilevazione .....	10
3	Servizi connessi e strumentali.....	11
3.1	Sistema CAPI/CATI e relativo software.....	11
3.2	Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati .....	11
3.3	Dotazioni tecniche hardware e software messe a disposizione dal Fornitore del servizio .....	11
3.4	Locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività .....	13
3.5	Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali .....	14
3.5.1	Formazione iniziale degli intervistatori CAPI/CATI, dei supervisor e degli operatori del Numero verde....	14
3.5.2	Formazione per integrazione o turn over degli intervistatori.....	15
3.5.3	Ritorni formativi e debriefing.....	15
3.6	Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie.....	15
3.7	Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio .....	17
3.8	Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI .....	17
4	Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore del servizio .....	18
4.1	Monitoraggio delle interviste CATI .....	18
4.1.1	Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala .....	18
4.1.2	Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto.....	18
5	Sicurezza dei dati.....	18
6	Avvio delle Attività .....	18
7	Appendice "A" - sistema CAPI/CATI.....	19
7.1	Funzionalità del software del sistema CAPI/CATI .....	19
7.2	Funzionalità del questionario elettronico .....	19
7.3	Attività informatiche.....	20
7.3.1	Acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste .....	20

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste CAPI-CATI per la realizzazione delle indagini statistiche "EU-SILC" e "Sicurezza dei Cittadini" per ISTAT

Condizioni di fornitura – Lotto 1

7.3.2	Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI.....	20
7.3.3	Gestione dei contatti e degli appuntamenti.....	21
7.3.4	Gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI.....	21
7.3.5	Gestione delle trasmissioni da e verso gli intervistatori CAPI.....	21
7.3.6	Importazione ed esportazione dei dati.....	22
7.3.7	Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test del questionario).....	22
7.3.8	Tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto .....	22
7.3.9	Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico .....	22
7.3.10	Realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati .....	22

## 1 Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici essenziali per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste con tecnica mista CAPI e CATI per la realizzazione dell'indagine "EU-SILC" e dei relativi servizi connessi e strumentali.

## 2 Modalità di erogazione del servizio

### 2.1 Principali caratteristiche dell'indagine

Il servizio in oggetto prevede la conduzione e gestione di un numero massimo di **102.200** interviste complete complessive, da effettuarsi su tutto il territorio nazionale nel triennio 2028-2030 **nell'arco di 36 mesi di rilevazione**, di cui:

- circa 59.200 interviste con tecnica CAPI;
- circa 43.000 interviste con tecnica CATI.

La ripartizione percentuale annua tra interviste effettuate con tecnica CAPI e interviste effettuate con tecnica CATI è variabile in ciascuna annualità ed in particolare la percentuale di interviste effettuate con tecnica CATI può variare, nel triennio, tra circa il 42% e circa il 50% del totale delle interviste, mentre la restante parte sarà realizzata con tecnica CAPI (range ipotizzati: n. di interviste CAPI compreso tra un minimo di 51.100 ed un massimo di 59.276; n. di interviste CATI compreso tra un minimo di 42.924 ed un massimo di 51.100).

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

- sistema CAPI/CATI e il relativo software;
- produzione e fornitura di reportistica e di file microdati e altre reportistiche;
- messa a disposizione delle dotazioni tecniche hardware e software richieste;
- messa a disposizione dei locali per lo svolgimento delle attività;
- servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali;
- numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie relative a reperibilità e recapiti;
- servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio;
- Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI.

### 2.2 Modalità di erogazione del servizio

Ogni anno vengono incluse nel campione all'incirca tra le 38.000 e le 42.000 famiglie da intervistare. Il campione teorico complessivo per le tre annualità è quindi composto da 126.000 unità.

L'indagine prevede che ogni famiglia campione sia soggetta ad un ciclo di sei interviste, con periodicità annuale. Pertanto, ogni anno, una parte delle famiglie campione (una quota variabile tra il 29% e il 32%) è alla prima occasione d'intervista, mentre la restante parte è già stata intervistata almeno una volta negli anni precedenti.

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

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

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

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

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

L'ISTAT si riserva comunque la possibilità di decidere, previo accordo con il Fornitore, un avvio differenziato del lavoro sul campo tra tecnica CAPI e CATI.

La gestione delle interviste con tecnica CAPI/CATI avverrà secondo i seguenti criteri di base:

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

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

Per ogni annualità, prima dell'avvio della "fase di rilevazione sul campo", ovvero con un numero di giorni di anticipo concordati con ISTAT rispetto all'avvio della rilevazione, è onere del Fornitore del Servizio **recapitare via posta a tutte le famiglie del campione annuale individuato** una lettera informativa firmata dal Presidente ISTAT. La lettera da stampare sarà consegnata al Fornitore da ISTAT in tempo utile per l'organizzazione del servizio. I relativi tempi di rilascio saranno concordati tra Istat e il Fornitore durante la fase preparatoria per la predisposizione del servizio. Oltre alla versione italiana, saranno consegnate da Istat anche le versioni in lingua tedesca e slovena, da stampare e recapitare a cura del Fornitore.

È onere del Fornitore del Servizio provvedere alla stampa, imbustamento e spedizione della lettera informativa. Si tratta di un plico avente formato DL (11 x 22 cm) o C5 (16,2 x 22,9 cm), dal peso rientrante da 0 a 20 gr e contenente un unico foglio con stampa fronte-retro.

Il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede inoltre alla consegna agli intervistatori di una copia cartacea aggiornata della lettera informativa, da utilizzare, in caso di necessità, durante il contatto con la famiglia.

### 2.2.1 La lista dei nominativi delle famiglie

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

**Per quanto riguarda le famiglie in prima wave, la lista annuale conterrà un quantitativo di nominativi di circa 12.000 famiglie.**

**Le liste delle famiglie di wave successiva alla prima corrisponderanno, per ciascuna annualità, alle famiglie intervistate negli anni precedenti e conterranno, a seconda dell'annualità, un numero variabile di nominativi tra circa 25.000 e circa 30.000**, in modo da consentire il raggiungimento del numero di interviste successivamente indicato.

Il campione interesserà circa 1.000 Comuni distribuiti su tutte le regioni italiane. Ogni anno, l'elenco dei Comuni campione potrà variare in termini di composizione per una quota di circa 100 Comuni.

### 2.2.2 Piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori

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

Il codice identificativo dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio.

Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

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

Con specifico riferimento alle **interviste da realizzarsi con tecnica CAPI**, per ciascun anno, durante la fase preparatoria, il Fornitore del Servizio dovrà predisporre il piano di assegnazione agli intervistatori di tutti i nominativi da intervistare con tecnica CAPI. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutti gli intervistatori e le scadenze entro cui le interviste dovranno essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni delle interviste CAPI può subire modifiche:

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

Per i suddetti motivi, una volta fornita dall'ISTAT la lista delle famiglie da intervistare con tecnica CAPI nel periodo di rilevazione, il Fornitore del Servizio, entro 3 giorni, dovrà verificare la fattibilità dei carichi di lavoro con tutti gli intervistatori CAPI e assicurarsi che tutte le famiglie del campione siano lavorate nei tempi previsti da calendario. La distribuzione delle assegnazioni dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione di ciascuna annualità.

### 2.3 Le interviste

Il questionario da somministrare prevede quesiti familiari e quesiti individuali.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal lunedì al sabato, tra le 9:30 e le 20:30, quelle CATI dal lunedì al venerdì tra le 10:30 e le 12:30 e tra le 15:00 e le 21:30 e il sabato dalle ore 10:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00. Gli individui residenti nella Provincia di Bolzano, invece, non dovranno essere contattati oltre le 20:00. Le interviste non saranno effettuate nei giorni festivi.

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

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

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

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

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

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

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

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite da ISTAT durante la fase preparatoria.

L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

### 2.3.1 Le interviste CAPI

Al fine di supportare l'organizzazione dell'attività degli intervistatori CAPI sul territorio, entro l'inizio della fase di rilevazione sul campo, il Fornitore predispone il Piano di assegnazione agli intervistatori di tutti i nominativi delle famiglie campione e i Comuni che fanno parte del campione e da intervistare con tecnica CAPI.

Per effettuare un'intervista è possibile preventivamente contattare la famiglia, telefonicamente o a domicilio, per fissare un appuntamento. Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente a domicilio, presso l'abitazione della famiglia con l'ausilio del PC portatile messo a disposizione dell'intervistatore dal Fornitore del Servizio.

Ad ogni visita al domicilio, gli intervistatori dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza di tutti i componenti della famiglia e, se ciò non fosse possibile, dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento i componenti assenti. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita a domicilio, l'intervistatore dovrà procedere con ulteriori visite a domicilio fino al completamento della fase di intervista.

Nel caso in cui al domicilio non venga trovato nessun membro della famiglia, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunicare l'avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo, unitamente alla lettera informativa a firma del Presidente ISTAT, a dimostrazione del tentativo di contatto e per facilitare i successivi contatti. La fornitura dei suddetti biglietti è a cura e spese del Fornitore del Servizio.

Il sistema di acquisizione dati deve essere sempre disponibile ed utilizzabile in modalità off-line.

L'intervistatore dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le famiglie e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì alla domenica, per ciascuna settimana di rilevazione e per l'intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

### 2.3.2 Le interviste CATI

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

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 134, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

### 2.3.3 Tassi

#### 2.3.3.1 Tasso di completezza

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

- 1) la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;

- 2) la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
- 3) l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 16 anni o più;
- 4) la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
- 5) la codifica della professione e del settore di attività economica degli intervistati;
- 6) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 7) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

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

Tasso di completezza = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità) / numero di unità del campione teorico \*100.

Tale tasso sarà calcolato sia su base periodica, con delle soglie progressive, sia a conclusione delle attività.

#### 2.3.3.2 Tasso di copertura regionale CAPI

Con riferimento ad ogni singola annualità di indagine, al fine di garantire la copertura territoriale per la componente CAPI, è inoltre definito un ulteriore tasso di seguito esposto:

➤ **Tasso di copertura regionale CAPI** calcolato secondo la seguente formula:

Tasso di copertura regionale CAPI: numero di interviste CAPI complete per regione/numero di unità del campione teorico CAPI per regione\*100

Tale tasso verrà calcolato solo a conclusione delle attività di rilevazione relative a ogni singola annualità.

#### 2.3.4 Tempi

**Per ogni annualità, la fase di rilevazione sul campo dovrà essere avviata entro il mese di gennaio e dovrà chiudersi entro il mese di maggio** (5 mesi di rilevazione). Eventuali variazioni saranno concordate con ISTAT, senza che queste comportino oneri aggiuntivi per l'Istituto.

**Per la prima annualità**, a partire dalla data di avvio delle attività, il Fornitore del Servizio ha a disposizione **5 mesi** per la predisposizione del servizio in oggetto con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato, per la costituzione del team degli intervistatori e l'espletamento di tutte le attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione. Alla data di avvio delle attività, ISTAT consegnerà il questionario definitivo, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in tedesco e sloveno). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione **2 mesi** per l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI/CATI, con la versione definitiva del questionario elettronico che dovrà essere unico per la somministrazione sia CAPI che CATI, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro **2 mesi** dall'avvio delle attività. Le procedure di test del questionario dureranno **2 mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) e solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione degli intervistatori e verificare la conformità dei file di microdati e della reportistica alle specifiche indicate, in modo da concludere i lavori preparatori **entro 5 mesi** (o tempistica inferiore concordata con ISTAT) dalla Data di avvio della fase di rilevazione sul campo.

Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito Verbale di conclusione della fase preparatoria e di inizio delle rilevazioni sul campo

Per entrambe le tecniche, il questionario in lingua tedesca e slovena (per le famiglie residenti rispettivamente nella provincia di Bolzano e nelle aree del Friuli Venezia Giulia interessate) saranno consegnati al Fornitore del Servizio entro 3 mesi e mezzo dall'avvio delle rilevazioni sul campo (o tempistica inferiore concordata con ISTAT); il Fornitore del Servizio ha a disposizione 1 mese per l'implementazione della versione elettronica del questionario in lingua tedesca (non sarà necessario lo sviluppo elettronico del questionario in lingua slovena in quanto l'intervistatore utilizzerà il questionario fornito

come supporto cartaceo per lo svolgimento delle interviste nelle aree citate), in modo da consentire l'avvio delle procedure di test dei suddetti questionari entro 2 mesi e mezzo dall'inizio delle rilevazioni sul campo (o tempistica inferiore concordata con ISTAT).

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

Per gli anni successivi al primo, l'avvio delle attività preparatorie al ciclo annuale di indagine, come attestata dal Verbale di conclusione della fase preparatoria e di inizio delle rilevazioni sul campo, dovrà avvenire almeno 4 mesi prima dell'inizio della rilevazione che si effettuerà presumibilmente a partire dal mese di gennaio di ciascun anno.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste.

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

Per eseguire il numero di interviste indicato, l'Istituto ha stimato il fabbisogno minimo di risorse esposto di seguito.

Si specifica che gli anni di esperienza delle figure professionali richieste possono intendersi anche non consecutivi.

- **n.1 Responsabile di progetto/Responsabile della Fornitura** che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie.
- **n.1 Coordinatore tecnico/operativo**, che curerà la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate ad indagini con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Si richiede un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI oppure con tecnica mista CAPI/CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie.
- **n. 4 Supervisor CAPI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini statistiche con tecnica CAPI ed in particolare dovranno aver effettuato tale attività nell'ambito di almeno una indagine CAPI su almeno dieci regioni del territorio nazionale, comprendente minimo 20.000 interviste annue su individui/famiglie.
- **n. 4 Supervisor di sala CATI**, per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Si richiede un'esperienza almeno triennale maturata negli ultimi 10 anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero minimo di 20.000 interviste annue su individui/famiglie. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato.
- **numero di intervistatori CAPI**: minimo 230 (di cui almeno n.3 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno n.2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia), con almeno le seguenti caratteristiche:
  - età minima 18 anni;
  - diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
  - perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
  - conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
  - esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste, devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo);
  - disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;

- disponibilità di un telefono cellulare.
- **numero di intervistatori CATI:** minimo 40 (di cui almeno n.2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e almeno n.1 intervistatore bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia), con almeno le seguenti caratteristiche:
  - età minima 18 anni;
  - diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
  - perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
  - conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
  - esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni (tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore, ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).
- **n. 1 Operatore Help Desk per turno** (con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori). Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.
- **Operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie:** gli operatori, che svolgeranno il servizio anche in via non esclusiva per la presente commessa, saranno preposti a rispondere alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo l'indagine. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività del numero verde dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno uno dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua slovena comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia. Gli operatori dovranno avere un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center.
- **n. 1 Capo Progetto Informatico**, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche. Tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi, progettazione, sviluppo e gestione del sistema CAPI/CATI, di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.
- **n. 1 Sistemista**, per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati.
- **n. 1 Analista programmatore**, per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.
- **n. 3 Programmatori**, per lo sviluppo e la manutenzione dei questionari CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI.

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

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

- a. **Tasso di turn over (calcolato su base periodica)** calcolato secondo la seguente formula:

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

b. **Tasso di attività (calcolato su base periodica)** calcolato secondo la seguente formula:

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

### 3 Servizi connessi e strumentali

#### 3.1 Sistema CAPI/CATI e relativo software

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

#### 3.2 Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione e la produzione di file di microdati e di reportistica. Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare quotidianamente all'ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione.

A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite durante la Fase preliminare:

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
  - n. 3 file dati relativi a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà nella fase preliminare: un file con un record per ogni individuo rilevato nella Scheda Generale, un file con un record per ogni individuo rispondente al questionario individuale, un file con un record per ogni famiglia relativo al questionario familiare;
  - n. 1 file relativo alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà nella fase preliminare;
- Reportistica:
  - distribuzioni di frequenza, giornalieri e cumulate - in valori assoluti e percentuali – di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate, ove necessario, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà nella fase preliminare;
  - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di rifiuto, etc.).

I file dei microdati e la reportistica, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito per ciascuna annualità da ISTAT nella fase preparatoria di ciascuna annualità di rilevazione.

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

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

- n.1 infrastruttura dedicata, progettata con i più recenti criteri di sicurezza e dotata di un'architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di numero 4 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui 1 per la gestione del sistema CAPI e 1 per il backup e la sicurezza dei dati CAPI e 1 per la gestione del sistema CATI e 1 per il backup e la sicurezza dei dati CATI. La potenza elaborativa complessiva

dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CAPI e il sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.

Ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura, si precisa che il/i CED e le relative macchine fisiche potranno essere condivisi, in logica di Cloud; resta in ogni caso inteso che il Fornitore dovrà garantire la segregazione logica degli ambienti e dei dati (ad esempio attraverso macchine virtuali e VLAN dedicate), che dovrà assicurare l'archiviazione dei dati e che l'infrastruttura dovrà essere rispondente alle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali.

Dovranno inoltre essere garantiti elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza. Si dovrà garantire la continuità di servizio, per ciascun servizio erogato in remoto, in coerenza con gli orari di servizio.

In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti il fornitore dovrà invocare formalmente verso l'ISTAT tale evento e garantire la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito.

Il tempo massimo di ripartenza dei servizi è stabilito in n. 6 ore dall'evento di indisponibilità.

La soglia di tolleranza per il ripristino dei dati è stabilita in 24 ore

La struttura dati che include le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà consentire la consultazione e l'accesso ai dati per un periodo equivalente alla durata della Fornitura in oggetto. Dovranno inoltre essere oggetto di idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili. Il sistema CAPI/CATI residente sul sistema servente dovrà essere accessibile dai locali dell'ISTAT via web, purché protetto da opportuni firewall e web application firewall o, in alternativa, tramite collegamento VPN SSL per garantire lo svolgimento delle attività di test e collaudo, di coordinamento, di supervisione e di gestione dell'indagine; tale collegamento dovrà essere implementato nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT.

- n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI/CATI ed il sistema servente e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra) o mobile (in tecnologia 5G o superiori).

Deve essere garantita tanto la sicurezza del canale di trasferimento, accessibile solo mediante protocolli sicuri e credenziali di autenticazione, quanto la compressione e la crittazione crittografica dei dati trasferiti.

Il sistema dovrà consentire l'allineamento successivo dei dati senza errori, anche nel caso di interruzioni di rete o malfunzionamento o spegnimento improvviso del pc portatile.

- PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione dei sistemi CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- n.20 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT o alternativamente un pari numero di pc virtuali fruibili attraverso connessione Internet, purché adeguatamente protetti;
- almeno n. 2 stampanti laser;
- accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- Ciascun intervistatore CAPI deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
  - processore Intel core i5 da 1.5 GHz o superiore
  - memoria RAM almeno 8 GB;
  - hard disk di capacità almeno 200 GB;
  - schermo ad alta definizione di almeno 11”;
  - batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
  - n.2 batterie equivalenti di riserva/power bank;
  - adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
  - adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;

- dispositivi hardware e software per la registrazione audio (es; software di rilevazione installato sul PC portatile dell'intervistatore, qualora in grado di garantire la registrazione audio);
- dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video; Si precisa, che si tratta di dispositivi hardware e software per la comunicazione a distanza audio e video in tempo reale; non sono previste videoregistrazioni.
- dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno (5G o superiore);
- sistema operativo Microsoft Windows versione 11 o superiore.
- Ciascun intervistatore CATI e ciascun operatore del numero verde deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
  - PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;
  - terminali telefonici;
  - una scrivania;
  - cuffie microfonate;
  - pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.
  - PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;

Per le caratteristiche dei PC fare riferimento a quelle indicate per gli intervistatori CAPI.

- Strumenti per l'acquisizione delle coordinate geografiche degli indirizzi: nel corso delle visite presso il domicilio delle famiglie campione, l'intervistatore dovrà rilevare e registrare, attraverso gli strumenti informatici a disposizione, le coordinate geografiche corrispondenti all'indirizzo visitato. Le modalità di trasmissione di tali informazioni saranno successivamente concordate tra le parti.
- n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 100 linee telefoniche;
- almeno n. 6 postazioni microfonate dotate di PC/terminale, di cui n. 4 per i Numeri Verdi e n. 2 per l'Help Desk, con accesso ad Internet.

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno forniti gli intervistatori dovranno pertanto essere dotati di porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n; chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 5G, in cui sarà alloggiata la SIM dati, nel caso in cui il pc non preveda apposito alloggiamento. La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema server e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che agli intervistatori, alle risorse impiegate per le attività oggetto del presente Capitolato, ivi inclusi gli esperti informatici per le attività di test. In caso di malfunzionamento dei PC il Fornitore del Servizio è tenuto alla immediata sostituzione, mantenendo i requisiti minimi sopra indicati.

Tutti i PC portatili dovranno essere dotati di un sistema Antivirus costantemente aggiornato, gestito centralmente, e di un firewall.

L'ISTAT si riserva di fornire ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC portatili nella **fase preparatoria**.

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

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

Tutti gli altri locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente documento dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente documento, nel territorio del Comune di Roma. I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

### 3.5 Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali

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

Il Fornitore deve garantire la presenza, ove prevista, a tutte le riunioni di tutto il personale coinvolto.

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

La struttura presso la quale verrà organizzata la formazione dovrà prevedere, presso un'unica sede, aule per la formazione capaci di accogliere massimo 90 partecipanti. Il numero dei partecipanti per aula per ogni sessione formativa sarà concordato nella fase preliminare.

I costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore del Servizio.

Per le attività di formazione, tutti i discenti dovranno disporre di un computer (fisso o portatile), provvisto di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sul questionario e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare eventuali strumenti di e-learning o di formazione blended (mista).

**L'Istat, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica nonché dei 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.

#### 3.5.1 Formazione iniziale degli intervistatori CAPI/CATI, dei supervisor e degli operatori del Numero verde.

Si tratta di una formazione centralizzata in aula in un'unica struttura logistica per la formazione messa a disposizione dal Fornitore.

Tale formazione dovrà essere effettuata all'avvio di ciascuna annualità di rilevazione ed è prevista per tutti gli intervistatori CAPI/CATI, i supervisor e gli operatori del numero verde.

In particolare, la formazione per gli intervistatori CAPI dovrà essere svolta nel Comune di Roma; la formazione degli intervistatori CATI e degli operatori del Numero Verde potrà essere svolta in sede diversa scelta e messa a disposizione dal Fornitore nell'ambito del territorio nazionale.

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

Sulla base del numero di intervistatori, Istat e il Fornitore del Servizio concorderanno il piano di formazione che dovrà svilupparsi al massimo in 15 giornate per ogni anno.

La formazione dovrà avere una durata massima di 3 giornate per ogni ciclo, ciascuna della durata massima di 8 ore effettive (al netto delle pause).

La durata della sessione formativa per gli operatori del Numero verde è pari a una giornata (8 ore effettive al netto delle pause) e ISTAT si riserva di svolgere questa formazione da remoto.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e all'eventuale relativo sistema CAPI/CATI. Le figure professionali di seguito riportate dovranno partecipare ad almeno una sessione formativa: tutti i

supervisori CAPI e CATI e tutti gli intervistatori. Per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 supervisore CATI.

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

### 3.5.2 Formazione per integrazione o turn over degli intervistatori

Il Fornitore del Servizio deve organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn over degli intervistatori. In caso si rendesse necessaria, all'interno del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, l'integrazione o la sostituzione di intervistatori, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione con le stesse modalità previste per la formazione iniziale, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra il Fornitore del Servizio e ISTAT.

### 3.5.3 Ritorni formativi e debriefing

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

Tali attività, ciascuna della durata massima di mezza giornata lavorativa, saranno erogate dal personale ISTAT con le seguenti modalità:

- per gli intervistatori CAPI, da remoto;
- per gli intervistatori CATI, presso la sede in cui viene svolta la rilevazione.

Per ciascuna delle due modalità di rilevazione CATI e CAPI si prevedono un numero massimo di **3 debriefing e 6 ritorni formativi** per l'intera durata della rilevazione. L'Istat si riserva di richiedere ulteriori debriefing e/o ritorni formativi fino ad un massimo di 4 per ciascuna delle due modalità di rilevazione.

Le spese di trasferimento e le altre spese relative agli intervistatori e ad altro personale del Fornitore saranno a carico del Fornitore stesso.

Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata ai ritorni formativi e debriefing per gli intervistatori CATI 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.

## 3.6 Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie

Le famiglie chiamate a partecipare all'Indagine potranno rivolgersi ad un Numero verde per fissare un appuntamento per l'intervista, per fornire un recapito telefonico su cui essere contattate e per richiedere chiarimenti operativi sulla rilevazione (es. orari, intervistatori coinvolti).

Le famiglie potranno contattare il Numero Unico Istat (1510) e, attraverso il codice indagine presente nell'informativa, accederanno al Contact Center del fornitore. A tale scopo, il Fornitore dovrà fornire un numero nero (sul quale si attesta un numero verde, gratuito per le famiglie sia da telefono fisso che da cellulare) 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.

Il Fornitore del Servizio deve pertanto fornire, per ciascun anno di rilevazione a partire dalla settimana che precede l'inizio della rilevazione e fino alla settimana successiva al termine della stessa, un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori anche "non dedicati".

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

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione di penali.

Il servizio dovrà garantire:

- ✓ un **tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore**: fino a **10 secondi** nell'almeno **85% delle chiamate inbound** su base mensile.
- ✓ postazioni di lavoro per gli operatori di call center dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e servizi applicativi per la gestione del servizio;
- ✓ 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);
- ✓ su richiesta dell'Istat, la fornitura e la gestione di un indirizzo di posta elettronica al quale le famiglie 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 prima dell'avvio del servizio di Numero Verde. Il contatto tramite canale posta elettronica (e-mail) verrà considerato equivalente al contatto tramite nr. Verde.
- ✓ il sistema di messaggistica vocale (IVR) configurabile e personalizzabile con i seguenti requisiti minimi:
  - durante l'orario di risposta con operatore:
    - il sistema dovrà riconoscere i chiamanti della provincia autonoma di Bolzano e della Regione Friuli Venezia Giulia, abilitando la scelta tra italiano e rispettivamente la lingua tedesca/slovena e inoltrare la chiamata agli operatori di lingua rispettivamente tedesca e slovena;
    - informare il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui alla risposta;
  - nel restante orario a completamento H24 - 7 giorni su 7:
    - dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
    - comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni;
    - permettere all'utente chiamante di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato e indicare la fascia oraria e del giorno in cui si preferisce essere intervistato.

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 Numero verde.

L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante le attività e di richiederne l'eventuale sostituzione nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti.

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

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

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa **900 chiamate annue** (inbound) gestite da operatore, della durata media di **5 minuti ciascuna**.

L'attivazione, la gestione del numero verde e il relativo costo del traffico telefonico sono a carico del Fornitore. Sono inclusi nel servizio la remunerazione di tutti i costi relativi alle risorse assegnate al servizio (operatori inbound, supervisor e coordinatori e relativa formazione), tutti i costi di attivazione del Numero Verde e della casella di posta elettronica e relativa gestione, nonché le attività di monitoraggio e rendicontazione del servizio.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente documento, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il Fornitore del Servizio dovrà periodicamente, inoltrare all'ISTAT un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate.

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un **report quindicinale** riportante la descrizione delle attività di verifica effettuate nonché l'elenco delle famiglie campione sottoposte a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica. Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

### 3.8 Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione dei propri intervistatori CAPI un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare) tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore. In particolare, l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:30 e le 20:30, dal lunedì al sabato.

Il Fornitore del Servizio dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute.

## 4 Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore del servizio

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

### 4.1 Monitoraggio delle interviste CATI

Il monitoraggio sarà indirizzato ad aspetti metodologici e contenutistici delle interviste stesse (a titolo esemplificativo comprensibilità dei quesiti somministrati, eventuali elementi di criticità nell'interazione con il rispondente, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari.

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

ISTAT svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, attività di verifica delle interviste CATI.

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

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

L'effort stimato è pertanto pari a 26 giornate uomo per ogni annualità di rilevazione e 78 giornate uomo nell'arco del triennio. Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, le spese di viaggio e alloggio del personale ISTAT coinvolto sono a carico del Fornitore.

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

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

#### 4.1.2 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 di cui al paragrafo 3.4, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

## 5 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.

## 6 Avvio delle Attività

Il Fornitore è tenuto a svolgere i servizi secondo le fasi di seguito rappresentate:

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la Data di avvio delle attività.
- Fase a regime: dalla Data di avvio delle attività fino al termine del contratto. In questa fase, per ogni annualità di esecuzione del contratto è prevista una “**fase preparatoria**” durante la quale saranno svolti tutti i lavori di predisposizione delle interviste e una “**fase di rilevazione sul campo**”, ovvero il periodo di esecuzione delle interviste CAPI/CATI.

## 7 Appendice “A” - sistema CAPI/CATI

### 7.1 Funzionalità del software del sistema CAPI/CATI

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

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

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

### 7.2 Funzionalità del questionario elettronico

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

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario;
- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- gestione di testi mobili;
- controlli di “range”, di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;

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

Tutte le funzioni descritte nei paragrafi 7.1 e 7.2 dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

### 7.3 Attività informatiche

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

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

#### 7.3.1 Acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste

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

#### 7.3.2 Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI

Per la realizzazione del sistema CAPI/CATI, rispondente alle esigenze di ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sugli esiti dei contatti;

- informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti).

Il questionario CAPI e CATI (in italiano e tedesco) da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita da ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni dettate da ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate al momento alla Data di avvio delle attività. In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello familiare e individuale.

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

### **7.3.3 Gestione dei contatti e degli appuntamenti**

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

### **7.3.4 Gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI**

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CAPI e CATI.

### **7.3.5 Gestione delle trasmissioni da e verso gli intervistatori CAPI**

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

#### **Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare**

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

#### **Distribuzione del questionario agli intervistatori**

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

#### **Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori**

Il sistema CAPI deve permettere di poter ridistribuire il carico di lavoro di un intervistatore ad uno o più intervistatori, procedendo alla riassegnazione parziale o totale dei nominativi precedentemente attribuiti all'intervistatore in questione. Sulla base della ridistribuzione dei carichi il sistema provvederà, nei successivi collegamenti, a riassegnare automaticamente i nominativi, trasferendoli agli intervistatori di nuova assegnazione ed eliminandoli dal PC dell'intervistatore a cui erano stati precedentemente assegnati. Le variazioni nelle assegnazioni dovranno essere storicizzate. Nel caso l'intervista sia già iniziata la riassegnazione sarà possibile subordinatamente ad autorizzazione da parte di ISTAT.

#### **Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori**

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

#### **Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni**

Il sistema CAPI dovrà permettere di gestire la comunicazione con i PC portatili degli intervistatori, con il sistema di gestione delle trasmissioni e il server, garantendo il controllo e il monitoraggio degli invii telematici. Le funzioni di gestione degli invii telematici dovranno garantire il buon esito delle trasmissioni, gestendo ogni possibile fallimento e assicurando

l'integrità dei dati trasferiti. In particolare, l'operazione, in caso di fallimento, dovrà essere ripetuta fino a quando il trasferimento dei dati non sia avvenuto con successo. Per ogni invio telematico, il sistema CAPI dovrà tenere traccia: del sorgente e del destinatario, del volume, dell'esito, della data, ora e minuto della trasmissione.

### **7.3.6 Importazione ed esportazione dei dati**

L'importazione e l'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti da 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.).

### **7.3.7 Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test del questionario)**

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

La verifica di conformità riguarderà:

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

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

### **7.3.8 Tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto**

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative

### **7.3.9 Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico**

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

### **7.3.10 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 Fornitore del Servizio, sia tra Fornitore del Servizio 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 di ISTAT.