

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA 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

ID 2967 – LOTTO 2

Sommario

1	Premessa.....	4
1.1	Normativa di riferimento.....	4
1.2	Obiettivo dell'indagine.....	4
1.3	Definizioni	5
2	Modalità di erogazione del servizio	6
2.1	Principali caratteristiche dell'indagine	6
2.2	Modalità di erogazione del servizio	6
2.2.1	La lista dei nominativi	7
2.2.2	Piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori.....	7
2.3	Le interviste.....	8
2.3.1	Le interviste CAPI.....	9
2.3.2	Le interviste CATI	10
2.3.3	Tassi	10
2.3.4	Tempi.....	11
2.4	Figure professionali messe a disposizione per l'espletamento del servizio	12
2.4.1	Tasso di turn over e tasso di attività della rete di rilevazione	14
3	Servizi connessi e strumentali.....	14
3.1	Sistema CAPI/CATI e relativo software.....	14
3.2	Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati	15
3.3	Dotazioni tecniche hardware e software messe a disposizione dal Fornitore del servizio	15
3.4	Locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività	17
3.5	Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali	17
3.5.1	Formazione iniziale degli intervistatori CAPI/CATI, dei supervisori e degli operatori del Numero verde....	18
3.5.2	Formazione per integrazione o turnover degli intervistatori	19
3.5.3	Ritorni formativi e debriefing.....	20
3.6	Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie.....	20
3.7	Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio	22
3.8	Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI	22
4	Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore del servizio	23
4.1	Monitoraggio delle interviste CATI	23
4.1.1	Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala	23
4.1.2	Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto.....	24
5	Sicurezza dei dati.....	25
6	Avvio delle Attività	25
6.1	Fase preliminare	25
6.2	Fase a regime	26
7	Azioni contrattuali.....	27
7.1	Rilievi	28

7.2	Penali.....	28
8	Appendice “A” al Capitolato Tecnico- sistema CAPI/CATI.....	28
8.1	Funzionalità del software del sistema CAPI/CATI.....	28
8.2	Funzionalità del questionario elettronico.....	29
8.3	Attività informatiche.....	29
8.3.1	Acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste.....	30
8.3.2	Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI.....	30
8.3.3	Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico.....	30
8.3.4	Gestione dei contatti e degli appuntamenti.....	31
8.3.5	Gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI.....	31
8.3.6	Gestione delle trasmissioni da e verso gli intervistatori CAPI.....	31
8.3.7	Importazione ed esportazione dei dati.....	32
8.3.8	Produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati.....	32
8.3.9	Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test del questionario).....	32
8.3.10	Tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto.....	32
8.3.11	Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico.....	32
8.3.12	Realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.....	33
9	Allegati al Capitolato Tecnico.....	33

1 Premessa

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

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

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

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

In tale contesto si inserisce l'indagine "Sicurezza dei Cittadini" oggetto del presente documento. Il Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento dei servizi inerenti la conduzione e gestione delle interviste, da effettuarsi mediante tecnica mista CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*)/CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), nonché dei relativi servizi connessi e strumentali.

Nell'ambito della componente CATI dell'indagine sulla "Sicurezza dei Cittadini" è richiesta anche la somministrazione di un questionario ad un campione distinto, appositamente individuato, sugli "Stereotipi di Genere".

Le indagini "Stereotipi di Genere" e "Sicurezza dei Cittadini" saranno svolte rispettivamente nei mesi di marzo e aprile 2027 e nei mesi da maggio a settembre 2027.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 9.

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

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

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

1.1 Normativa di riferimento

La suddetta indagine rientra nell'ambito delle Indagini Multiscopo sulle famiglie¹ ed è prevista dal programma Statistico Nazionale 2023-2025 (il cui aggiornamento 2024 e 2025 sono in corso di formalizzazione), l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale e i relativi obiettivi informativi.

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

1.2 Obiettivo dell'indagine

L'indagine sulla "Sicurezza dei cittadini" rientra nell'ambito delle Indagini Multiscopo sulle famiglie ed è prevista dal PSN con cadenza quinquennale. È un'indagine campionaria periodica che ha lo scopo di rilevare quanto le persone si sentono sicure nel proprio ambiente di vita e quanto siano diffusi alcuni fatti come, ad esempio, il furto del portafoglio o dell'automobile.

¹ IST-01863 Indagine multiscopo sulle famiglie: SICUREZZA DEI CITTADINI, IST-02820 Indagine sugli Stereotipi sui ruoli di genere e l'immagine sociale della violenza nella popolazione adulta.

La prima edizione dell'indagine sulla "Sicurezza dei cittadini" si è svolta nel 1997, ne sono seguite altre edizioni nel 2002, nel 2008, nel 2015-2016 e nel 2022-2023 si è svolta l'ultima edizione.

L'indagine ha quindi l'obiettivo di rilevare i reati contro il patrimonio e contro la persona, le molestie e i ricatti sessuali sul lavoro; fornisce gli indicatori sulla percezione della sicurezza, sui sistemi di difesa dell'abitazione e sul degrado sociale della zona in cui si vive.

L'indagine "Sicurezza dei cittadini" si svolge attraverso un'intervista telefonica (CATI – *Computer Assisted Telephone Interview*) e un'intervista diretta (CAPI – *Computer Assisted Personal Interview*). Il questionario di indagine raccoglie informazioni in merito ad un definito numero di reati per i quali si possono individuare dei parametri oggettivi di rilevazione: i reati che hanno come vittime prevalentemente gli individui e le famiglie, escludendo così i reati subiti dalle imprese e i cosiddetti reati senza vittima (come il terrorismo o i reati di traffico di stupefacenti). Per la maggior parte dei tipi di reato rilevati si va in approfondimento (sugli ultimi 3 reati subiti negli ultimi 12 mesi) chiedendo informazioni concernenti il loro accadimento (dove, a che ora, cosa stava facendo la vittima), le conseguenze fisiche, psicologiche, comportamentali ed economiche (per i furti, cosa è stato rubato e quale era il valore degli oggetti rubati; il danneggiamento delle proprietà; l'esito del reato), il comportamento di denuncia o di non denuncia e le motivazioni del comportamento. Per alcuni reati (scippo, rapina, aggressione, minaccia) è possibile conoscere, infine, la relazione tra la vittima e l'autore del reato, le caratteristiche dell'autore (il sesso, l'età e l'essere straniero o italiano) e il suo modo di agire (l'agire in solitudine o in complicità, l'utilizzo delle armi e di un mezzo di trasporto). La dimensione soggettiva della sicurezza viene indagata nel questionario attraverso quesiti relativi alla percezione della sicurezza, al degrado socio-ambientale e alle strategie di protezione. La rilevazione, che prevede l'obbligo di risposta, include alcuni quesiti sensibili per i quali tale obbligo non sussiste, quindi, la persona intervistata può rifiutarsi di rispondere a specifiche domande.

Il modulo aggiuntivo "Stereotipi di Genere" ha l'obiettivo di rilevare i modelli culturali e i fattori che influenzano gli atteggiamenti verso la violenza contro le donne. L'indagine rileva gli stereotipi di genere, la tolleranza verso la violenza contro le donne e l'immagine sociale della violenza fisica e sessuale contro le donne. L'indagine discende dalla esigenza di rispondere agli artt. 11, 12 e 14 della Convenzione sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica, Convenzione di Istanbul del 2011 (ratificata dall'Italia con legge 27 giugno 2013 n. 77) in cui gli Stati si impegnano ad adottare misure legislative o di altro tipo per raccogliere a intervalli regolari i dati statistici disaggregati pertinenti su questioni relative a qualsiasi forma di violenza che rientra nel campo di applicazione della Convenzione medesima e a realizzare indagini in merito. L'art.14, in particolare, ribadisce il ruolo degli stereotipi nell'educazione delle nuove generazioni con la necessità di adottare le misure necessarie per promuovere i cambiamenti nei comportamenti socioculturali delle donne e degli uomini, al fine di eliminare pregiudizi, costumi, tradizioni e qualsiasi altra pratica basata sull'idea dell'inferiorità della donna o su modelli stereotipati dei ruoli delle donne e degli uomini.

Nella parte finale della rilevazione, pochi quesiti si soffermano sul disagio economico e l'attivazione di prestiti per far fronte ai problemi finanziari.

1.3 Definizioni

- **Data di avvio delle attività:** data di sottoscrizione del Verbale di Avvio delle attività (cfr. par. 7);
- **Fornitore/Fornitore del Servizio/Impresa:** l'operatore economico che stipula il contratto con l'Amministrazione obbligandosi, verso un corrispettivo in denaro, a prestare i servizi a favore della committente secondo le condizioni di cui allo Schema di Contratto.
- **CAPI - Computer Assisted Personal Interview:** tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- **CATI - Computer Assisted Telephone Interview:** tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- **Inizio/Avvio della rilevazione/avvio fase di rilevazione sul campo:** data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le famiglie;
- **Famiglie Campione:** insieme costituito da famiglie estratte casualmente a partire da liste anagrafiche comunali. In particolare, il disegno campionario prevede l'estrazione casuale dalle liste anagrafiche comunali di un campione famiglie, da ciascuna delle quali viene estratto casualmente un individuo di 14 anni o più da intervistare. La popolazione di interesse dell'indagine è, quindi, costituita da individui;
- **Comuni campione:** l'insieme dei Comuni in cui risiedono le Famiglie Campione;
- **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.);
- **PAPI: - Paper And Pencil Interview:** tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore che trascrive le risposte fornite dall'intervistato su un questionario cartaceo;
- **Periodo di rilevazione/fase di rilevazione sul campo:** periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- **Intervista completa:** intervista/reintervista secondo quanto previsto al par. 2.3.3 e pertanto valida ai fini del pagamento del corrispettivo;
- **Intervista Proxy:** intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni;
- **Tasso di completezza:** rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di unità del campione teorico. Tale tasso è inoltre distinto per tecnica, CAPI o CATI;
- **Tasso di copertura regionale CAPI:** rapporto tra il numero di interviste CAPI complete per regione e il numero di unità del campione teorico CAPI per regione;
- **Tasso di turn over:** rapporto tra il numero di sostituzioni degli intervistatori e il numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione;
- **Tasso di attività:** rapporto tra il numero di intervistatori che hanno effettuato almeno un determinato numero di interviste complete e il numero degli intervistatori facenti parte della rete di rilevazione;
- **Normalizzazione dei nominativi:** attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella Lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale.

2 Modalità di erogazione del servizio

2.1 Principali caratteristiche dell'indagine

Il servizio in oggetto prevede per l'indagine "**Sicurezza dei Cittadini**" la conduzione e gestione di un numero massimo di **28.000 interviste** complete complessive a individui dai 14 anni di età residenti sul territorio italiano, di cui:

- circa 10.000 interviste con tecnica CAPI;
- circa 18.000 interviste con tecnica CATI.

Per la conduzione del **modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere"** con tecnica CATI, su un campione distinto di individui di età compresa tra 18 e 74 anni, è richiesta la realizzazione di circa **15.000 interviste**.

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

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

Inoltre, con **solo riferimento all'indagine "Sicurezza dei Cittadini"** per le tematiche di natura sensibile oggetto dell'indagine stessa, si richiede che la rete di rilevazione, sia CAPI che CATI, messa a disposizione almeno due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione, sia composta **prevalentemente da intervistatrici donne**. Tale indicazione non è necessaria per la somministrazione delle interviste sul modulo aggiuntivo.

2.2 Modalità di erogazione del servizio

Per l'indagine "**Sicurezza dei Cittadini**", il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, è composto da 51.000 individui residenti in Italia. Le liste degli individui del campione, fornite da Istat, saranno suddivise in due sottogruppi:

- individui a cui è stato abbinato un recapito telefonico, circa 36.000, assegnati alla tecnica CATI;
- individui che non hanno il recapito telefonico circa 15.000, assegnati alla tecnica CAPI.

Per il modulo aggiuntivo **“Stereotipi di genere”**, la cui somministrazione avverrà solo con tecnica CATI, è previsto un campione distinto rispetto all'indagine principale composto da una numerosità compresa tra 22.000 e 25.000 individui.

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

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.

Prima dell'avvio della “fase di rilevazione sul campo”, 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 dei campioni individuati** 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

Le liste degli individui da intervistare saranno fornite da ISTAT per l'indagine “Sicurezza dei cittadini” e per il modulo aggiuntivo “Stereotipi di genere”, in tempo utile per l'organizzazione delle interviste.

Sul campione, il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono sia fissi che mobili. A titolo indicativo, e fermo restando quanto indicato al paragrafo 1, si riporta nell' Allegato 4 – “Distribuzione territoriale delle interviste per tecnica” la distribuzione territoriale stimata delle numerosità campionarie.

Le liste conterranno, per ciascun individuo, il nominativo, l'indirizzo abitativo (per le interviste da realizzarsi con tecnica CAPI), numeri di telefono fisso o cellulare ed eventuali ulteriori informazioni funzionali alle attività di rilevazione.

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

- codice identificativo
- nome e cognome
- sesso
- età
- titolo di studio
- tecnica di intervista assegnata (CAPI o CATI)
- data di assegnazione all'indagine
- data di interruzione dell'attività

- eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

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

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

Con specifico riferimento alle **interviste da realizzarsi con tecnica CAPI**, durante la fase preparatoria di cui al par. 6.2, 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 tutti gli individui del campione siano lavorati nei tempi previsti da calendario. La distribuzione delle assegnazioni dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio.

Non sarà possibile assegnare uno stesso individuo contemporaneamente a più intervistatori CAPI. Nel caso di riassegnazione di un individuo per le ragioni a) e b) sopra menzionate, è necessario che prima della riassegnazione l'individuo sia rimosso dall'elenco delle anagrafiche assegnate all'intervistatore che viene sostituito.

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

2.3 Le interviste

Ciascun questionario da somministrare prevede quesiti individuali.

I prototipi dei questionari sono allegati al presente Capitolato, a titolo puramente esemplificativo e potranno subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta nella versione definitiva.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal lunedì al sabato, tra le 9:00 e le 21:00, quelle CATI dal lunedì al venerdì tra le 16:30 e le 21:30 e il sabato dalle ore 11:00 alle 18:00. Gli individui residenti nella Provincia di Bolzano, invece, non dovranno essere contattati oltre le 20:00. Le interviste non saranno effettuate nei giorni festivi.

Possibili eccezioni di orario legate ad aspetti di natura territoriale e/o di target saranno concordate dall'Istat con il Fornitore del Servizio in fase preparatoria (cfr. par. 6.2).

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.

Sulla base delle precedenti occasioni di indagine, ISTAT stima una **durata media delle interviste** di:

- **27 minuti** per le interviste CAPI
- **28 minuti** per le interviste CATI
- **7 minuti** per le interviste CATI del modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere".

Tali durate medie sono state calcolate per entrambi i questionari a partire dal primo quesito tematico all'ultimo quesito tematico del questionario elettronico, al netto dei minuti necessari per il contatto con l'unità rispondente o eventuali operazioni per la chiusura dell'intervista a cura dell'intervistatore.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che saranno risultati idonei (cfr. par. 3.5).

Il Fornitore dovrà realizzare la totalità delle interviste assegnate.

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

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.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti con gli individui intervistati.

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 di cui al par. 6.2 e sintetizzate a titolo puramente esemplificativo nell'allegato 2 – "Scheda contatti Sicurezza e Stereotipi CATI e CAPI".

L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con un individuo 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 (cfr. par. 3.2).

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 degli individui e i Comuni che fanno parte del campione da intervistare con tecnica CAPI.

Per effettuare un'intervista è possibile preventivamente contattare l'individuo, 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. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio durante la fase preparatoria (cfr. par. 6.2) e non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con ISTAT, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare le tempistiche previste al par. 6.2.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista nei confronti dell'individuo destinatario della intervista e, se ciò non fosse possibile, dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento il soggetto interessato. 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, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 2 – "Scheda contatti Sicurezza e Stereotipi CATI e CAPI".

Nel caso in cui al domicilio non venga trovato nessuno, 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 formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio durante la fase preparatoria (cfr. par. 6.2) e non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con ISTAT, pena l'applicazione di penali. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare le tempistiche previste al par. 6.2.

L'intervistatore è inoltre tenuto a registrare un recapito telefonico dell'individuo nel campo apposito del questionario elettronico.

Il sistema di acquisizione dati deve essere sempre disponibile ed utilizzabile in modalità off-line, con tutte le funzionalità descritte più dettagliatamente in Appendice al par. 8.

L'intervistatore dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le famiglie e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì alla domenica, per ciascuna settimana di rilevazione e per l'intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto. L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk di cui al par. 3.8.

2.3.2 Le interviste CATI

Per l'effettuazione delle interviste, gli individui dovranno essere contattati al recapito di telefonia fisso o mobile ad essi abbinato. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del Servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

Al fine di ridurre al massimo l'acquisizione delle informazioni in modalità proxy, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare appuntamenti per l'intervista. Pertanto, qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti.

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 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

Per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" e per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" l'intervista CAPI o CATI verrà considerata **completa** solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risultino concluse:

- 1) la raccolta di informazioni socio-demografiche;
- 2) la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
- 3) l'integrale somministrazione del questionario;
- 4) la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
- 5) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 6) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Per ciascuna delle tipologie di interviste considerate (CATI o CAPI) e per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" e il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" il tasso di completezza sarà calcolato separatamente per tecnica secondo la formula seguente:

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire, alla fine del periodo di rilevazione, un tasso di completezza per interviste:

- a) per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" pari:
 - almeno alla soglia del 60% per le interviste CAPI;
 - almeno alla soglia del 55% per le interviste CATI;
- b) per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" pari almeno alla soglia del 55% per le interviste CATI.

Per l'indagine "Sicurezza dei cittadini", saranno previste trattenute sui corrispettivi delle interviste e penali da applicarsi in caso di tasso di completezza inferiore alle soglie sopra indicate. I dettagli di calcolo e i valori delle quote sono specificati all'art 15 S dello Schema di Contratto.

Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà garantire, su base mensile, pena l'applicazione di rilievi e penali (cfr. art. 15 S dello Schema di Contratto), un tasso di completezza per interviste pari a:

per l'indagine "Sicurezza dei cittadini":

- **per il primo mese:**
 - a. almeno alla soglia del 12% per le interviste CAPI;
 - b. almeno alla soglia del 10% per le interviste CATI;
- **per il secondo mese:**
 - c. almeno alla soglia del 30% per le interviste CAPI;
 - d. almeno alla soglia del 25% per le interviste CATI;
- **per il terzo mese:**
 - e. almeno alla soglia del 50% per le interviste CAPI;
 - f. almeno alla soglia del 45% per le interviste CATI;

per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere":

- g. **per il primo mese:** almeno alla soglia del 25% per le interviste CATI.

2.3.3.2 Tasso di copertura regionale CAPI

Ai fini di garantire la copertura territoriale per la componente CAPI, è inoltre definito un ulteriore tasso di seguito esposto:

- **Tasso di copertura regionale CAPI**, applicabile solo all'indagine "Sicurezza dei cittadini" e calcolato secondo la seguente formula:

Tasso di copertura regionale CAPI: $\text{numero di interviste CAPI complete per regione} / \text{numero di unità del campione teorico CAPI per regione} \times 100$

Tale tasso verrà calcolato solo a conclusione delle attività di rilevazione.

È richiesto che tale tasso sia pari almeno alla soglia del 50% per ogni regione.

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

2.3.4 Tempi

Le attività si svolgeranno nel corso del 2027, con inizio delle rilevazioni presumibilmente nel mese di **marzo 2027**; in tal caso, la rilevazione del modulo aggiuntivo "**Stereotipi di genere**" sarà avviata per prima e avrà una durata di **2 mesi**; la rilevazione "**Sicurezza dei cittadini**" sarà avviata successivamente e avrà una durata di **4 mesi**. L'Istat si riserva di ricalendarizzare l'inizio delle attività di rilevazione, procrastinandole orientativamente a **ottobre 2027**; in tal caso, le due rilevazioni potranno essere avviate anche contestualmente.

Eventuali variazioni saranno concordate con ISTAT, senza che queste comportino oneri aggiuntivi per l'Istituto.

A partire dalla Data di avvio delle attività, come attestata dal Verbale di avvio delle attività (cfr. par. 6.1), il Fornitore del Servizio ha a disposizione, con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI, di:

- **2 mesi** per la predisposizione del servizio relativo al modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere";
- **4,5 mesi** per la predisposizione del servizio relativo all'indagine "Sicurezza dei cittadini";

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 (messa a punto del sistema CAPI/CATI (solo per l'indagine "Sicurezza dei cittadini", esecuzione delle procedure di test del

questionario, formazione degli intervistatori, ecc.). Alla Data di avvio delle attività, ISTAT consegnerà i questionari, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in tedesco e sloveno).

Per le tempistiche di rilascio e di test del questionario in versione tedesca si rimanda alle indicazioni fornite da ISTAT in fase preparatoria. Non sarà invece necessario lo sviluppo elettronico dei questionari in lingua slovena in quanto l'intervistatore utilizzerà il questionario fornito come supporto cartaceo per lo svolgimento delle interviste nelle aree citate.

Per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" il Fornitore del Servizio ha a disposizione **2 mesi** per concludere i lavori preparatori (esecuzione delle procedure di test del questionario, formazione degli intervistatori, ecc.) propedeutici all'esecuzione della fase di rilevazione sul campo.

Il Fornitore del Servizio ha a disposizione:

- **2 mesi** per lo svolgimento delle rilevazioni sul campo relative al modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere";
- **4 mesi** per lo svolgimento delle rilevazioni sul campo relative all'indagine "Sicurezza dei cittadini".

Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito Verbale di conclusione della fase preparatoria e di inizio delle rilevazioni sul campo (cfr. par.6.2).

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.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste, secondo i calendari condivisi con ISTAT.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni ai suddetti calendari, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

Al termine della rilevazione, verrà redatto apposito verbale di completamento delle attività di rilevazione in accordo a quanto previsto all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

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 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. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite da Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **n. 1 Coordinatore tecnico/operativo**, che curerà la gestione dell'indagine, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate ad indagini con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Il coordinatore tecnico/operativo dovrà coordinare le attività dei supervisori e curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI. Si richiede un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CAPI 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. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze di Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **n. 3 Supervisori 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. I supervisor dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza degli intervistatori, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. I supervisor dovranno seguire l'indagine quotidianamente e continuativamente per l'intera durata del servizio;

- **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. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **numero di intervistatori CAPI**: minimo 150 (di cui almeno n.4 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 80 (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). Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software. Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.
- **Operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie**: 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. Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e fino al suo completamento;
- **n. 1 Capo Progetto Informatico**, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche. Tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi, progettazione, sviluppo e gestione del sistema CAPI/CATI, di analisi

e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;

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

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

Al fine di consentire a ISTAT di monitorare la qualità della rete di rilevazione, sono previsti due tassi:

- a. **Tasso di turn over (calcolato su base mensile)** 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.

È richiesto che tale tasso sia inferiore al 10%.

- b. **Tasso di attività (calcolato su base mensile)** 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.

È richiesto che tale tasso sia pari almeno a 95%².

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

3 Servizi connessi e strumentali

3.1 Sistema CAPI/CATI e relativo software

Per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" il Fornitore del Servizio dovrà realizzare un sistema CAPI/CATI, le cui caratteristiche sono descritte all'Appendice A allegata al presente documento.

² Saranno esclusi dal calcolo gli intervistatori per i quali sarà accertata la conclusione delle interviste loro assegnate con esito definitivo; saranno inoltre esclusi gli intervistatori per i quali sarà possibile giustificare la temporanea inattività con comprovati motivi.

Il questionario elettronico del modulo aggiuntivo “Stereotipi di genere” sarà fornito da Istat. È a carico del Fornitore l'implementazione della Scheda Contatti e l'integrazione del sistema CATI con il questionario elettronico.

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 da ISTAT e dovrà essere funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione sul campo, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S dello Schema di Contratto. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare nel **Verbale di conclusione della fase preparatoria e di inizio delle rilevazioni sul campo** (cfr. par. 6.2).

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare quotidianamente a ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica dovrà essere testato utilizzando i dati delle interviste di test. A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite durante la Fase preliminare di cui al par. 6.1:

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
 - n. 1 file dati relativi a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà nella fase preliminare (solo per l'indagine “Sicurezza dei cittadini”);
 - 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 (uno per l'indagine “Sicurezza dei cittadini” e uno per il modulo aggiuntivo “Stereotipi di genere”);
- 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 ISTAT fornirà nella fase preliminare (solo per l'indagine “Sicurezza dei cittadini”);
 - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite da ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di rifiuto, etc.) (uno per l'indagine “Sicurezza dei cittadini” e uno per il modulo aggiuntivo “Stereotipi di genere”); a titolo esemplificativo si rinvia all'Allegato 6 – Indicatori monitoraggio CATI CAPI Sicurezza e Stereotipi.

I file dei microdati e la reportistica, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito da ISTAT nella fase preparatoria (cfr. par. 6.2).

Il mancato rispetto delle specifiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

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

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

1. n.1 infrastruttura dedicata, progettata con i più recenti criteri di sicurezza e dotata di un'architettura ridondata ad alta affidabilità, 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, come indicato al successivo paragrafo 8.3.10 anche relativamente all'applicazione delle penali di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

La soglia di tolleranza per il ripristino dei dati è stabilita in 24 ore, pena l'applicazione delle penali previste all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

La struttura dati che include le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà consentire la consultazione e l'accesso ai dati per un periodo equivalente alla durata della Fornitura in oggetto.

Dovranno inoltre essere oggetto di idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili. Il sistema CAPI/CATI residente sul sistema servernte dovrà essere accessibile dai locali dell'ISTAT via web, purché protetto da opportuni 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;

2. n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI/CATI e il sistema servernte e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablato (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra) o 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;
3. PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
4. 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;
5. almeno n. 2 stampanti laser;
6. accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e ISTAT con protocollo di sicurezza;
7. Ciascun intervistatore CAPI deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
 - a. processore Intel core i5 da 1.5 GHz o superiore
 - b. memoria RAM almeno 8 GB;
 - c. hard disk di capacità almeno 200 GB;
 - d. schermo ad alta definizione di almeno 11";
 - e. batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
 - f. n.2 batterie esterne di riserva/power bank;
 - g. adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
 - h. adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;
 - i. 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);
 - j. 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;
 - k. dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno (4G o superiore);
 - l. sistema di rilevamento delle coordinate geografiche GPS interno o esterno (in entrambi i casi, collegato alla rete dati);
 - m. sistema operativo Microsoft Windows versione 11 o superiore.
8. Ciascun intervistatore CATI, ciascun operatore del numero verde deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
 - a. PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;
 - b. terminali telefonici;
 - c. una scrivania;
 - d. cuffie microfonate;
 - e. pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione;
 - f. PC collegati al server centrale muniti di webcam e microfono;

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

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

- porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n;
- chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 5G o superiore, 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 servente 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 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.

9. n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 100 linee telefoniche;
10. 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 e i tempi di trasmissione di tali informazioni saranno concordati tra le parti durante l'esecuzione del contratto.
11. 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.

L'ISTAT si riserva di fornire ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC portatili nella **fase preparatoria** di cui al par. 6.2.

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 Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel territorio del Comune di Roma. I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e con la normativa di settore. I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

3.5 Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali

L'Istituto prevede una attività formativa in più fasi e differenziata per ciascuna figura professionale. Le attività di formazione delle figure professionali richieste saranno erogate 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. A tale scopo, deve essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo (ad esempio attraverso degli elenchi di presenza che i discenti dovranno firmare).

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 almeno 50 partecipanti. Il numero dei partecipanti per aula per ogni sessione formativa sarà concordato nella fase preliminare (cfr. par. 6.2), .

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

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

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.

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).

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

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. 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:

- a. Per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" al massimo in 20 giornate.

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 formazione potrà essere condotta in due aule in contemporanea dal momento che le sessioni formative potranno essere svolte anche in parallelo. Le due aule dovranno essere dotate di strumenti di collegamento audio/video che le metta in comunicazione tra loro. Ogni aula dovrà avere una capienza massima circa 50 partecipanti, di cui al massimo 38 intervistatori.

- b. Per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" al massimo in 2 giornate.

La formazione dovrà avere una durata massima di 2 mezze giornate, ciascuna della durata massima di 4 ore effettive (al netto delle pause).

La formazione potrà essere condotta in due aule in contemporanea dal momento che le sessioni formative potranno essere svolte anche in parallelo. Le due aule dovranno essere dotate di strumenti di collegamento audio/video che le metta in comunicazione tra loro. Ogni aula dovrà avere una capienza massima circa 50 partecipanti, di cui al massimo 40 intervistatori.

- c. Per gli operatori del Numero verde la durata della sessione formativa 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. In particolare:

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

Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali devono essere installati il software e il questionario elettronico. Al completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

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

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

La formazione per gli operatori del Numero verde è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere loro di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti all'indagine, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie. 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.

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

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

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

Verrà erogata, inoltre, una formazione per formatori con lo scopo di preparare un team di personale del fornitore per un massimo di due persone, scelte fra 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 iniziale.

3.5.2 Formazione per integrazione o turnover 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, l'integrazione o la sostituzione di intervistatori, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, con le stesse modalità indicate per l'attività di formazione iniziale (cfr. par. 3.5.1). Il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione dei nuovi intervistatori, deve prevedere una formazione, in presenza dei discenti, presso una struttura logistica messa a disposizione dal Fornitore. Eventuali deroghe a tale modalità saranno concordate fra ISTAT e il Fornitore durante la fase preliminare (cfr. par. 6.1).

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.

ISTAT si riserva di concordare con il Fornitore, per queste ultime attività, modalità di collegamento a distanza.

Per ciascuna delle due modalità di rilevazione CATI e CAPI si prevedono un numero massimo di **2 debriefing e 2 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; in questo caso gli incontri saranno organizzati da remoto.

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 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 dell'Istat, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione.

3.6 Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie

Gli individui chiamati a partecipare all'Indagine "Sicurezza dei cittadini" e al modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" 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).

Gli individui 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, a partire dalla settimana che precede l'inizio della rilevazione e fino alla settimana successiva al termine della stessa, un servizio telefonico di risposta agli individui, 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) Tale sistema IVR dovrà essere attivato 15 giorni prima dell'inizio delle rilevazioni sul campo (cfr. par. 6.2);
- ✓ 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 malf funzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) segnalato dalle famiglie o risultanti da controlli effettuati da ISTAT, ISTAT effettuerà rilievi e applicherà penali.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di **circa 650 chiamate** (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, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità e altre informazioni che ISTAT si riserva di specificare al momento durante la fase preparatoria di cui al par. 6.2). Nei casi in cui gli individui 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.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che ISTAT specificherà entro la Data di avvio delle attività (cfr. par. 6.1) e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui al paragrafo 3.2. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita Reportistica su base mensile, concordata con ISTAT durante la fase preparatoria (cfr. par. 6.2), entro il giorno 15 di ciascun mese, per il mese precedente, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

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

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il Fornitore del Servizio dovrà, con **cadenza quindicinale**, inoltrare all'ISTAT un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

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

Oltre alle attività di supervisione sopra descritte, il Fornitore del Servizio, dovrà ricontattare (impiegando operatori diversi da quelli che hanno condotto le interviste oggetto di verifica) gli individui, 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. Le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali, di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto, mediante:

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

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un **report quindicinale** riportante la descrizione delle attività di verifica effettuate nonché l'elenco degli individui campione sottoposti a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica. Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

3.8 Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI

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

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

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

Il Fornitore del Servizio deve inoltre fornire a ISTAT, su base mensile, entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, una reportistica con le informazioni sopra indicate, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 16 S dello Schema di contratto.

4 Monitoraggio di ISTAT sulle attività del Fornitore del servizio

A partire dalla Data di 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 esplicato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

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

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente documento;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici e/o al domicilio degli individui, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattato e intervistato l'individuo e alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari reperiti dagli intervistatori CAPI e inseriti nei questionari;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

Inoltre, Istat monitorerà attraverso tutti gli strumenti a sua disposizione il rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite al fine di ridurre la percentuale di interviste individuali proxy. Istat potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da ISTAT si riscontri il mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto (cfr. art. 15 S dello Schema di contratto).

4.1 Monitoraggio delle interviste CATI

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento delle interviste CATI sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi e per assicurare la qualità e il buon esito delle interviste. In particolare, il monitoraggio sarà indirizzato ad aspetti metodologici e contenutistici delle interviste stesse (a titolo esemplificativo comprensibilità dei quesiti somministrati, eventuali elementi di criticità nell'interazione con il rispondente, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari.

ISTAT valuterà di eseguire le attività di monitoraggio da remoto oppure in presenza in considerazione del quadro organizzativo e di contesto sia di ISTAT sia del Fornitore.

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, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n.101/2018).

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

Per l'indagine "Sicurezza dei cittadini":

- entro la prima settimana dall'avvio della rilevazione, 2 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 4 giornate;
- entro due settimane dalla prima attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate;
- entro una settimana dalla seconda attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate.

L'effort stimato è pertanto pari a 8 giornate complessive.

Per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere":

- entro la prima settimana dall'avvio della rilevazione, 2 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 4 giornate;
- entro due settimane dalla prima attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate;
- entro una settimana dalla seconda attività di verifica, 1 giornata di monitoraggio, effettuata in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 2 giornate.

L'effort stimato è pertanto pari a 8 giornate complessive.

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.

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

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

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.

In ogni caso, per le attività di cui ai punti a) e b) dovranno essere garantite connessioni cifrate e sicure tra la postazione ISTAT e qualunque eventuale postazione remota utilizzata dall'intervistatore diversa dalla postazione presente nella sede di cui al paragrafo 3.4. Inoltre, dovrà essere garantito il rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei lavoratori).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- rendere all'intervistatore ampia informativa privacy sulle verifiche effettuate da remoto da ISTAT e sulle specifiche modalità e finalità del trattamento, indicando il perimetro delle verifiche e le relative limitazioni;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato dell'attività di monitoraggio in corso.

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, in linea con le migliori pratiche di settore e con quanto necessario per la tutela dei dati trattati.

In particolare, l'infrastruttura deve rispettare almeno i seguenti requisiti minimi:

- a) **Sicurezza fisica e controllo degli accessi**
 - protezione fisica dei locali che ospitano le componenti infrastrutturali
 - accesso controllato ai sistemi hardware e agli apparati di rete utilizzati per il servizio, mediante procedure formalizzate.
- b) **Sicurezza logica e autenticazione**
 - accesso del personale ai sistemi, alle postazioni e agli applicativi mediante credenziali individuali e gestite secondo il principio del "minimo privilegio";
 - utilizzo di meccanismi di autenticazione e controllo adeguati a prevenire accessi non autorizzati.
- c) **Logging e tracciabilità**
 - registrazione degli accessi ai sistemi, agli applicativi e alle postazioni di lavoro, con conservazione dei log per finalità di audit e controllo;
 - disponibilità di log idonei a ricostruire attività rilevanti ai fini della sicurezza.
- d) **Protezione della rete e continuità operativa**
 - protezione della rete interna tramite firewall e strumenti di filtraggio;
 - adozione di misure che garantiscano la continuità dei servizi anche in caso di eventi avversi o incidenti;
 - configurazione sicura dei sistemi e tempestivo aggiornamento per la correzione di vulnerabilità note.
- e) **Riservatezza e integrità dei dati**
 - tutela della riservatezza e dell'integrità dei dati trattati attraverso tecniche idonee, tra cui – ove applicabili – misure di cifratura per dati in transito e a riposo;
- f) **prevenzione di manipolazioni non autorizzate su dati, comandi, configurazioni e applicativi. Minimizzazione e corretto trattamento dei dati**
 - trattamento dei soli dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del servizio, nel rispetto della normativa applicabile;
 - utilizzo di sistemi e configurazioni che limitino la superficie di attacco e l'esposizione non necessaria dei dati.
- g) **Gestione delle vulnerabilità**
 - processi formalizzati per l'identificazione, la valutazione e la risoluzione tempestiva delle vulnerabilità;
 - disponibilità di aggiornamenti di sicurezza e patch distribuiti e applicati in tempi congrui;
 - esecuzione periodica di test e verifiche di sicurezza sui sistemi rilevanti

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.

6.1 Fase preliminare

Entro la Data di avvio delle attività il Fornitore del Servizio si impegna a:

- redigere il "Piano delle attività", il documento che da evidenza del dettaglio delle prestazioni oggetto del contratto, del dimensionamento della struttura operativa, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio e all'esecuzione dei servizi, in accordo con quanto eventualmente offerto dal Fornitore e in linea con quanto stabilito dal presente CT e dagli allegati. Tale documento dovrà contenere il calendario definitivo delle attività fornito dall'Amministrazione.
L'Istat si riserva la facoltà di richiedere, in corso d'opera, variazioni del Piano delle attività, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per ISTAT.
Il Piano delle Attività, definito in offerta tecnica e condiviso tra ISTAT e il Fornitore, costituisce documento vincolante ai fini dell'esecuzione del servizio. Il mancato rispetto degli impegni ivi assunti, inclusi dimensionamento della rete di rilevazione, milestone operative, tempistiche e modalità organizzative, comporta

l'emissione di rilievi e, al superamento della soglia prevista, l'applicazione delle penali contrattualmente stabilite in 'Mancato rispetto delle tempistiche previste'.

- fornire i riferimenti della/e sede/i operativa per le attività outbound (interviste CATI);
- fornire i riferimenti della sede logistica per la formazione (cfr. par. 3.5);
- fornire, qualora dichiarato in gara l'impegno ad adottare strumenti di conciliazione vita/lavoro, la relativa documentazione a comprova;
- concordare il numero di partecipanti per aula per ogni sessione formativa (cfr. par. 3.5);
- comunicare il numero verde/numero nero di cui al par. 3.6;
- confermare l'ambiente di implementazione del sistema CAPI/CATI;
- fornire l'elenco del personale dedicato ai servizi (ad eccezione degli intervistatori e degli operatori del numero verde) con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - curriculum vitae delle risorse ove previsto;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato.

Alla Data di avvio delle attività ISTAT si impegna a:

- fornire l'elenco complessivo degli individui che fanno parte del campione di rilevazione;
- condividere il calendario definitivo delle attività/rilevazioni;
- fornire il format della lettera informativa corredata delle opportune indicazioni per permettere al Fornitore di organizzare il servizio di stampa e recapito;
- per l'indagine "Sicurezza dei cittadini" consegnare il questionario definitivo per la conduzione delle interviste, in lingua italiana (ad eccezione, quindi, del questionario in tedesco e sloveno), comprensivo degli allegati occorrenti per l'implementazione del sistema CAPI e CATI e del questionario;
- per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" consegnare il questionario definitivo per la conduzione delle interviste, in lingua italiana;
- fornire le specifiche definitive del sistema di reportistica e dei file microdati (cfr. par. 3.2);
- fornire il tracciato record di tutti i file di microdati (cfr. par. 3.2);
- concordare le modalità di trasmissione delle coordinate geografiche degli indirizzi degli intervistati (cfr. par. 3.3)
- concordare con il Fornitore del Servizio il calendario definitivo della formazione per entrambe le tecniche di rilevazione, con l'indicazione del numero di sessioni formative, della loro durata e dei tempi di svolgimento (cfr. par. 3.5);
- fornire la "Scheda numero verde";
- indicare al Fornitore del Servizio delle modalità con cui dovranno essere estratti i file contenenti la reportistica dei contatti con il Numero Verde (cfr. par. 3.6)
- comunicare al Fornitore del Servizio le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete (cfr. par. 8.3.12).

Alla Data di avvio delle attività il Fornitore dei Servizi attiva tutti i servizi richiesti nel presente capitolato e redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di avvio delle Attività**.

Il Verbale sarà unico e sarà redatto in contraddittorio tra il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

6.2 Fase a regime

A partire dalla Data di avvio delle attività il Fornitore dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività secondo quanto indicato nel Piano delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii.

Ogni indagine ("Sicurezza dei cittadini" e modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere") prevede 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.

Tali fasi seguono le tempistiche di massima indicate al paragrafo 2.3.4.

Per il modulo aggiuntivo "Stereotipi di genere" l'inizio dei lavori della fase preparatoria coincide con la Data di Avvio delle attività.

La fase preparatoria avrà inizio con la firma di un apposito verbale.

Durante la “**fase preparatoria**” è onere del Fornitore del Servizio:

- Solo per l'indagine “Sicurezza dei cittadini”:
 - predisporre e fornire a ISTAT il Piano di assegnazione degli individui campione agli intervistatori CAPI (cfr. par. 2.3.1);
 - Concordare con ISTAT il formato e il contenuto del tesserino di identificazione degli intervistatori CAPI (cfr. par. 2.3.1)
 - Concordare con ISTAT il formato e il contenuto del biglietto da lasciare al domicilio delle famiglie da intervistare con tecnica CAPI, nel caso in cui non venga trovato nessun membro della famiglia (cfr. par. 2.3.1);
 - Provvedere alla stampa e alla distribuzione presso gli intervistatori CAPI dei tesserini di identificazione;
 - Provvedere alla stampa e alla distribuzione presso gli intervistatori CAPI dei biglietti da lasciare al domicilio delle famiglie da intervistare con tecnica CAPI, nel caso in cui non venga trovato nessun membro della famiglia, nonché della copia cartacea lettera informativa a firma del Presidente ISTAT (cfr. par. 2.3.1)
- Fornire a ISTAT l'elenco con i nominativi degli intervistatori CAPI e CATI con originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato (cfr. par. 2.2.2);
- Provvedere alla stampa e al recapito via posta a tutte le famiglie dei campioni individuati della lettera informativa firmata dal Presidente ISTAT (cfr. par. 2.2);
- Provvedere alla costituzione del team degli intervistatori e all'**espletamento di tutte le attività connesse e strumentali al regolare svolgimento della rilevazione elencate al par. 3** e in particolare, fra le altre:
 - provvedere alla realizzazione l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI/CATI;
 - esecuzione delle procedure di test del sistema CAPI/CATI, del file di microdati e della reportistica;
 - predisporre il sistema IVR collegato al numero verde (cfr. par. 3.6);
 - concordare con ISTAT i contenuti della reportistica mensile del servizio di Numero Verde, nonché le caratteristiche del canale e-mail (cfr. par. 3.6);
 - provvedere alle attività di formazione del personale di cui al par. 3.5.

Durante la “**fase preparatoria**” è onere di ISTAT:

- fornire le regole di gestione dei tentativi di contatto (cfr. par. 2.3);
- fornire, all'avvio della fase stessa, l'elenco degli individui inclusi nei campioni di rilevazione;
- fornire, all'avvio della fase stessa, il calendario delle rilevazioni;
- per l'indagine “Sicurezza dei cittadini”, fornire il questionario in lingua tedesca e slovena (cfr. par. 2.3.4);
- fornire il tracciato record di tutti i file di microdati (cfr. par. 3.2);
- fornire eventuali ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC portatili (cfr. par. 3.3);
- concordare eventuali altre informazioni che gli operatori del Numero verde devono registrare sul modulo informatico (cfr. par. 3.6).

Al termine della “fase preparatoria” sarà redatto, in contraddittorio fra ISTAT e il Fornitore del Servizio, il **Verbale di conclusione della fase preparatoria e di inizio delle rilevazioni sul campo** che attesterà l'adempimento di tutti gli oneri sopra indicati e che darà inizio alla “Fase di rilevazione sul campo”.

7 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.

7.1 Rilievi

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

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

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

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

7.2 Penali

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

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

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nello Schema di Contratto Condizioni Speciali.

8 Appendice "A" al Capitolato Tecnico- sistema CAPI/CATI

8.1 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 dei 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.

8.2 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 8.1 e 8.2 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.

8.3 Attività informatiche

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici del Fornitore del Servizio, in presenza del Responsabile di progetto del Fornitore del Servizio, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Considerata la necessaria presenza e la numerosità

del personale ISTAT coinvolto nella definizione delle specifiche necessarie alle attività informatiche, al fine di ottimizzare il lavoro dell'ISTAT ed ottenere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma.

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

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

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

8.3.1 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 8.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

8.3.2 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. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CAPI/CATI dovranno essere realizzate con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità, finalizzate alla massimizzazione della qualità del software. Il servizio di implementazione s'intende comprensivo delle attività di installazione del software CAPI/CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

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

8.3.3 Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

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

Il questionario CAPI e CATI (in italiano e tedesco) da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita da ISTAT nei tempi previsti dallo stesso e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato. Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che il questionario elettronico sia conforme alle specifiche fornite da ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni dettate da ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate 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.

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

La versione elettronica del questionario dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio a ISTAT entro i tempi previsti al paragrafo 2.3.4. Il personale ISTAT effettuerà test strutturati del questionario elettronico e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali previste all'art. 15 S dello Schema di Contratto, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. Il questionario elettronico sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte di ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio delle attività di formazione. ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti.

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

8.3.4 Gestione dei contatti e degli appuntamenti

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

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

8.3.5 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. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della fase di rilevazione sul campo. 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 8.3.8.

8.3.6 Gestione delle trasmissioni da e verso gli intervistatori CAPI

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare

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

Distribuzione del questionario agli intervistatori

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

Gestione della redistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori

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

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

Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori

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

Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni

Il sistema CAPI dovrà permettere di gestire la comunicazione con i PC portatili degli intervistatori, con il sistema di gestione delle trasmissioni e il 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.

8.3.7 Importazione ed esportazione dei dati

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

8.3.8 Produzione e fornitura della reportistica di indicatori e dei file di microdati

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

8.3.9 Verifica di conformità (predisposizione in ambiente di test del questionario)

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

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

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.

8.3.10 Tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'art 15 S dello Schema di Contratto.

8.3.11 Potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico

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

8.3.12 Realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra ISTAT e 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. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite da ISTAT e comunicate al Fornitore del Servizio alla Data di avvio delle attività.

9 Allegati al Capitolato Tecnico

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

- Allegato 1 – Questionario Sicurezza dei Cittadini
- Allegato 2 – Scheda contatti Sicurezza e Stereotipi CATI e CAPI
- Allegato 3 - Scheda del Numero Verde
- Allegato 4 – Distribuzione territoriale delle interviste per tecnica
- Allegato 5 – Indicatori di monitoraggio Numero verde
- Allegato 6 - Indicatori monitoraggio CATI CAPI Sicurezza e Stereotipi
- Allegato 7 – Modulo sugli stereotipi sui ruoli di genere