

ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611

1	PREMESSA E GLOSSARIO	5
1.1	Premessa	5
1.2	Normativa di riferimento e obiettivi	5
a.	Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità	5
b.	Indagine sui consumi energetici delle famiglie	6
1.3	Glossario	7
2	OGGETTO.....	9
3	SERVIZI OUTBOUND	10
3.1	Modalità di remunerazione	10
3.2	Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound	10
3.3	Le interviste	11
3.4	Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità	12
3.4.1	Caratteristiche metodologiche.....	12
3.4.2	Formazione specifica	12
3.5	Indagine sui consumi energetici delle Famiglie	14
3.5.1	Caratteristiche metodologiche.....	14
3.5.2	Formazione specifica	15
3.6	Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio	17
3.7	Livelli di Servizio	18
3.8	Orari del Servizio OUTBOUND.....	19
3.9	Personale impiegato nel servizio OUTBOUND.....	20
4	SERVIZI OPZIONALI	21
4.1	Modalità di remunerazione	21
4.2	Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde	21

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 1 – Capitolato Tecnico di AS

4.3	Sistemi Informativi a supporto.....	25
4.4	Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica	26
5	SERVIZI DI GOVERNO	28
5.1	Programmazione, controllo e monitoraggio.....	28
	Programmazione	28
	Controllo	28
	Monitoraggio	29
5.2	Supporto alle attività formative, iniziali ed <i>in itinere</i>	29
5.3	Gestione della forza lavoro	29
5.4	Personale adibito ai servizi richiesti	30
	Sostituzione del personale	30
	Trattamento dei dati personali.....	31
5.5	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	32
	Sopralluogo preliminare	32
	Avvio delle attività	32
	Corrispettivi e modalità di pagamento	32
	Azioni contrattuali	33
	Quadro normativo specifico	33
6	APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI.....	34
6.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI	34
6.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO	34
6.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE	35
6.4	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE	35
6.5	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI	35
6.6	INTEGRAZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO ISTAT PER CIASCUNA INDAGINE	35
6.7	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI	36
6.8	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CATI	36
6.9	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI.....	36
6.10	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI	36

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l’affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 1 – Capitolato Tecnico di AS

6.11	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO).....	36
6.12	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO.....	36
6.13	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	37
6.14	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI	37

1 PREMESSA E GLOSSARIO

1.1 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. 322/1989 come modificato dal DPR n. 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

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

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

Nell'ambito della "Convenzione per lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi" stipulata il 20/09/2021 tra Istat e Consip, l'Istituto - nel Piano annuale delle attività per il 2023 - ha affidato alla Società l'iniziativa "Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità" e "Consumi energetici delle famiglie", da effettuarsi mediante tecnica mista CAWI/CATI (*Computer Assisted Web Interview e Computer Assisted Telephone Interview*).

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

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 del servizio, se non diversamente specificato.

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

Gli anni di esperienza delle figure professionali richieste nei successivi paragrafi possono intendersi anche non consecutivi.

1.2 Normativa di riferimento e obiettivi

Per ciascuna Indagine compresa nel presente contratto si riportano la normativa di riferimento ed i relativi obiettivi:

a. Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa indagine in quanto l'"Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità" rientra nel Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022 aggiornamento 2021-2022 (codice IST-02758).

Il Programma Statistico Nazionale è l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema Statistico Nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'indagine è svolta in ottemperanza alla legge 162/1998 articolo 41bis e alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata con la legge n.18/2009. In particolare, risponde alle esigenze presenti nella Linea di intervento n.8 del secondo programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità (DPR 12/10/2017).

A partire dalla stipula del presente contratto partirà la prima Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità.

L'indagine si pone l'obiettivo di conoscere i livelli di inclusione scolastica e sociale dei ragazzi con disabilità, i percorsi diagnostici che hanno portato alla diagnosi finale, il ricorso ai servizi e l'efficienza degli stessi.

Le unità di analisi sono le famiglie e gli studenti con e senza disabilità.

Per le famiglie si rileveranno le caratteristiche socio-demografiche ed economiche al fine di descrivere il contesto familiare in cui l'alunno è inserito. Per gli studenti si indagherà su aspetti della vita scolastica e quotidiana per capire quali sono i livelli di inclusione scolastica e sociale. Infine si approfondiranno le difficoltà e i percorsi diagnostici che hanno portato alla diagnosi finale, la tipologia di servizi socio-sanitari di cui le famiglie fruiscono ed eventuali difficoltà di accesso. Le informazioni raccolte si riferiscono alle famiglie e ai componenti della famiglia e il questionario (autosomministrato con tecnica CAWI – fase ISTAT - e/o somministrato con tecnica CATI dall'aggiudicatario del presente contratto) verrà compilato da un genitore dell'alunno o da un adulto responsabile dell'alunno (eventuale tutore).

L'Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità è un'indagine campionaria a carattere occasionale. Si tratta della prima edizione.

b. Indagine sui consumi energetici delle famiglie

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere l'Indagine "Consumi energetici delle famiglie" in quanto rientra nel Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022 aggiornamento 2021-2022 (codice IST-02514). Il Programma Statistico Nazionale è l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema Statistico Nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'indagine Consumi Energetici delle famiglie è una rilevazione condotta dall'Istat a partire dal 2013 ed è attualmente disciplinata, per gli aspetti metodologici e organizzativi, dai Regolamenti CE N. 1099/2008 – UE N. 431/2014 e successive modifiche e integrazioni.

Principale obiettivo dell'indagine è ricostruire il quadro complessivo dei consumi energetici delle famiglie, al fine di ottemperare all'obbligo di fornire annualmente ad Eurostat i dati sui consumi energetici del settore residenziale per destinazione finale d'uso e fonte energetica. La rilevazione fornisce stime sui consumi di energia da parte delle famiglie residenti in Italia indispensabili per conoscere la dinamica sociale, economica e ambientale del Paese.

In particolare, lo scopo dell'Indagine è acquisire informazioni e produrre dati statistici sulle dotazioni energetiche delle famiglie, cioè relative agli impianti e alle apparecchiature che consumano energia nelle abitazioni, sulle modalità con cui vengono utilizzati nella vita quotidiana e sui consumi energetici della famiglia. La seconda edizione è terminata a luglio 2021.

L'Istat è quindi tenuto per legge a svolgere questa rilevazione e i cittadini sono tenuti a parteciparvi.

Le famiglie che dovranno partecipare all'indagine saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

Sia le interviste CATI sia il questionario (autosomministrato con tecnica CAWI – fase ISTAT) andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno 18 anni, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati.

ISCRIZIONE REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE

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. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) DI CUI AL D.M. DEL 17 OTTOBRE 2019 (G.U. N. 261 DEL 7 NOVEMBRE 2019) DEL MINISTERO DELL'AMBIENTE DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

Premesso che i servizi sono svolti presso l'Operatore Economico e con le proprie strutture tecnologiche e di supporto, per le categorie - strumentali alla fornitura - di stampanti, fotocopiatori, apparecchiature multifunzione di nuova acquisizione è previsto il rispetto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) di cui al D.M. del 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare per "l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio".

Per quanto riguarda l'eventuale acquisto/noleggio di Personal Computer desktop, portatili e server, è stato previsto il possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE 2016/679 E D.LGS. 196/2003 COME MODIFICATO DAL D.LGS. 101/2018)

Tutti i servizi dovranno rispettare gli adempimenti e obblighi in materia di protezione dei dati personali.

1.3 Glossario

ISTAT	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Fornitore / Aggiudicatario / Impresa	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
IVR - Interactive Voice Response	Tecnologia che consente a un computer di interagire con l'utente chiamante tramite l'uso di applicazioni vocali o tastiera telefonica DTMF.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Intervistatore telefonico	Figura professionale incaricata di somministrare l'intervista alle unità del campione mediante contatto telefonico.
Operatore del Contact Center	Figura professionale incaricata di rispondere alle richieste di assistenza che pervengono al Contact Center da parte delle unità del campione.
Ore - minuti	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato. Minuti solari e continuativi in cui è espressa la durata della singola intervista outbound o chiamata al numero verde Inbound.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per le indagini statistiche.
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo come disciplinato da Bando Istitutivo SDAPA.

Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.
<u>Glossario specifico dell'AS:</u>	
CAWI - Computer Assisted Web Interview	Tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale web per la compilazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte. Tale attività è gestita interamente da Istat.
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 da parte di un intervistatore e la registrazione delle informazioni raccolte.
Famiglie Campione	Insieme costituito da famiglie estratte casualmente dall'Istat a partire dalle liste anagrafiche.
Inizio/Avvio delle attività	Data di sottoscrizione del verbale di inizio attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio.
Inizio/Avvio della rilevazione	Data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le famiglie.
Esiti definitivi	Tutti gli esiti che determinano la chiusura dei contatti con l'unità di rilevazione (intervista completa, intervista interrotta definitivamente, unità di rilevazione caduta).
Esiti provvisori	Tutti gli esiti che presuppongono ulteriori contatti con l'unità di rilevazione prima dell'uscita dell'unità stessa dalla rilevazione (tentativo di contatto con l'unità di rilevazione, appuntamento per intervista, intervista iniziata da terminare, etc.).
Periodo di rilevazione	Periodo in cui devono essere effettuate le interviste.
Intervista completa	Intervista valida ai fini del pagamento del corrispettivo.
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.

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 telefonici.
Quartina	<p>Gruppo di quattro famiglie di cui una denominata "famiglia base" e le successive tre denominate "famiglie sostitutive", da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. All'interno di una quartina è possibile realizzare una sola intervista completa.</p> <p>Per quartina valida si intende un gruppo di quattro famiglie dove almeno un nominativo della quartina possiede un recapito telefonico valido.</p>
Tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI	<p><u>Per l'Indagine Studenti con disabilità</u>: tasso calcolato con cadenza quindicinale e definito come il rapporto tra il numero di interviste complete effettuate e il numero di quartine assegnate.</p> <p><u>Per l'Indagine sui Consumi energetici</u>: tasso calcolato con cadenza quindicinale e definito come il rapporto tra il numero di interviste complete effettuate e il numero di interviste assegnate.</p>
Tasso di completezza	<p><u>Per l'Indagine Studenti con disabilità</u>: rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di quartine assegnate valide*100.</p> <p><u>Per l'Indagine sui Consumi energetici</u>: rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di famiglie assegnate con almeno un recapito telefonico valido *100.</p>

2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico è l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative all'«Indagine Consumi energetici delle famiglie» e all'«Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - ID 2611. Le prestazioni oggetto di affidamento sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound e servizi opzionali e di governo.

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

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

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

- Categoria merceologica: **Servizi Outbound**
 - Servizio principale: Operatori Outbound
- Servizi Opzionali SDAPA:
 - **Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde**
 - **Sistemi informativi a supporto**
 - **Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica**

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

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

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed *in itinere*;

- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

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

Al fine di consentire la realizzazione dei servizi, l'Istituto richiede l'integrazione applicativa tra i propri questionari elettronici (per entrambe le indagini) ed i sistemi dell'aggiudicatario per il tempo necessario all'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato. ISTAT fornirà la documentazione tecnica di integrazione all'avvio delle attività.

La durata del contratto ha una durata massima di 11 mesi complessivi. Il contratto sarà concluso al termine positivo della verifica di conformità per entrambe le indagini anche anticipatamente rispetto a tale durata massima.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste, secondo quanto stabilito nello "Schema degli adempimenti" che sarà consegnato da ISTAT all'avvio dei lavori. I calendari delle rilevazioni verranno consegnati all'atto di redazione del verbale di avvio delle attività prima dell'avvio delle rilevazioni relative a ciascuna indagine, secondo gli accordi tra ISTAT e il Fornitore del servizio. 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.

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico di AS i seguenti allegati:

- Allegato Scheda e regole contatti
- Allegato Indicatori monitoraggio
- Allegato Scheda Numero verde
- Allegato Questionario Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità
- Allegato Questionario Consumi energetici famiglie

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

3 SERVIZI OUTBOUND

Le prestazioni oggetto di affidamento per la conduzione e gestione di interviste CATI relative all' «Indagine Consumi energetici delle famiglie» e all' «Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - ID 2611 sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound.

3.1 Modalità di remunerazione

Per ciascuna indagine il servizio è remunerato sulla base del prezzo offerto per ciascuna intervista completata, come indicato nel Contratto, per il numero delle interviste effettivamente completate dal Fornitore, come da verifica di conformità positiva. Si rinvia al contratto per la definizione delle modalità e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

3.2 Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale di Outbound facendo riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo – Categoria merceologica 2 - Servizi di indagini telefoniche.

Come indicato nei paragrafi relativi alla "Premessa" e alla "Normativa di riferimento e obiettivi", il presente servizio riguarderà l'erogazione di interviste da realizzarsi con tecnica CATI per due specifiche e distinte indagini, ciascuna con proprie caratteristiche, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

Il servizio in oggetto prevede la conduzione e gestione di un numero complessivo di **27.000 interviste complete** complessive sulle due indagini, da effettuarsi nell'arco di 11 mesi, così dimensionato:

- Indagine Studenti con Disabilità (durata media completamento questionario pari a **20 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico**, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **10.000 Interviste complete**;
- Indagine Consumi Energetici (durata media completamento questionario pari a **35 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico**, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **17.000 interviste complete**.

Per quanto riguarda la **predisposizione del servizio**, il Fornitore dovrà rispettare le seguenti tempistiche:

- Indagine Studenti con Disabilità: **2,5 mesi a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 5 mesi**;
- Indagine Consumi Energetici: **3 mesi a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 4 mesi**.

3.3 Le interviste

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

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

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

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, gli intervistatori dovranno utilizzare, qualora previsti, i moduli di codifica assistita predisposti dall'ISTAT.

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

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

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'Istat al momento dell'avvio dei lavori. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda Contatti prevista. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite "Scheda Contatti" dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare il soggetto interessato per la somministrazione dell'intervista, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile forniti dall'Istat o dall'Impresa (cfr. par. 4.3. Sistemi Informativi a supporto – normalizzazione elenchi) o reperiti nel corso di un precedente contatto. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato e rendicontato ad Istat (cfr. allegato Indicatori monitoraggio).

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

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

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

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 diretta al maggior numero di componenti della famiglia.

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

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

Il sistema d'acquisizione digitale di ciascun questionario verrà fornito dall'ISTAT, in quanto sarà sviluppato per la componente CAWI e adattato per la componente CATI. Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione e lo sviluppo della scheda contatti di cui ai Servizi Opzionali – Sistemi Informativi a Supporto. Anche per la suddetta attività, si farà riferimento al calendario delle attività.

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

3.4 Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità

3.4.1 Caratteristiche metodologiche

Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste compreso fra 8.000 e 10.000 somministrate a un genitore o tutore dell'alunno interessato. La rilevazione in oggetto sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CATI. Il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, è composto complessivamente da un numero di individui compreso tra 100.000 e 140.000 individui in età scolare residenti sul territorio nazionale. In particolare, il campione è suddiviso in due sotto campioni indipendenti:

- il primo campione, con numerosità compresa tra 80.000 e 100.000 individui, parteciperà all'indagine con tecnica CAWI (tasso di risposta atteso pari a circa il 40%) **gestita direttamente da ISTAT**;
- il secondo campione, con numerosità compresa tra 20.000 e 40.000 individui e suddiviso in un numero di quartine compreso tra 8.000 e 10.000, parteciperà con tecnica CATI.

Il campione CATI sarà suddiviso in due sotto-campioni: la metà delle interviste sarà rivolta a famiglie di alunni con disabilità e la metà a famiglie di alunni privi di disabilità; tutte le famiglie coinvolte risponderanno al medesimo questionario secondo percorsi di compilazione corrispondenti alle proprie caratteristiche. A ciascuna unità del campione sarà associato da Istat un recapito telefonico fisso o mobile. La lista dei nominativi sarà fornita da Istat all'avvio delle attività. A partire da questa lista il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono attraverso gli elenchi delle utenze più aggiornate. L'aggiudicatario dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, la suddetta attività di normalizzazione dei nominativi e la verifica/integrazione dei recapiti telefonici associati al campione CATI e/o su parte del campione CAWI.

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

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

Le famiglie da intervistare riceveranno una lettera a firma del Presidente dell'Istat, che informano della prossima intervista e comunicano il numero verde da contattare per ricevere assistenza. La spedizione della lettera, **a cura dell'Istat**, avverrà almeno una settimana prima dell'avvio delle relative attività di rilevazione.

3.4.2 Formazione specifica

3.4.2.1 Formazione in fase di avvio

La formazione iniziale prevede briefing teorici e briefing tecnici, secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici, contenutistici e tecnici (questionario elettronico) dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto

attiene all'utilizzo dei PC e al sistema CATI. La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'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 formazione iniziale sarà composta da:

- un 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;
- un briefing tecnico, condotto da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici.

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 deve essere reso disponibile il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici.

Le esercitazioni prevedono inoltre la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie 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 file dei microdati relativi alla Scheda Contatti e dei report di indicatori, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, secondo i tempi che saranno concordati tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività.

La formazione iniziale degli intervistatori CATI, di tipo centralizzato, verrà svolta in presenza in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale, come indicato nei servizi di infrastruttura logistica. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguito dimensionamento massimo del servizio: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di **3 persone ISTAT**, di 3 giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI **avrà la durata di 3 giornate in presenza**, ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore (**al netto delle pause**). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisor presenti in aula. In questa evenienza la formazione sarà effettuata da remoto e non richiederà il rimborso dei costi di trasferta del personale ISTAT.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività.

Le figure professionali - il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisor CATI e tutti gli intervistatori - dovranno partecipare ad una sessione formativa. Nel dettaglio: per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n. 1 supervisore CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori dovranno rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'ISTAT. Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'ISTAT

provvederà alla valutazione dei test, riservandosi, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

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

L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, 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. Qualora l'ISTAT decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista per un totale di 3 giornate formative potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

3.4.2.2 Formazione per turnover

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta **da remoto**. I contenuti e le durate delle sessioni formative per turnover saranno gli stessi previsti per la formazione in fase di avvio. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune politiche motivazionali e strategie per il contenimento del tasso di turnover, anche in considerazione della durata contenuta della rilevazione.

3.4.2.3 Ritorni formativi e debriefing

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. Tali incontri, della durata massima di 4 ore, saranno effettuati **da remoto**.

I debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI, tutti i supervisori e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing.

Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e 3 ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione.

Preliminarmente agli incontri si potranno organizzare attività di **consultazione online della rete di rilevazione** allo scopo di raccogliere informazioni utili a strutturare gli incontri stessi e di approfondirne alcune tematiche.

Qualora l'Istat ritenga necessario effettuare, totalmente o parzialmente, la formazione per turn over e i ritorni formativi e debriefing in presenza, presso la sede del Fornitore, per tali attività le spese di trasferta del personale Istat, fuori del Comune di Roma, saranno a carico dell'Istat.

3.5 Indagine sui consumi energetici delle Famiglie

3.5.1 Caratteristiche metodologiche

Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste alle famiglie compreso tra 14.000 e 17.000. La rilevazione in oggetto sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CATI. Il campione, con numerosità pari a circa **162.500** famiglie, è suddiviso in due insiemi di famiglie. Al primo insieme appartengono le famiglie che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso la compilazione del questionario web (massimo **105.600** famiglie) che sarà accessibile online per tutta la durata del periodo di raccolta dati. Al secondo insieme appartengono le famiglie per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico e che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso l'intervista con tecnica CATI (massimo **56.900** famiglie).

Nell'ambito della numerosità delle interviste previste: il campione per l'Indagine Consumi Energetici delle famiglie viene definito dall'Istat; i nominativi delle famiglie campione vengono estratti dalle liste anagrafiche.

La lista riguarderà l'intero campione (circa 162.500 famiglie) e sarà fornita all'avvio delle attività e conterrà, per ogni famiglia, i relativi nominativi, l'indirizzo della abitazione e i recapiti telefonici fissi e/o mobili laddove disponibili.

A partire da questa lista il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono attraverso gli elenchi delle utenze più aggiornate. La normalizzazione riguarderà **56.900** famiglie.

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono, il Fornitore produrrà un documento finale contenente tutta la lista dei contatti delle famiglie aggiornate, prevedendo un flag che segnali l'avvenuto aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

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

Le interviste CATI andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno **18 anni**, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati.

3.5.2 Formazione specifica

3.5.2.1 Formazione in avvio

La formazione iniziale prevede briefing teorici e briefing tecnici, secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici, contenutistici e tecnici (questionario elettronico) dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e al sistema CATI. La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'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 formazione iniziale sarà composta da:

- un 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;
- un briefing tecnico, condotto da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici.

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 deve essere reso disponibile il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici.

Le esercitazioni prevedono inoltre la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie 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 file dei microdati relativi alla Scheda Contatti e dei report di indicatori, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, secondo i tempi che saranno concordati tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività.

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal Comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 3 persone ISTAT, di tre giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI **avrà la durata di 3 giornate in presenza**, ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore (**al netto delle pause**). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisori presenti in aula. In questa evenienza la formazione sarà effettuata da remoto e non richiederà il rimborso dei costi di trasferta del personale ISTAT.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività.

Le figure professionali - il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisori CATI e tutti gli intervistatori - dovranno partecipare ad una sessione formativa. Nel dettaglio: per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n. 1 supervisore CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori dovranno rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'ISTAT. Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'ISTAT provvederà alla valutazione dei test, riservandosi, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste

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.

L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, 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. Qualora l'ISTAT decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista per un totale di 3 giornate formative potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

3.5.2.2 Formazione per turnover

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta **da remoto**. I contenuti e le durate delle sessioni formative per turnover saranno gli stessi previsti per la formazione in fase di avvio. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune politiche motivazionali e strategie per il contenimento del tasso di turnover, anche in considerazione della durata contenuta della rilevazione.

3.5.2.3 Ritorni formativi e debriefing

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. Tali incontri, della durata massima di 4 ore, saranno effettuati **da remoto**.

I debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI, tutti i supervisori e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing.

Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e 3 ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione.

Preliminarmente agli incontri si potranno organizzare attività di **consultazione online della rete di rilevazione** allo scopo di raccogliere informazioni utili a strutturare gli incontri stessi e di approfondirne alcune tematiche.

Qualora l'Istat ritenga necessario effettuare, totalmente o parzialmente, la formazione per turn over e i ritorni formativi e debriefing in presenza, presso la sede del Fornitore, per tali attività le spese di trasferta del personale Istat, fuori del Comune di Roma, saranno a carico dell'Istat.

3.6 Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio

A partire dall'avvio delle attività e per tutta la durata della fornitura l'Istat si riserva la facoltà di svolgere attività di monitoraggio dell'esecuzione del servizio nelle attività in cui esso viene 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 alle famiglie, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

Inoltre, l'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. L'Istat potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da Istat si riscontri il mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento o offerto come migliorativo, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

3.6.1 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 l'intervistato, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari.

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

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

Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo.

3.6.2 Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala

L'ISTAT svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, attività di verifica delle interviste CATI, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n.101/2018).

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

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

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

3.6.3 Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema unico accessibile da remoto dalle postazioni ISTAT, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

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

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

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

3.7 Livelli di Servizio

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

- 1) TCI - Tasso di completezza delle interviste (TCI_FSD per l'indagine Famiglie di Studenti con Disabilità; TCI_FCE per l'indagine Consumi Energetici);
- 2) TALN – Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (TALN_FSD per l'indagine Famiglie di Studenti con Disabilità; TALN_FCE per l'indagine Consumi Energetici).

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

TCI - TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE

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

- In particolare, per l'indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di quartine assegnate valide*100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **90%**.

- Per l'indagine Consumi energetici delle famiglie il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

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

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **40%**.

Si precisa che:

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

TALN - TASSO DI AVANZAMENTO DELLA LISTA DEI NOMINATIVI

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

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

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

In particolare, per l'Indagine Studenti con disabilità, il tasso di avanzamento sarà calcolato secondo la seguente formula:

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

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 90% alla fine della rilevazione:

- almeno il 18% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 36% per il secondo mese di rilevazione;
- almeno il 54% per il terzo mese di rilevazione;
- almeno il 72% per il quarto mese di rilevazione.

Si precisa che per questa indagine l'Istat si riserva di comunicare, in fase di avvio delle attività, la riduzione del periodo di rilevazione nella misura dichiarata in sede di Offerta tecnica dall'aggiudicatario.

In tale caso, le quote relative al tasso di avanzamento della lista saranno riproporzionate sulla base del periodo effettivo di rilevazione.

Per l'Indagine Consumi energetici:

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

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 40% alla fine della rilevazione:

- almeno il 10% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 20% per il secondo mese di rilevazione;
- almeno il 30% per il terzo mese di rilevazione;

3.8 Orari del Servizio OUTBOUND

Le interviste CATI saranno effettuate nei seguenti orari:

- Indagine sulle famiglie degli Studenti con disabilità: dal **lunedì al venerdì dalle 16:30 alle 21:30** e il **sabato dalle 11:00 alle 18:00**.
- Indagine sui Consumi energetici delle famiglie: dal **lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 21:30, il sabato dalle 10:30 alle 18:00**.

Le unità residenti nella Provincia di Bolzano non dovranno essere contattate **oltre le ore 20:00**.

Ulteriori possibili eccezioni di orario legate ad aspetti di natura territoriale e/o di target saranno concordate con il Fornitore del Servizio in fase di avvio delle attività.

Le interviste potranno essere effettuate in orari diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente con gli intervistati o con gli individui campione.

3.9 Personale impiegato nel servizio OUTBOUND

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

Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata. Le tempistiche da rispettare per la sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto.

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

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

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

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

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

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

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

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un'integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT".

Intervistatore

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

- 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).

Inoltre, per l'indagine Consumi Energetici dovranno essere impiegati almeno n. 2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, 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.

Supervisore di sala

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di supervisor di sala secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 supervisore ogni 25 intervistatori per l'Indagine Consumi Energetici.
- almeno 1 supervisore ogni 20 intervistatori per l'Indagine Studenti con Disabilità.

Il supervisore dovrà garantire, durante la rilevazione, il supporto 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 15.000 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.

n. 1 Coordinatore Tecnico Operativo

Tale figura dovrà seguire entrambe le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la gestione delle indagini, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate al servizio, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Tale figura dovrà coordinare le attività 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 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 dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

4 SERVIZI OPZIONALI

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

4.1 Modalità di remunerazione

I servizi Opzionali sono remunerati con un canone omnicomprensivo, stimato sui requisiti minimi sotto esposti per ciascun servizio.

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

4.2 Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde

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

Il servizio ad oggetto riguarderà l'erogazione di contenuti informativi specifici con numero verde e con possibili ulteriori canali per l'assistenza alle famiglie interessate dall'indagine CAWI di ISTAT e CATI di cui al precedente Capitolo 3 Servizi Outbound.

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

Su base storica ed esperienziale, l'Istituto stima un numero di chiamate atteso per il Contact Center con durata media complessiva di **5 minuti** ciascuna così suddiviso:

- **16.800** per l'Indagine "Studenti";
- **19.500** per l'Indagine "Consumi Energetici"

per un massimale complessivo di circa **36.300** chiamate. Tale dimensionamento corrisponde al 12% del campione delle famiglie a cui ISTAT ha inviato la comunicazione. La suddivisione tra le due indagini non è vincolante.

Sono inclusi nel servizio la remunerazione di tutti i costi relativi alle risorse assegnate al servizio (operatori inbound, supervisori 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.

Il contatto tramite canale posta elettronica (e.mail) verrà considerato equivalente al contatto tramite nr. verde ed associato a un effort medio di 5 minuti, salvo diverso accordo con l'Istituto previa accettazione di motivazioni oggettive di effort aggiuntivo.

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

L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti. La sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto. Gli operatori, durante l'orario di servizio, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste delle famiglie intervistate riguardo l'indagine.

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

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

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

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

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un'integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT".

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

A partire dalla settimana precedente l'inizio di ciascuna rilevazione CATI e fino alla settimana successiva al termine della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali, anche attraverso modalità di lavoro che favoriscono la conciliazione lavoro-famiglia, un servizio telefonico di risposta su interrogativi o dubbi riguardanti la rilevazione sia alle famiglie intervistate con tecnica CATI, sia alle famiglie partecipanti all'indagine CAWI.

L'attivazione e la gestione del servizio di Contact Center e del Numero Verde, è a cura e a spese del Fornitore del Servizio. Anche il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore stesso. Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere 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:

- ✓ postazioni di lavoro per gli operatori di call center dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e servizi applicativi per la gestione del servizio;
- ✓ per ciascuna indagine, la fornitura e la gestione del numero verde gratuito per il chiamante - sia per numerazione fissa sia per numerazione mobile nazionale – con operatore nell'orario di servizio e sistema IVR sino al completamento delle 24 ore 7 giorni su7 (H24 7/7);
- ✓ per ciascuna indagine, e su richiesta dell'Istat, la fornitura e la gestione di un indirizzo di posta elettronica al quale 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 all'avvio delle attività.
- ✓ il sistema di messaggistica vocale (IVR) configurabile e personalizzabile con i seguenti requisiti minimi:
 - durante l'orario di risposta con operatore:

- il sistema dovrà riconoscere i chiamanti della provincia autonoma di Bolzano 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;
- nel periodo di sovrapposizione delle indagini, indirizzamento automatico sull'indagine richiesta dall'utente;
- informare il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui alla risposta;
- nel restante orario a completamento H24 - 7 giorni su 7:
 - dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
 - comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni;
- ✓ la registrazione di ogni tentativo di contatto conformi all'allegato "Scheda e regole contatti" di ciascuna Indagine giornalmente;
- ✓ per ciascuna Indagine, le rendicontazioni giornaliere e cumulate e gli indicatori di qualità, secondo le specifiche che saranno definite da Istat e comunicate al Fornitore in fase di avvio delle attività;
- ✓ l'aggiornamento della lista contatti: nei casi in cui le famiglie del campione CATI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore registrare tali informazioni e aggiornare la propria lista contatti al fine di poter procedere successivamente alla somministrazione della intervista. Tutte le informazioni reperite dal Contact Center utilizzabili ai fini della somministrazione della intervista CATI dovranno essere utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione stessa.
- ✓ l'identificazione del chiamante tramite l'accesso automatizzato alla lista normalizzata e aggiornata;
- ✓ il sistema di ascolto da remoto con visualizzazione delle schermate di acquisizione dei dati di contatto.

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

Contenuto informativo

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

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

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

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

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

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

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

L'Istat effettuerà la formazione in presenza recandosi, a proprie spese, presso la sede di erogazione del Servizio di Numero Verde.

Il briefing, della durata di un giorno (8 ore effettive al netto delle pause), è effettuato presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio; a tale briefing dovrà partecipare anche il coordinatore tecnico operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'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.

L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, con sessioni da remoto e/o pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

4.2.2 Livelli di Servizio

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

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

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività). Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, in modo da renderle note in tempo reale agli intervistatori CATI. Il sistema deve registrare, inoltre per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui all'Appendice A. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base mensile**, concordata con ISTAT durante i lavori preparatori, entro il giorno 15 di ciascun mese, relativamente al mese precedente, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali.

4.2.3 Orari del Servizio

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

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

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

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

Orari di risposta del Numero verde con Operatore:

Dalla data di attivazione dell'indagine Famiglie degli Studenti con disabilità:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 21:30:
- il sabato dalle ore 11:00 alle ore 18:00.

Dalla data di attivazione dell'indagine Consumi Energetici:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle ore 21:00:
- il sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

4.2.4 Personale impiegato per il servizio INBOUND

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

Operatore del numero verde (Profilo OPERATORE INBOUND)

Il Fornitore del Servizio garantirà la presenza di almeno 2 operatori non dedicati per entrambe le indagini contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo le indagini. 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 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.

Nei verbali di inizio attività del servizio Inbound numero verde il Fornitore comunicherà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate.

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

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

4.3 Sistemi Informativi a supporto

In aggiunta a quanto indicato nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo dello SDAPA, si riportano i requisiti minimi richiesti da ISTAT.

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

Il sistema verrà testato dal Fornitore e dall'Istat e dovrà essere perfettamente funzionante nei tempi indicati da ISTAT in sede di avvio delle attività.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'Istat e il Fornitore del Servizio. Eventuali indisponibilità – imputabili al fornitore - in fase di avvio della rilevazione CATI comporta l'applicazione delle sanzioni previste.

Per tutto il periodo di effettuazione delle rilevazioni, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'Istat quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo le modalità previste nei punti i) e j) dell'Appendice A al capitolato.

I file dei microdati e la reportistica, trasmessi quotidianamente, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito da Istat all'avvio delle attività.

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

4.3.1 Integrazione Questionario Istat con Sistemi Informativi a supporto del fornitore

Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione, di gestione della scheda contatti, di supporto e monitoraggio delle attività.

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

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

4.3.2 Personale impiegato per i servizi informativi a supporto

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

- **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 dell'integrazione con il questionario 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 della 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;
- **Sistemista**, per la gestione degli aspetti di competenza dell'integrazione con il questionario CATI 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;
- **Analista programmatore**, per la progettazione, sviluppo e manutenzione dell'integrazione con il questionario CATI e delle procedure finalizzate al 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;
- **Programmatori**, per lo sviluppo e la manutenzione dell'integrazione con il questionario 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.

4.3.2.1 Piattaforma di E-learning

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

4.3.3 Sicurezza dei dati

In merito alla sicurezza dei dati, il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

4.4 Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica

Infrastruttura relativa ai canali di contatto.

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

- Servizio Inbound:
 - o Canale telefonico con numerazione verde sia da rete fissa nazionale sia da rete mobile nazionale
 - o Canale e-mail

- Servizio Outbound:
 - o Canale telefonico (sia per chiamate verso rete fissa nazionale che per chiamate verso rete mobile nazionale)

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

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

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

Il personale impiegato lavorerà presso la/e sede/i del Fornitore secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

4.4.1 Locali e attrezzature

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

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

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

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

In caso di acquisto e noleggio di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Pc portatili, PC da tavolo, Stampanti, fotocopiatrici, apparecchiature multifunzione), il fornitore dovrà rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente approvato il 13 dicembre 2013 "CAM per la fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio".

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

4.4.2 Sede della Formazione

Specificatamente per il presente Appalto Specifico, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una struttura dedicata -presso la sede del servizio di Outbound di ciascuna indagine - alla formazione frontale degli intervistatori, dei supervisor e degli operatori del Contact Center, con i requisiti sotto esposti.

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

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

Principali requisiti logistici e organizzativi della formazione comuni alle due indagini

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

- Messa a disposizione di aule per la formazione secondo le seguenti caratteristiche minime:
 - almeno 1 aula plenaria per il briefing teorico che contenga circa 60 persone (circa 50 intervistatori, altro personale del Fornitore, docenti Istat);
 - almeno 2 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 30 persone ciascuna (circa 50 intervistatori, altro personale del Fornitore, docenti Istat).
- Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle **strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico e di altri eventuali strumenti**; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e un adeguato piano di appoggio.
- Tutti i discenti dovranno disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete (collegato con il Sistema Cati) per esercitarsi sul questionario, nonché per utilizzare gli strumenti di apprendimento online o di formazione blended (mista).
- I costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore stesso.
- Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione secondo il dimensionamento successivamente specificato.
- Il fornitore dovrà predisporre postazioni dotate di software e la piattaforma per la formazione a distanza per il turn-over, ritorni formativi e debriefing.
- Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

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

5 SERVIZI DI GOVERNO

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

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

5.1 Programmazione, controllo e monitoraggio

Programmazione

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

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

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare la struttura organizzativa e logistica proposta (ad esempio, organigramma e funzionigramma), nonché in sezioni distinte le risorse adibite ai singoli servizi con le tempistiche richieste da ISTAT.

Controllo

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

Monitoraggio

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

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

Il sistema di monitoraggio sarà soggetto a collaudo.

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

Il Fornitore del Servizio dovrà:

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

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

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare **la mancata effettuazione dell'intervista**, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione di penali.

5.2 Supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative richieste da ISTAT per i servizi di Outbound ed Inbound, come di seguito descritto.

Per ciascuna indagine sono riportati gli obblighi formativi richiesti da ISTAT e le modalità richieste che al momento costituiscono requisiti minimi per la fornitura.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale – oltre al rispetto dei requisiti minimi del profilo, laddove esso non sia già adeguatamente formato, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti.

5.3 Gestione della forza lavoro

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di organizzare un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

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

- % di mancate risposte sulle numerazioni fisse;
- tasso di mancata disponibilità al rilascio dell'intervista;
- durata media delle interviste per singola indagine superiore alle durate medie stimate da ISTAT;
- durata media delle chiamate di assistenza superiore alla durata di 5 minuti incluso post-call;
- tasso di completezza parziale inferiore alla media del periodo;

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

5.3.1 Personale impiegato per i Servizi di governo

Responsabile di Progetto

E' la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede laurea specialistica o vecchio ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI oppure con tecnica mista 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 dall'Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Progetto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

5.4 Personale adibito ai servizi richiesti

L'Impresa, alla data di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente **i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche)** e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni. Si rimanda all'art. 105 del contratto.

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

Nello specifico il Fornitore deve:

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

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

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

Sostituzione del personale

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali rispondenti ai requisiti richiesti od offerti. La sostituzione deve avvenire entro il termine di **3 (tre)**

giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione con un preavviso di 5 (cinque) giorni solari e allegando il nominativo e il curriculum della nuova figura professionale di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

In entrambe le ipotesi di sostituzione, ISTAT si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di **2 (due) giorni lavorativi** dal ricevimento del relativo curriculum. Premettendo che gli intervistatori e operatori devono aver effettuato la formazione Istat concorderà le modalità per un passaggio di consegne supervisionato.

Ove ISTAT ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine **di 3 (tre) giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, pari ai requisiti minimi e/o migliorativi per lo specifico profilo.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte di ISTAT del curriculum presentato o decorsi 2 giorni lavorativi della consegna del relativo Curriculum vitae, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro **3 (tre) giorni solari** dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale **senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente**, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare la penale di cui all'articolo Penali "Mancata Comunicazione per iscritto della necessità di sostituzione motivata di una figura professionale".

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati comporta l'applicazione della penale per ogni giorno lavorativo di ritardo.

L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi precedenti, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

Trattamento dei dati personali

Come indicato nel Contratto, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato **Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto.** A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare per conto dell'ISTAT (nel seguito del presente articolo "Titolare") i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e per la durata dello stesso, impegnandosi ad effettuare le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE/2016/679 nel seguito anche solo "Regolamento UE", D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale, allegato decreto legislativo n. 196/2003 - nel seguito del presente articolo collettivamente "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite o successivamente impartite dal Titolare.

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

Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dati prevista dal Programma statistico nazionale nell'ambito dell'indagine sui consumi energetici al fine di acquisire stime sui consumi di energia delle famiglie e dell'indagine Famiglie di studenti con disabilità.

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

In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono il campione di famiglie residenti sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare.

Si rimanda al contratto per il dettaglio delle obbligazioni.

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

5.5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

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

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

Sopralluogo preliminare

Non applicabile.

Avvio delle attività

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

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

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività. L'Istat si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'Istat.

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

Per le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si procederà ad effettuare le verifiche di conformità previste contrattualmente per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

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

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

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

Cessazione delle attività

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

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

Corrispettivi e modalità di pagamento

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

Azioni contrattuali

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

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

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

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

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

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.

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 Speciale.

Quadro normativo specifico

Come indicato al paragrafo 1.2 "Normativa di riferimento e obiettivi", vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo. I Requisiti integrativi del presente AS sono presenti al par. 1.2 "Normativa di riferimento ed obiettivi".

6 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI

6.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CATI attraverso cui integrare il questionario elettronico CAWI di ISTAT di ciascuna Indagine e che garantisca le funzionalità di seguito indicate:

- gestione dell'intervista;
- allineamento delle versioni del questionario;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto; minuti, ora e data di inizio e fine intervista; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- gestione e monitoraggio del field;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- gestione delle sostituzioni degli individui;
- gestione del campione CATI: 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.

6.2 FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Per quanto riguarda l'integrazione del questionario, il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del SW di integrazione del questionario elettronico, fornito di un linguaggio compatibile con le disposizioni ISTAT in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

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

- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

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

6.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici del Fornitore del Servizio, in presenza del Responsabile di progetto del Fornitore del Servizio, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, di integrazione e interoperabilità, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma o a distanza tramite idonei strumenti telematici (es. TEAMS), secondo le indicazioni fornite dall'Istituto.

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

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- integrazione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CATI;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati;
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- monitoraggio della potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

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

6.4 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 6.14 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

6.5 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI

Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CATI dovranno essere realizzate con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità, finalizzate alla massimizzazione della qualità del software. Il servizio di implementazione s'intende comprensivo delle attività di installazione del software CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

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

6.6 INTEGRAZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO ISTAT PER CIASCUNA INDAGINE

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 CATI (per Consumi energetici anche in lingua tedesca e, ove applicabile, in lingua slovena) da utilizzare nella rilevazione sarà integrato dal Fornitore del Servizio sulla base della documentazione tecnica di integrazione fornita dall'ISTAT nei tempi previsti dallo stesso e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (allegato Questionario Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità e allegato Questionario Consumi energetici famiglie).

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

6.7 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

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

Con riferimento alle interviste CATI, in considerazione della particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso all'indagine da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatore sia effettivamente libero e disponibile a gestire il contatto 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 automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

6.8 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CATI

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 (quindici) giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività degli intervistatori verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 6.9.

6.9 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

L'importazione e l'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT. Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nei sistemi in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività degli intervistatori, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione, ecc.).

6.10 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto negli allegati al Capitolato Tecnico.

6.11 VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)

Il Fornitore dovrà permettere al personale Istat, dalle proprie sedi, di accedere in remoto, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT, al Sistema CATI 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 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/integrazione delle funzionalità del SW del Sistema 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.

6.12 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a **6 ore lavorative**, pena l'applicazione delle sanzioni previste.

6.13 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

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

6.14 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra ISTAT e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e ISTAT, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'ISTAT. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'ISTAT e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.