

CAPITOLATO TECNICO PER LA RILEVAZIONE TELEFONICA RELATIVA ALL' INDAGINE TRIMESTRALE SUI POSTI VACANTI E LE ORE LAVORATE

1) Oggetto del capitolato

L'indagine trimestrale sui posti di lavoro vacanti e le ore lavorate sarà condotta dall'ISTAT nel corso del periodo 2013-2015 attraverso 11 cicli di rilevazione: nel III trimestre 2013 (con riferimento ai dati del II trimestre 2013), nel IV trimestre 2013 (con riferimento ai dati del III trimestre 2013), nel I trimestre 2014 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2013), nel II trimestre 2014 (con riferimento ai dati del I trimestre 2014), nel III trimestre 2014 (con riferimento ai dati del II trimestre 2014), nel IV trimestre 2014 (con riferimento ai dati del III trimestre 2014), nel I trimestre 2015 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2014), nel II trimestre 2015 (con riferimento ai dati del I trimestre 2015), nel III trimestre 2015 (con riferimento ai dati del II trimestre 2015), nel IV trimestre 2015 (con riferimento ai dati del III trimestre 2015), nel I trimestre 2016 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2015).

I dati dell'Indagine saranno utilizzati per fornire indicatori trimestrali, in osservanza ad alcuni regolamenti comunitari. I principali sono il Regolamento europeo Reg. CE n. 453/2008 sui posti vacanti e il regolamento europeo sulle statistiche congiunturali (Reg. CE n. 1158/2005, che modifica il Reg. CE n. 1165/98). Ulteriori utilizzi di tali dati riguardano il calcolo dei conti nazionali trimestrali sull'occupazione espressa in ore lavorate (come richiesto dal Reg. CE n. 1267/2003) e l'elaborazione del costo del lavoro per ora lavorata (come richiesto dal regolamento CE n. 450/2003 sull'indice del costo del lavoro trimestrale, LCI).

L'indagine utilizza oltre alla modalità di rilevazione CATI, che è oggetto del presente capitolato, la modalità web e la modalità fax. La prima volta che un'impresa è inserita nel campione, viene contattata, e intervistata con la modalità CATI. Per le occasioni di indagini successive l'impresa può decidere di adottare la modalità web. Una parte di imprese, appartenenti sia al campione CATI che a quello web, inoltre, decide di rispondere via fax. Questi fax vengono inviati alla Società contraente affinché vengano sottoposti ad immissione controllata dagli intervistatori CATI (vedi anche paragrafo 8).

La raccolta delle informazioni avverrà in modalità di rilevazione CATI e sarà preceduta dall'invio da parte dell'ISTAT del relativo questionario a un campione di imprese. Per ciascun periodo di rilevazione dovranno essere contattate per l'intervista CATI le imprese necessarie per ottenere complessivamente un numero di interviste valide pari nel trimestre a circa 8,500. A tal fine e in considerazione dei contatti già avviati con i rispondenti, l'ISTAT fornirà ogni trimestre una lista più ampia di imprese presenti nell'Archivio ASIA delle Imprese Attive. Tale lista sarà di circa 13,000 imprese, ma potrà essere rivista, anche nel corso del periodo, in base alle esigenze della rilevazione a discrezione dell'Istat.

Occorrerà contattare l'impresa, se necessario, in più fasi. Durante un primo contatto telefonico, l'intervistatore dovrà verificare se l'impresa abbia ricevuto il questionario e se sia in grado di rispondere ai quesiti proposti. Dopo aver provveduto a far pervenire all'impresa una eventuale copia aggiuntiva del questionario (direttamente via fax o comunicando all'ISTAT i nominativi delle imprese che richiedono una copia del questionario via e-mail), l'intervistatore dovrà definire un appuntamento per la successiva intervista CATI e acquisire telefonicamente il questionario compilato da parte del rispondente.

2) Rapporti fra ISTAT e società contraente

La Società contraente dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento dell'indagine statistica in oggetto, le risorse e i servizi minimi necessari alla conduzione, alla gestione ed al monitoraggio della stessa nelle modalità specificate nel presente capitolato. Il sistema CATI e i relativi software previsti per la presente fornitura saranno forniti dalla Società.

La Società dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, impegnandosi ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istat, ed assicurandone la gestione secondo lo schema e il calendario che l'ISTAT fornirà di trimestre in trimestre. Le date di inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società contraente e la competente struttura tecnica dell'ISTAT. Per la data di decorrenza della fornitura si farà riferimento alla data in cui verrà sottoscritto il verbale di inizio lavori.

Il questionario definitivo e gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all'atto della redazione del verbale di inizio dei lavori. L'ISTAT si riserva il diritto di partecipare alle fasi di preparazione dei questionari elettronici e a tutte le altre fasi di progettazione, realizzazione e messa in esercizio del sistema CATI.

L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di modificare il questionario in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi per intervista stabiliti nel presente Capitolato. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione.

Potranno essere concordate, in qualsiasi momento, integrazioni e modifiche alle specifiche comunicate nel presente Capitolato e negli allegati tecnici occorrenti all'espletamento dell'indagine, nonché a quelle fornite in corso d'opera, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Tutti gli incontri tra il Servizio tecnico ISTAT competente per questa indagine statistica e i responsabili della Società, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno indetti e svolti presso le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. I referenti del Servizio tecnico dell'ISTAT potranno seguire tutte le fasi dell'indagine statistica. Il rapporto tra ISTAT e Società contraente si intenderà concluso alla completa consegna, secondo gli standard decisi dall'ISTAT, dei dati relativi alle interviste effettuate. Le interviste saranno considerate complete soltanto nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

3) Servizio tecnico competente dell'ISTAT

Il Servizio dell'ISTAT competente per la rilevazione trimestrale sui posti di lavoro vacanti e le ore lavorate è il Servizio Statistiche Congiunturali sull'Occupazione e sui Redditi (di seguito definito come servizio OCC).

4) Tempi di esecuzione dell'indagine CATI

La Società dovrà dare avvio ai lavori per la predisposizione della fornitura in oggetto presumibilmente entro il mese di aprile 2013 e, comunque, non oltre 7 gg dalla data di stipulazione del contratto.

Per ogni trimestre di riferimento, la rilevazione, dovrà iniziare entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello del trimestre di riferimento e dovrà essere svolta nello spazio di 25 giorni lavorativi.

Per rispettare questa tempistica l'intervistatore può concedere all'impresa per la compilazione del questionario un massimo di 5 giorni tra la prima e la seconda telefonata. Si stima che saranno necessari almeno 50 intervistatori per poter contattare nel corso dei primi 10 giorni della rilevazione tutte le imprese del campione e raccogliere i dati del questionario nel corso dei successivi giorni.

Inoltre, un sottoinsieme delle imprese, definito da una lista appositamente predisposta, dovrà essere contattato e intervistato nello spazio di 18-20 giorni lavorativi al fine di costituire una base di dati utilizzata per stime rapide. Lo scopo è di ottenere in questa prima fase una quota prefissata delle interviste complessive; la quota sarà definita in modo preciso all'inizio dell'indagine trimestrale, ma orientativamente sarà compresa fra il 50 e il 60%.

Il questionario prevede circa 50 quesiti, che richiedono la disponibilità di dati sui posti vacanti nell'impresa, sul numero di posizioni lavorative occupate dall'impresa e sul numero di ore lavorate dai dipendenti dell'impresa nel passato trimestre. È perciò assolutamente necessario che l'intervista CATI avvenga – su appuntamento – con riferimento al questionario già compilato.

Considerando che la prima telefonata non dovrebbe impegnare l'intervistatore per più di 5 minuti in media (anche nel caso in cui sia necessario dare informazioni riguardo alla rilevazione) e che l'intervista CATI dovrà necessariamente svolgersi sulla base del questionario compilato, si stima che il tempo necessario per acquisire un singolo questionario non dovrebbe eccedere, nella maggioranza dei casi, 15 minuti. Questa stima si basa sull'ipotesi che il questionario sia già stato compilato e che si tratti di verificare e acquisire i dati. Nel caso in cui non si riesca a reperire subito la persona responsabile della compilazione, oppure il questionario non sia pervenuto presso l'impresa, i tempi di intervista si allungano sensibilmente.

Le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal Servizio OCC per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società dovranno essere concordate con l'ISTAT.

La Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto. L'intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

All'atto della redazione del verbale di inizio delle operazioni saranno consegnati alla Società contraente il questionario definitivo e gli altri documenti definitivi occorrenti per l'espletamento del servizio.

Il rapporto tra ISTAT e Società contraente s'intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo gli standard decisi dall'ISTAT.

Le date d'inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società contraente e il competente Dipartimento dell'ISTAT.

5) Risorse da impiegare nella rilevazione CATI

5.1) Risorse umane

La medesima risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

5.1.1) Responsabile del progetto della Società contraente

La Società contraente dovrà individuare un responsabile di progetto. Il responsabile di progetto dovrà possedere un diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento con un'esperienza minima triennale nella direzione di indagini statistiche telefoniche CATI sulle imprese.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate nel curriculum vitae. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.2) Responsabile di field

La Società contraente dovrà individuare un responsabile di field, per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala, in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e

nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate nel curriculum vitae. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.3) Capo progetto informatico della Società contraente

La Società contraente dovrà designare un capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete. Il capo progetto informatico dovrà coordinare ed essere responsabile di tutte le attività finalizzate a garantire il funzionamento ottimale dell'architettura hardware e software per la realizzazione delle interviste, la trasmissione dei dati, la produzione della reportistica e la gestione dei contatti e degli appuntamenti.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate con curriculum. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.4) Sistemisti, analisti programmatori e programmatori

Si richiede almeno n.1 sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

Si richiede almeno n. 1 analista programmatore per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI completo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi CATI. L'analista programmatore, inoltre, dovrà essere esperto del software specifico che sarà utilizzato dalla Società contraente per la messa in esercizio del questionario elettronico.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

Si richiede almeno n. 1 programmatore per lo sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

5.1.5) Supervisor

Si richiede almeno n.1 supervisore di sala, per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

5.1.6) Intervistatori

La Società contraente dovrà selezionare almeno 50 intervistatori, per poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti.

Per realizzare le interviste alle imprese con sede nella provincia di Bolzano la Società contraente dovrà selezionare almeno 2 intervistatori con conoscenza approfondita della lingua tedesca. L'ISTAT fornirà il questionario in lingua tedesca.

E' necessario che la Società contraente si avvalga esclusivamente di intervistatori o intervistatrici con esperienza di interviste telefoniche alle imprese. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno una esperienza personale di utilizzazione delle procedure CATI nell'ambito di indagini statistiche sulle imprese.

Variazioni nel numero degli intervistatori potranno essere effettuate solo su autorizzazione del Servizio OCC. La Società contraente non potrà ridurre di sua iniziativa il numero degli intervistatori utilizzati nell'indagine, in quanto ciò potrebbe pregiudicare la consegna dei lavori nei termini previsti, né aumentarlo senza darne comunicazione e permettere all'ISTAT di procedere alla formazione degli intervistatori stessi.

Al fine di conseguire tassi di risposta elevati (70-75%) per particolari sottopopolazioni di imprese (complessivamente pari a circa 200/300 unità), individuate sulla base di criteri specifici, la Società contraente dovrà selezionare un nucleo ristretto di intervistatori (composto da almeno 2 persone) con esperienza di interviste CATI sulle imprese che seguano stabilmente queste unità per l'intera durata del contratto. Per tali sottopopolazioni di imprese la collaborazione continuativa dei medesimi intervistatori nelle rilevazioni è un requisito di fondamentale importanza. Nell'eventualità in cui si rendano indispensabili delle sostituzioni, esse dovranno essere concordate con il Servizio OCC.

La Società contraente dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over di tutti gli intervistatori, individuando forme di rapporto contrattuale che garantiscano l'impegno e la motivazione degli stessi verso un lavoro orientato alla qualità.

5.1.7) Modalità di reclutamento degli intervistatori

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico della Società contraente e l'ISTAT si riserva di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini e la capacità di gestire le differenti situazioni in cui potranno trovarsi ad operare (soprattutto in considerazione delle differenze tra imprese di diversa dimensione o diversa tipologia di attività) e le competenze necessarie per fornire alle imprese le informazioni richieste per la corretta compilazione del questionario.

Queste competenze dovranno essere opportunamente documentate.

5.1.8) Elenco degli intervistatori (da fornire prima dell'indagine)

Per la rilevazione, la Società contraente dovrà fornire all'ISTAT – prima dell'inizio dell'indagine - la lista degli intervistatori selezionati con le seguenti indicazioni:

- codice identificativo,
- sesso,
- età,
- provincia e comune di residenza,
- titolo di studio,
- professione,

- esperienza lavorativa nel settore delle rilevazioni CATI sulle imprese, ed eventualmente:
- codice dell'intervistatore sostituito,
- data di assegnazione all'indagine.

Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera, ogni qual volta il gruppo di intervistatori originariamente assegnati all'indagine si modifichi per ingresso di nuovi, e/o uscita di già presenti.

5.1.9) Modalità di addestramento degli intervistatori

Dovranno essere effettuati briefing per l'addestramento degli intervistatori prima dell'avvio dell'indagine. Questi saranno articolati in un briefing teorico e in uno tecnico. Il briefing teorico sarà condotto direttamente dall'ISTAT all'interno di idonee strutture messe a disposizione dalla Società contraente e in presenza del responsabile di progetto della Società contraente, del responsabile di field nonché dei supervisori, ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati che oppongono un rifiuto a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'ISTAT. Il briefing teorico sarà svolto nel corso di una giornata, possibilmente 1-2 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

Il briefing tecnico di gestione del CATI sarà condotto dalla Società contraente alla presenza di personale del Servizio OCC e del capo progetto informatico ed avrà lo scopo di illustrare il funzionamento della versione del questionario elettronico, di far esercitare gli intervistatori sul questionario, con particolare attenzione ai quesiti che presentano maggiori difficoltà, anche attraverso la simulazione delle interviste. Il briefing pratico sarà svolto nel corso di una giornata, possibilmente un giorno prima dell'inizio della rilevazione.

Il training ha lo scopo di introdurre l'intervistatore alla tematica oggetto dell'intervista, di prepararlo a rispondere adeguatamente a domande e obiezioni da parte delle imprese intervistate e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

La Società contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero, la durata ed i tempi. La Società inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

Il materiale didattico sarà predisposto dall'ISTAT e verrà riprodotto e distribuito dalla Società contraente a tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori, la Società contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo modalità che saranno concordate con l'ISTAT.

5.1.10) Riunioni con gli intervistatori durante e dopo l'indagine

Durante la rilevazione e al termine dell'indagine l'ISTAT potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con tutti gli intervistatori (debriefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento di tutta la rilevazione. Tali riunioni saranno condotte dall'ISTAT in presenza del responsabile di progetto della Società contraente, nonché dei supervisori.

La Società contraente dovrà farsi carico della loro organizzazione secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero, la durata ed i tempi. La Società contraente, inoltre, dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei debriefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni.

I supervisori di sala dovranno partecipare a tutti i momenti di formazione che saranno organizzati con gli intervistatori (briefing teorici e pratici, eventuali debriefing), al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti dell'indagine, sulla struttura del questionario elettronico e sulle istruzioni che verranno impartite dai responsabili ISTAT nella gestione delle interviste e di specifiche problematiche.

Essi dovranno altresì essere informati e aggiornati su tutte le specificità tecnico-organizzative di supporto e ausilio all'operato degli intervistatori e alla realizzazione di ogni fase di rilevazione, concordate tra l'ISTAT e la Società contraente.

5.2) Risorse tecniche

5.2.1) Software

Dovranno essere utilizzati pacchetti software specifici per la realizzazione di interviste CATI comprensivi di programmi adatti alla gestione di database e alla elaborazione di dati.

In particolare, tale software dovrà consistere in:

- un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattiva e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- un questionario elettronico che:
 - permetta i controlli di range, di salto e di incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
 - fornisca un'apposita messaggistica di errore/avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite;
 - permetta salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e un'agile navigazione dello stesso;
 - consenta al rilevatore 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;
 - contempli l'uso di colori nelle diverse parti del questionario;
 - contempli l'uso di diverse dimensioni di carattere;
 - includa help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
 - permetta la visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
 - permetta la visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
 - ottimizzi i tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

L'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica, che nei contenuti del questionario elettronico. Il questionario elettronico dovrà essere predisposto a cura della Società contraente sulla base del questionario e di un piano di compatibilità concordato con l'ISTAT e, comunque, in collaborazione con il Servizio OCC. Tale software di immissione dati dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili. Il software, già testato dalla Società contraente, dovrà essere fornito all'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. Attraverso la realizzazione di interviste simulate dovrà essere effettuato un test su tale programma alla presenza di incaricati dell'ISTAT. Il software diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale verifica.

Con riferimento alle funzionalità per la gestione del sistema CATI, inoltre, il software dovrà garantire:

- la selezione automatica casuale dei nominativi delle imprese del campione e l'assegnazione automatica agli intervistatori CATI dei nominativi stessi;
- la gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- la gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo l'algoritmo definito dall'ISTAT;
- la gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- la 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).

Con riferimento alle caratteristiche tecniche del sistema CATI, inoltre, dovranno essere garantiti:

- la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- la capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

5.2.2) Centralino, linee telefoniche e postazioni CATI

Sia il contatto preliminare telefonico con le imprese, sia l'intervista dovranno avvenire con modalità CATI. La Società contraente dovrà quindi disporre di:

- un centralino con almeno 100 linee dedicate alla rilevazione;
- almeno 80 postazioni CATI (PC, telefoni e cuffie microfonate), ubicate in un'unica sede.

5.2.3) Hardware

La Società contraente dovrà possedere i seguenti requisiti hardware:

- n. 2 PC per la gestione del sistema CATI;
- n. 2 PC per l'elaborazione dati e sviluppo software;
- n. 2 stampanti laser;
- n. 2 fax server;
- n. 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat;
- n. 1 accesso a internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT in base alla procedura indicata;
- sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte;
- tutte le dotazioni sopra indicate dovranno essere collegate tramite rete LAN;
- tutti i PC posseduti, compresi quelli delle postazioni CATI, dovranno essere Windows compatibili;
- pacchetto software specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato e utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca.

6) Nominativi campione forniti dall'ISTAT

La Società contraente riceverà dal Servizio OCC dell'ISTAT i nominativi delle imprese mediante un file – in formato da concordare - che dovrà contenere almeno: codici identificativi dell'impresa, ragione sociale dell'impresa, indirizzo dell'impresa e, ove possibile, anche il numero di telefono.

Per i numeri di telefono mancanti la Società contraente dovrà servirsi degli elenchi telefonici più recenti. Ove detti numeri non siano reperibili tramite gli elenchi telefonici dovrà rivolgersi ad un servizio di informazioni telefonico sugli abbonati e/o cercare l'informazione in internet.

Il numero di nominativi delle imprese fornito sarà superiore a quello previsto per le interviste al fine di disporre di nominativi alternativi in caso di imprese che non siano reperibili o rifiutino l'intervista. Il Servizio OCC dell'ISTAT si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche agli elenchi forniti.

7) Lettera alle imprese da intervistare

Le imprese da contattare riceveranno dall'ISTAT due lettere, una a firma del Presidente e l'altra a firma del Direttore della struttura cui fa capo il Servizio OCC, che le informeranno della futura intervista. Le lettere saranno trasmesse a esclusiva cura dell'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio delle operazioni di rilevazione CATI. Contestualmente l'ISTAT provvederà anche all'invio alle imprese del questionario dell'indagine.

8) Rilevazione

La realizzazione dell'indagine dovrà prevedere due fasi:

Fase 1) Primo contatto telefonico con l'impresa.

Fase 2) Acquisizione telefonica dei dati del questionario.

Fase 1

a) Una prima telefonata sarà necessaria per verificare se l'impresa abbia ricevuto la lettera che preannunciava la telefonata dell'intervistatore e il modello per la rilevazione. Sarà necessario tentare, sin dalla prima telefonata, di prendere contatto con la persona o l'ufficio che si interessa dell'organizzazione e della gestione del personale presso l'impresa. Tale contatto preliminare dovrà portare alla definizione di un appuntamento telefonico per l'acquisizione telefonica dei dati del questionario (come da fase 2).

b) Ove il modello non sia rintracciabile, la Società contraente dovrà provvedere, dopo aver verificato i dati anagrafici dell'impresa, a farle pervenire una copia aggiuntiva del questionario, (direttamente via fax o comunicando all'ISTAT i nominativi delle imprese che richiedono una copia del questionario via e-mail), facendosi indicare il nominativo del referente e fissando l'appuntamento telefonico necessario per acquisire i dati del questionario (come da fase 2).

Fase 2

a) Le interviste dovranno essere eseguite sulla base di un questionario elettronico compatibile con un'intervista CATI, che verrà predisposto a cura della Società contraente sulla base del modello di rilevazione e di un piano di compatibilità concordato con l'ISTAT e, comunque, in collaborazione con il Servizio OCC.

b) Tale programma dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili, oltre che gestire interamente i contatti telefonici.

c) Le interviste dovranno essere effettuate dai soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing teorici e pratici. La rilevazione dovrà essere effettuata nei locali della Società contraente, in un'unica sede.

d) Le regole per la gestione dei contatti telefonici, dei mancati contatti e degli appuntamenti sono riportate nell'Allegato C: Regole di riciclo.

f) Avvenuto il contatto telefonico con l'impresa, sarà intervistata la persona in grado di fornire le informazioni relative all'impresa stessa. L'intervista dovrà effettuarsi con più telefonate qualora un unico contatto non risulti sufficiente a ottenere tutte le informazioni previste nel questionario.

g) L'intervistatore registrerà nello spazio delle "annotazioni" alla fine del questionario le eventuali difficoltà incontrate dal rispondente nel corso dell'intervista.

h) Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti ed alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente registrate in formato elettronico, in modo da essere immediatamente disponibili per verifiche ed eventuali interventi intermedi dell'ISTAT.

Le attività di rilevazione dovranno iniziare non oltre 2 (due) giorni dal completamento del briefing teorico e di quello tecnico.

Nel periodo di rilevazione, l'ISTAT invierà alla Società contraente i questionari ricevuti via fax affinché le informazioni in essi contenute siano immesse dagli intervistatori attraverso il questionario elettronico predisposto per le interviste telefoniche. Nel caso si riscontrino errori o incongruenze l'intervistatore è tenuto a contattare l'impresa per la verifica dei dati.

La Società contraente è tenuta alla gestione delle attività di back office relative alle imprese che rispondono via web pur appartenendo al sottocampione CATI (cancellazione dalla lista delle imprese CATI e sospensioni di contatti) o che rispondono via fax pur appartenendo al sottocampione web (assegnazione di questionari agli intervistatori per l'immissione dei dati).

La Società contraente è tenuta ad attenersi alle istruzioni definite dall'ISTAT e a farle rispettare dai propri intervistatori.

Gli intervistatori dovranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di migliorarne la collaborazione senza tuttavia alterare il testo e la sequenza delle domande, salvo diverse disposizioni che dovranno essere concordate tra l'ISTAT e la Società contraente.

L'indagine dovrà essere eseguita in base al questionario e alle istruzioni che verranno predisposte dal competente Servizio OCC. Nel caso in cui l'intervistatore non sia in grado di rispondere ad un quesito proposto dall'impresa rispondente, tale impresa sarà segnalata al servizio OCC, che provvederà a richiamare l'impresa fornendo tutte le chiarificazioni necessarie.

La Società contraente è responsabile della corretta esecuzione delle interviste ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali e di tutela del segreto statistico secondo la normativa vigente.

Saranno considerate valide ai fini del pagamento (interviste utili) solo le interviste complete (condotte cioè sino all'ultimo quesito del questionario). Saranno altresì considerati validi ai fini del pagamento i questionari completi ricevuti via fax ed immessi dagli intervistatori.

9) Questionari e altro materiale utile per la rilevazione

Il testo del questionario e le istruzioni per gli intervistatori saranno forniti dall'ISTAT direttamente alla Società contraente prima dell'inizio della fase di rilevazione. La Società contraente dovrà attenersi a tali istruzioni e farle rispettare dai propri intervistatori.

Indicazioni circa le informazioni da rilevare tramite il questionario elettronico gestito dal sistema CATI sono definite nell'allegato A del presente capitolato.

La predisposizione del materiale di rilevazione, del questionario e delle istruzioni sarà a carico dell'ISTAT, mentre la stampa e l'eventuale riproduzione dello stesso materiale a fini interni

all'azienda contraente (ad esempio nelle attività di formazione) sarà a carico della Società contraente.

L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti del questionario elettronico.

Il programma di immissione dati dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili ed i filtri dei quesiti e garantire i controlli di qualità per il monitoraggio quotidiano. Tale programma, già testato dalla Società contraente, dovrà essere fornito all'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. Attraverso la realizzazione di interviste simulate dovrà essere effettuato un test su tale programma alla presenza di incaricati dell'ISTAT. Il programma diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale verifica.

10) Collaudo, test, monitoraggio e accettazione della fornitura

10.1) Attività di collaudo e di test della fornitura

I collaudi dell'intera fornitura saranno eseguiti dall'ISTAT. Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, coerentemente a quanto descritto in questo Capitolato, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare prove di collaudo e svolgere attività di test al fine di verificare la rispondenza dei requisiti della fornitura e di correggere, anche in corso d'opera, impostazioni difettose per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La Società contraente sarà tenuta a mettere a disposizione il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di collaudo e dei test che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software su propri PC presso le sedi del Servizio tecnico competente.

Per quanto riguarda la fornitura, l'ISTAT effettuerà trimestralmente le operazioni di collaudo e accettazione della fornitura stessa. L'esito di tali operazioni sarà oggetto di appositi verbali redatti in contraddittorio tra l'ISTAT e la Società contraente.

10.2) Attività di monitoraggio della fornitura

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura l'ISTAT si riserva, in ogni momento, di effettuare attività di monitoraggio, che si compone delle attività di controllo, di supervisione e di test riguardanti la fornitura, presso i locali che la Società adibirà alla conduzione dei lavori, al fine di verificare lo stato di avanzamento degli stessi, la loro qualità nonché la corrispondenza agli standard previsti.

Il controllo di qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato, in particolare, sia attraverso la produzione giornaliera di indicatori specifici da parte della Società contraente e la conseguente analisi giornaliera degli stessi da parte di personale ISTAT, sia attraverso la supervisione delle interviste. Per tale attività si ritiene indispensabile l'interazione del personale della Società contraente con il personale del Servizio OCC, secondo le modalità di seguito descritte.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società contraente dovrà provvedere ad inviare al Servizio OCC, quotidianamente, entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- 1) prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, secondo le specifiche che saranno fornite dall'ISTAT (vedi allegato B), in formato .txt;
- 2) file dati, completo e aggiornato, degli esiti dei tentativi di contatto, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;

3) file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola.

I file di cui al punto 2 e 3 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat.

Le informazioni di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati.

L'Istat si riserva di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei suddetti file.

La rilevazione avverrà sotto la supervisione del responsabile di indagine e dei supervisori di field della Società che assicureranno un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare. Incompletezze e incoerenze potranno essere sanate secondo quanto concordato con l'ISTAT.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società contraente l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con l'unità di rilevazione o alla conduzione dell'intervista. L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di richiedere e ottenere ulteriori interventi formativi.

Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'Istat, la Società incaricata dovrà farsi carico di estrarre un campione di intervistati (non inferiore al 2% del numero complessivo) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito del contatto e dell'intervista. La Società si impegna a fornire all'ISTAT l'esito dei ricontatti telefonici.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli sulle imprese intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. I controlli saranno effettuati da personale ISTAT.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da 'intervista completa' per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio presso i locali della Società dove si svolgeranno le interviste per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le imprese campione e dei supervisori di field durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori CATI. Inoltre, saranno di supporto ai supervisori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.

10.3) Accettazione della fornitura

L'accettazione delle attività avverrà a conclusione dei lavori in base al numero di interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definiti e a conclusione delle attività di test e di verifica e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Servizio tecnico competente (così come individuato al Cap. 3) e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Referente ISTAT.

11) Consegna dei risultati

Entro 4 giorni lavorativi dal termine della rilevazione, la Società contraente dovrà fornire all'ISTAT, secondo le indicazioni fornite dall'ISTAT stesso e con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte:

- file completo e finale con i risultati delle interviste CATI complete effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale di tutti i contatti telefonici effettuati (sia per le imprese intervistate che per tutte le altre imprese contattate) inclusivo dei numeri di telefono utilizzati, degli esiti dei contatti e dei codici identificativi degli intervistatori, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale dei nominativi e recapiti telefonici, fax e email dei referenti dell'indagine presso le imprese contattate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale dei numeri di fax utilizzati dalla società contraente per spedire il questionario d'indagine alle imprese contattate che ne abbiano fatto richiesta e degli esiti delle trasmissioni fax. Il file deve essere in formato .txt, con campi separati da punto e virgola, oppure in formato Microsoft Excel;
- statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte nel periodo considerato, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola, oppure in formato Microsoft Excel;
- rapporto tecnico sulle interviste e le difficoltà incontrate, in formato leggibile da Microsoft Word o Adobe Reader.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, per ciascuna rilevazione trimestrale, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente.

Tutte le spese di spedizione della fornitura dalla Società all'ISTAT, anche a mezzo corriere, saranno a totale carico della Società contraente.

Al termine delle operazioni, dopo la trasmissione all'ISTAT dei risultati come sopra specificato, la Società contraente dovrà distruggere i nominativi campione ottenuti dall'ISTAT e tutte le informazioni raccolte.

12) Allegati tecnici

Sono parte integrante del presente Capitolato gli allegati di seguito elencati. Gli allegati costituiscono versioni provvisorie e sono consegnati a titolo indicativo. La versione definitiva dei suddetti documenti sarà fornita al momento di inizio dei lavori.

- Allegato A: Questionario di indagine.
- Allegato B: Elenco delle tavole da produrre giornalmente per indicatori giornalieri e cumulati.
- Allegato C: Regole di riciclo

Roma, 2 maggio 2012

IL DIRIGENTE IL SERVIZIO
Fabio Rapiti