

AII. 5 - SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Oggetto – Conduzione dell'indagine statistica trimestrale sui posti vacanti e le ore lavorate con tecnica CATI

L'appalto comprende un numero complessivo di circa 102.000 (centoduemila) interviste complete per n. 12 trimestri (circa 8.500 a trimestre).

Modalità di compilazione dell'offerta tecnica

- L'offerta tecnica andrà compilata secondo lo schema di seguito illustrato, fornendo, per ciascuna voce in offerta, le informazioni in esso richieste.
- L'offerta tecnica deve essere sottoscritta dal rappresentante legale della società o persona autorizzata alla firma, **a pena di esclusione**, in ogni pagina.
- Nell'offerta tecnica andranno specificate le eventuali parti coperte da segreto tecnico/commerciale.
- In caso di raggruppamenti di imprese l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta da tutti i rappresentanti delle imprese dell'RTI, **a pena di esclusione**, in ogni pagina.

N.B.: Si ribadisce, come dal cap. 5.1 del Capitolato Tecnico, che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO

C.1.4.2 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI

C.2.2 ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.3 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

D.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI RILEVAZIONE CATI

E. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA

E.1 METODOLOGIE ADOTTATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

E.2 STRUMENTI E TECNICHE IMPIEGATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE TOTALI.

E.3 INDICATORI USATI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELLA FASE DI RACCOLTA DEI DATI E PER IL MONITORAGGIO EX-POST.

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
A.1 - Centralino telefonico elettronico (1) con almeno 100 linee dedicate alla rilevazione <i>Non oggetto della valutazione.</i>	n. 100 linee telefoniche dedicate	Centralino telefonico elettronico INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI LINEE TELEFONICHE POSSEDUTE _____
A.2 – N. postazioni CATI microfonate (1) da dedicare alle attività di rilevazione CATI (2) <i>Descrizione della tecnologia (cuffie, microfoni, PC e telefoni) e delle caratteristiche caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni (quali tavolo, sedie, insonorizzazione, caratteristiche climatiche degli ambienti lavorativi)</i>	n. 80 postazioni CATI microfonate	INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI POSTAZIONI CATI POSSEDUTE _____ INDICARE IL NUMERO DI POSTAZIONI CATI OFFERTE (*) _____ (*) N.B. IL NUMERO DI POSTAZIONI OFFERTE DEVE ESSERE PARI O SUPERIORE AL NUMERO DI INTERVISTATORI OFFERTI.
A.3 - PC dedicati (1) alla gestione del sistema CATI e all'elaborazione dati e sviluppo software (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente)</i>	n. 4	n. 4
A.4 – Stampanti laser (1)	n. 2	n. 2
A.5 – Fax Server	n. 2	n. 2
A.6 Casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat	n. 1	n. 1
A.7 Accesso a internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT in base alla procedura indicata	n. 1	n. 1

Note: (1) Le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN anche in caso di raggruppamenti temporanei d'impresa e di consorzi. L'impresa dovrà indicare anche l'ubicazione.
(2) Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso del pacchetto software offerto.

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
A.8 - Sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità (1), 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 (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità).</i>	n.1	n.1
A.9 - Pacchetto software CATI 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 (2)		<u>Descrivere il tipo di software specificando:</u> - nel caso in cui l'Impresa sia produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> il nome del pacchetto software i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del software e a quale titolo sono fornite la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato; - nel caso in cui l'Impresa non sia produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> l'azienda produttrice del software il nome del pacchetto software a che titolo l'Impresa possiede il software la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.
Indicare l'ubicazione delle risorse tecniche, descritte dal punto A.1 ad A.9 che devono essere ubicate nella stessa sede	Via: _____ n. _____ CAP _____ Città _____ Prov ____	

Note: (1) Le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN anche in caso di raggruppamenti temporanei d'impresa e di consorzi. L'impresa dovrà indicare anche l'ubicazione.
(2) Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso del pacchetto software offerto.

La Società garantisce la disponibilità delle risorse tecniche sopraelencate per tutto il tempo dello svolgimento dell'indagine, indipendentemente da eventuali altre indagini svolte in contemporanea.

B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE (QUANTITÀ E QUALITÀ)

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
B.1 - Responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società inerenti l'indagine statistica, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento con un'esperienza minima triennale nella direzione di indagini statistiche telefoniche CATI sulle imprese (1).	n. 1	n. 1
B.2 - Responsabile di field per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisor di sala, con 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 (1).	n. 1	n. 1
B.3 - Supervisor 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 (1).	n. 1	n. ____
<p>B.4 - Intervistatori CATI (tutti dotati di postazione CATI microfonata). Gli intervistatori dovranno essere almeno 50 e dovranno avere 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.</p> <p>Inoltre, 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.</p> <p>Infine, allo scopo 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 (1-2 persone) con esperienza di interviste CATI sulle imprese che seguano stabilmente queste unità per l'intera durata del contratto.</p>	<p>50 intervistatori CATI di cui n.2 intervistatori bilingue italiano/tedesco n. 2 intervistatori su sottopopolazione imprese</p>	<p>n. ____ intervistatori CATI di cui n.2 intervistatori bilingue italiano/tedesco n. 2 intervistatori su sottopopolazione imprese</p> <p>(Ogni intervistatore offerto oltre il minimo richiesto deve disporre di postazione CATI microfonata)</p>

Note: (1) L'impresa dovrà allegare il curriculum vitae di ciascuna risorsa umana offerta. Si ribadisce che la stessa risorsa non può essere offerta per più di un profilo professionale.

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
B.5 - Capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, con 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 (1).	n. 1	n. 1
B.6 - 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 (1).	n. 1	n. _____
B.7 – 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 (1).	n. 1	n. _____
B.8 - Programmatore per lo sviluppo e manutenzione dei 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 (1).	n. 1	n. _____

Note: (1) L'impresa dovrà allegare il curriculum vitae di ciascuna risorsa umana offerta. Si ribadisce che la stessa risorsa non può essere offerta per più di un profilo professionale.

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per sviluppo del questionario elettronico	Ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello.	SI	<i>L'ambiente integrato deve permettere di implementare le voci di seguito indicate in questa tabella (sulle funzionalità per lo sviluppo del questionario elettronico)</i>
	Controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Apposita messaggistica di errore /avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Possibilità per il 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.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Uso di colori nelle diverse parti del questionario.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Uso di diverse dimensioni di carattere	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per la gestione del sistema CATI	Selezione automatica casuale dei nominativi delle imprese e assegnazione automatica agli intervistatori CATI dei nominativi stessi.	SI	<i>In particolare, illustrare se l'assegnazione dei nominativi avviene in modo automatico o manuale</i>
	Gestione automatica della composizione del numero telefonico.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato".	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	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).	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Caratteristiche tecniche del sistema CATI	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.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	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.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.	SI	<i>Descrizione modalità di implementazione sia logica che fisica dei dati</i>
	Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.	SI	<i>Descrizione gestione delle utenze e delle autorizzazioni di accesso</i>

C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA	
C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO	
CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO RICHIESTE	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENETATO DALLA SOCIETA'

	Descrizione per la valutazione della qualità	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Possibilità di help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti		<i>Indicare la possibilità di visualizzare messaggi per gli intervistatori contenenti istruzioni sul corretto significato di quesiti e modalità di risposta</i>
Flusso dell'intervista		<i>Al termine di ciascuna intervista, il sistema dovrà permettere all'intervistatore di annotare le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista.</i>
C.1.4.2 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA		
FUNZIONALITÀ RICHIESTE	FUNZIONALITÀ IMPLEMENTATE	
	Descrizione per la valutazione della qualità	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Distribuzione del questionario agli intervistatori		<i>In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso degli intervistatori, il sistema dovrà gestire la distribuzione agli intervistatori della versione aggiornata del questionario elettronico in modalità automatica.</i>
Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, sostituzioni degli intervistatori		<i>Il sistema deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storicizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione: definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori</i>
Assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi		<i>Acquisiti i nominativi, il sistema CATI dovrà assegnarli automaticamente e casualmente agli intervistatori. Il sistema dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione dei nominativi, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste. Il sistema deve permettere di poter gestire, se necessario, la distribuzione dei nominativi delle imprese da intervistare smistando le interviste da un intervistatore all'altro, ad es. per poter gestire efficacemente il rispetto di appuntamenti precedentemente fissati.</i>
Gestione delle interviste CATI		<i>Il sistema deve gestire automaticamente la composizione del numero telefonico. Il sistema deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, i tentativi di contatto, l'esito del contatto, i richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.</i>

C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2.1 FUNZIONALITA' DEL SISTEMA CATI			
Funzionalità richieste	Implementazione offerta		
La Società contraente, per la realizzazione delle attività informatiche connesse per la conduzione dell'indagine statistica dovrà indicare per ciascuna funzionalità richiesta se essa è implementata dai pacchetti software in maniera nativa o se necessita di parametrizzazioni e personalizzazioni. In quest'ultimo caso la Società dovrà indicare, per ciascuna funzionalità, la percentuale di copertura funzionale nativa rispetto a quanto richiesto nel Capitolato e descrivere gli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione necessari.	Implementazione nativa <i>Indicare SI o NO</i> <i>SE Sì Allora la percentuale di copertura è uguale al 100%</i> <i>SE No Allora la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione
C.2.2 ATTIVITA' INFORMATICHE PER LA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA			
Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI			
Per il software CATI deve essere prevista la possibilità di regole di compatibilità per effettuare controlli di coerenza tra le risposte fornite dalle imprese intervistate durante la rilevazione.			Le regole di compatibilità dovranno assumere un carattere di verifica (di tipo soft), ossia sollecitare una conferma o una correzione da parte dell'intervistato previa lettura all'intervistatore di un apposito messaggio che evidenzi l'incompatibilità.

Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI		
Gestione appuntamenti		<p><i>Il software utilizzato dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti nel rispetto delle modalità di gestione dei contatti che saranno indicate dall'Istat e dei tempi della rilevazione. Dovrà anche visualizzare le informazioni sull'impresa necessarie per ottimizzare l'attività di raccolta dati. In particolare si richiede di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>per ciascuna impresa, visualizzare nome e cognome e ruolo del referente dell'impresa per l'indagine, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto e/o annotate dal rilevatore;</i> ▪ <i>gestire l'eventuale sospensione/interruzione definitiva o temporanea dell'intervista; registrare, per ogni contatto con l'impresa, data e ora del contatto;</i> ▪ <i>in caso di sospensione dell'intervista, poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista;</i> ▪ <i>registrare le informazioni sugli esiti delle interviste.</i>
Altre funzionalità		
Gestione e monitoraggio degli intervistatori		<i>Pacchetto software CATI: produzione giornaliera di indicatori specifici per il monitoraggio del lavoro sul campo.</i>
Esportazione dei dati.		<i>Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, generare: interviste e esiti dei tentativi di contatto.</i>
Produzioni di indicatori di qualità e di processo per l'Indagine statistica.		<i>Produzione di indicatori: file dati sugli esiti dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo effettuato su ogni numero telefonico), sia nel caso di 'esiti provvisori', che di 'esiti definitivi,' (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte); file dati delle interviste complete, relativi tracciati record e decodifica delle modalità delle variabili presenti in essi; 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.</i>

C.3 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

La potenza elaborativa del sistema informativo/informativo sopra descritto dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico complessivo derivante da tutte le attività assegnate alle dotazioni comprensive di tutte le postazioni CATI contemporaneamente attive, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati offerte dalla Società.

Descrizione dettagliata dell'architettura del sistema informativo/informativo: livello d'integrazione delle diverse componenti hardware, software di base e d'ambiente, pacchetti applicativi CATI; capacità di memoria di massa e di memoria centrale; politiche di backup e recovery dei dati; soluzioni tecnologiche per la sicurezza di rete e delle trasmissioni.

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate per la selezione e il reclutamento degli intervistatori. L'impresa dovrà inoltre descrivere le strategie organizzative che intende attuare per ridurre il turn-over degli intervistatori durante i lavori.

D.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate. Indicazione del comune di ubicazione della/e sede/i presso cui verrà effettuata l'attività di formazione. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza e attrezzature messe a disposizione.

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELL'ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE CATI

Descrizione delle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza, organizzazione delle attività finalizzate all'ottimizzazione dei contatti e degli scambi informativi con gli intervistatori.

E. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA

E.1 METODOLOGIE ADOTTATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

Da valutare in considerazione del piano di massima dei controlli di qualità proposto per l'esecuzione delle interviste CATI.

E.2 STRUMENTI E TECNICHE IMPIEGATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE TOTALI.

Da valutare in considerazione del piano di massima dei controlli di qualità proposto per contenere rifiuti e interruzioni definitive delle interviste CATI.

E.3 INDICATORI USATI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELLA FASE DI RACCOLTA DEI DATI E PER IL MONITORAGGIO EX-POST.

Per i punti E.1, E.2 e E.3 l'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, il piano dei controlli di qualità per l'esecuzione delle interviste con tecnica CATI e il piano degli indicatori per il controllo e monitoraggio della qualità della fase di raccolta dei dati e ex-post diversi da quelli richiesti da Istat.