

**GARA COMUNITARIA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CONDUZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO DI INTERVISTE CATI PER LA
REALIZZAZIONE DI INDAGINI STATISTICHE SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE
IMPRESE E SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE
PER N. 63 MESI (RILEVAZIONE 2021-2025 + MAX. 3 MESI PREPARATORI ALLA
RILEVAZIONE).**

CIG N. 8253303916

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

PREMESSA.....	4
DEFINIZIONI.....	4
1. INDAGINI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE E INDAGINE SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE	5
1.1 Descrizione delle indagini	5
1.2 Questionari di indagine	6
1.3 Campioni di indagine	9
2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	10
2.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	10
2.1.1 Metodologia e tempistiche delle indagini.....	10
2.1.1.1 Metodologia delle indagini	10
2.1.1.2 Tempistiche delle indagini.....	11
2.1.2 Le interviste	13
2.1.2.1 Numero di interviste mensili.....	13
2.1.3 Rilevazione e gestione dei contatti con le imprese e con gli individui.....	14
2.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI.....	14
2.2.1 La verifica e la ricerca dei numeri telefonici per le indagini sulle imprese e l'estrazione dei nominativi per l'indagine sulla fiducia dei consumatori	14
2.2.2 Servizi di supervisione e monitoraggio dell'aggiudicatario sulle attività del servizio.....	15
2.2.3 Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di output relativi alle interviste.....	15
2.2.4 Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste	16
2.2.5 Servizi logistici e organizzativi per la formazione del personale.....	16
2.2.5.1 Formazione del personale	17
2.2.6 Incontri di debriefing.....	18
2.2.7 Sistema CATI	18
3. MONITORAGGIO, TEST, VERIFICA DI CONFORMITA' E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA ..	19
3.1 Monitoraggio	19
3.2 Attività di test e verifica di conformità della fornitura.....	21
3.3 Accettazione della fornitura	21
3.4 Consegna della fornitura	21
4. LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO	22
5. RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE.....	28
5.1 Risorse tecniche e logistiche per la formazione/istruzione e debriefing	28
5.2 Risorse tecniche e logistiche per la rilevazione	28
5.3 Numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e alle imprese.....	28
5.4 Risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema CATI, per la realizzazione della modalità alternativa di rilevazione sulle imprese e per l'attività di elaborazione.....	29
6. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO	29
7. SICUREZZA DEI DATI.....	30
8. AZIONI CONTRATTUALI	30
8.1 Rilievi.....	30
8.2 Penali.....	30
9. RISERVA.....	31

10. APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER LA REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SULLA FIDUCIA DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI E INDAGINE SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE	32
10.1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI	32
10.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEI QUESTIONARI ELETTRONICI CATI.....	32
10.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE	33
11. POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	38
12. TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI.....	38
13. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI OUTPUT E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI.....	38
14. ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO	38

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente la conduzione, la gestione e il monitoraggio di interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interview) per la realizzazione delle rilevazioni relative alle indagini statistiche sulla fiducia delle imprese e dei consumatori, da effettuarsi con la cadenza, la durata e gli obiettivi specificati nel corpo del presente capitolato, suoi allegati e appendici. Tutte le indagini succitate hanno carattere di continuità e si riferiscono all'intero territorio nazionale.

La struttura dell'ISTAT competente per le indagini sulla fiducia dei Consumatori e delle imprese Manifatturiere, di Costruzione, dei Servizi, del Commercio e per l'Indagine sugli Investimenti è la linea di attività "UE - Clima di fiducia dei consumatori e delle imprese", facente capo al Servizio Statistiche congiunturali sulle imprese (SED) nell'ambito della Direzione Centrale delle Statistiche Economiche.

Per la realizzazione delle interviste, l'Aggiudicatario dovrà allestire, presso i locali che metterà a disposizione, idonee postazioni di lavoro per gli intervistatori, dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e software CATI comprensivo dei questionari elettronici.

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 Tecnico devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".

L'Aggiudicatario dovrà fornire l'hardware e il software necessari alla gestione delle rilevazioni, inclusi il sistema CATI e i questionari elettronici; dovrà inoltre garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, impegnandosi ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'ISTAT, assicurando la gestione e i tempi di esaurimento di eventuali code secondo lo schema e la tempistica che l'ISTAT fornirà all'avvio delle indagini.

L'Aggiudicatario, inoltre, si renderà disponibile a un periodo di tre mesi di preparazione delle operazioni di rilevazione, da gestire in stretta collaborazione con il competente personale ISTAT.

Sono da considerare parte integrante del presente Capitolato tutti i relativi Allegati, forniti in versione provvisoria in quanto suscettibili di modifiche/integrazioni.

DEFINIZIONI

- *Aggiudicatario*: indica l'aggiudicatario del servizio;
- *Avvio delle attività*: entro sette giorni dalla stipula del Contratto, viene sottoscritto (congiuntamente dall'Aggiudicatario e ISTAT) il verbale di inizio delle attività contrattuali che contiene i dati relativi all'ubicazione della sede operativa (cfr. paragrafo 2.2.4) e alla struttura adibita alle attività di formazione (cfr. paragrafo 2.2.5); a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le attività relative al contratto;
- *Avvio dell'indagine*: per tutte le indagini sulla fiducia, con esclusione dell'indagine sugli investimenti, è sottoscritto un unico verbale di inizio (congiuntamente dall'Aggiudicatario e ISTAT); per l'indagine sugli investimenti si procederà con un verbale a parte. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale vengono avviate le operazioni relative alla predisposizione del sistema CATI per le specifiche indagini;
- *CATI*: Computer Assisted Telephone Interview, è la tecnica di raccolta dati in cui l'intervista viene somministrata da un intervistatore mediante intervista telefonica assistita da PC;
- *Imprese/Aziende del campione*: insieme delle Imprese/Aziende che costituiscono l'unità di rilevazione per le indagini sulla fiducia delle imprese;
- *Consumatore*: individuo maggiorenne che costituisce l'unità di analisi per l'indagine sulla fiducia dei consumatori;
- *Abbonato al telefono*: intestatario del numero di telefono nonché unità di rilevazione per l'indagine sulla fiducia dei consumatori;

- *Inizio della rilevazione:* per ogni indagine è la data a partire dalla quale è possibile iniziare a intervistare le imprese/individui;
- *Intervista completa:* intervista effettuata secondo quanto previsto al par. 2.1.2., ossia solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- *Intervista CATI utile:* intervista completa effettuata con tecnica CATI e sottoposta a verifica di conformità;
- *Intervista CAWI utile:* intervista completa effettuata con tecnica CAWI e sottoposta a verifica di conformità;
- *Numero di telefono errato:* si intende un numero telefonico, fisso o mobile, inesistente oppure non corrispondente alla impresa/individuo che deve essere intervistato, e quindi non utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista;
- *Offerente:* si intende un operatore economico che presenta un'offerta per la presente procedura di gara;
- *Periodo di rilevazione:* per ogni indagine è il periodo in cui possono essere effettuate le interviste.

1. INDAGINI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE E INDAGINE SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE

1.1 Descrizione delle indagini

Le indagini sulla fiducia dei consumatori e delle imprese sono sei indagini campionarie rivolte agli individui e alle imprese: un'indagine mensile che rileva i dati sugli individui (consumatori), quattro indagini mensili che si rivolgono alle imprese e un'indagine semestrale sugli investimenti delle imprese manifatturiere. In particolare, le quattro indagini mensili sulle imprese coprono 4 settori economici (manifatturiero, costruzioni, servizi e commercio al dettaglio) individuati in base alla classificazione delle attività economiche (ATECO 2007) attualmente in vigore. L'indagine sugli investimenti delle imprese manifatturiere si rivolge alle imprese appartenenti al settore manifatturiero (così come individuato in base all'ATECO 2007) ed ha come obiettivo principale la rilevazione dell'ammontare degli investimenti.

Tutte le indagini, previste in un accordo quadro tra l'Istat e la Commissione Europea, fanno parte di un progetto armonizzato a livello europeo coordinato dalla Commissione Europea. In quanto inserite in un progetto armonizzato a livello europeo, le stime dei dati rilevati sono inviate mensilmente alla Commissione Europea secondo un calendario prestabilito. Inoltre, le principali caratteristiche delle indagini, sia per l'aspetto metodologico sia per le definizioni relative ad alcune variabili rilevate, seguono le linee guida fornite dalla Commissione Europea.

Indagine sulla fiducia dei Consumatori (denominata di seguito "A" o "Consumatori")

L'indagine sui Consumatori è finalizzata a rilevare le opinioni (giudizi e aspettative) dei consumatori italiani circa la situazione economica personale e quella generale del paese. Per soddisfare questa esigenza, l'indagine presenta cadenza mensile (12 mesi/anno) e viene realizzata attraverso un campione casuale mensile di 2.000 consumatori distribuiti in tutto il territorio nazionale (24.000 interviste/anno, 2000 interviste/mese). A ciascun individuo selezionato in base al numero telefonico è somministrato un questionario composto di domande prevalentemente qualitative con quattro/cinque opzioni di risposta. L'estrazione dell'elenco base corrispondente al campione e la formazione degli elenchi sostitutivi dovranno essere effettuati dall'aggiudicatario secondo le indicazioni che verranno impartite dall'ISTAT. L'estrazione dovrà avvenire dall'archivio informatizzato degli individui abbonati al telefono. Le stime sono diffuse entro il mese di riferimento dei dati.

Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere (denominata di seguito "B" o "Manifatturiera")

L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore manifatturiero attraverso una rilevazione rivolta a un "panel" di circa 4.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno, con 4000 interviste al mese e 48.000 interviste/anno). Considerata la necessità di approfondire tematiche di natura congiunturale nel settore in questione, il questionario prevede numerose variabili, principalmente opinioni

focalizzate sulle principali variabili economiche dell'impresa, con frequenza di rilevazione diversa fra loro. A questo scopo e per recepire appieno l'esigenza di disporre di un set informativo esaustivo e affidabile, l'indagine prevede l'utilizzo di tre distinti modelli di questionario che si alternano mensilmente. La lista campionaria, comprensiva delle eventuali unità sostitutive, è estratta dall'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA) gestito dall'ISTAT. Le stime mensili sono diffuse entro la fine del mese di riferimento dei dati.

Indagine sugli “Investimenti delle imprese manifatturiere” (denominata in seguito “C” o “Investimenti”). L'indagine ha cadenza semestrale, attualmente si basa sullo stesso panel di 4.000 imprese dell'indagine “Manifatturiere” e si rivolge a tutte le aziende del panel che hanno effettuato investimenti. L'indagine ha lo scopo di rilevare l'ammontare degli investimenti (in valore), la composizione e la destinazione degli stessi. Le interviste dovranno essere effettuate nei mesi di marzo e ottobre (salvo diversa indicazione del personale ISTAT) - per un totale di circa 8.000 interviste annue - e i relativi quesiti saranno posti in coda al questionario dell'indagine “Manifatturiere”. Le stime sono inviate alla Commissione Europea entro la fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la rilevazione.

Indagine sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato (denominata di seguito “D” o “Servizi”). L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore dei Servizi di mercato in Italia attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 2.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 2.000 interviste/ mese e 24.000 interviste/anno). Anche per questa indagine è prevista la rilevazione di alcune variabili (opinioni in termini di giudizi e aspettative sulle principali variabili di impresa) con frequenza trimestrale/annuale. La lista campionaria, comprensiva delle eventuali unità sostitutive, è estratta dall'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA) gestito dall'ISTAT. Le stime mensili sono diffuse entro la fine del mese di riferimento dei dati.

Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio (denominata di seguito “E” o “Commercio”). L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore del Commercio al dettaglio attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 1.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 1.000 interviste/mese e 12.000 interviste/anno). Il panel è suddiviso fra imprese del “Commercio al minuto tradizionale” e della “Grande distribuzione”. Anche per questa indagine è prevista la rilevazione di alcune variabili (opinioni sulle principali variabili economiche aziendali) con cadenza trimestrale. La lista campionaria, comprensiva delle eventuali unità sostitutive, è estratta dall'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA) gestito dall'ISTAT. Le stime mensili sono diffuse entro la fine del mese di riferimento dei dati.

Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione (denominata di seguito “F” o “Costruzioni”). L'indagine ha cadenza mensile ed è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore delle Costruzioni attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 700 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 700 interviste/mese e 8400 interviste/anno). Inoltre, anche in questo caso, è prevista la rilevazione di alcune variabili (opinioni sulle variabili economiche dell'impresa) con frequenza trimestrale. La lista campionaria, comprensiva delle eventuali unità sostitutive, è estratta dall'Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA) gestito dall'ISTAT. Le stime mensili sono diffuse entro la fine del mese di riferimento dei dati.

1.2 Questionari di indagine

I questionari, che derivano in larga parte dallo schema armonizzato a livello europeo, comprendono domande prevalentemente qualitative chiuse, articolate in 3 (o 4 o 5) modalità ordinali di risposta. Ad es. “alto”, “normale”, “basso”. Sono presenti anche domande qualitative pure (ad es. paesi concorrenti) e alcune quantitative (es. grado di utilizzo degli impianti in percentuale, valore in Euro degli investimenti effettuati). Sono presenti infine alcune domande strutturali (ad es. numero degli addetti, valore del fatturato in classi) utilizzate in fase di elaborazione.

Il questionario dei **“Consumatori”** è incentrato su tematiche legate all’analisi della situazione complessiva dell’economia nazionale e all’analisi delle singole situazioni economiche personali e familiari. In particolare il questionario prevede (oltre ad alcune informazioni strutturali sul consumatore e sul suo nucleo familiare) prevalentemente domande, di tipo qualitativo, caratterizzate da un numero variabile tra tre e cinque modalità ordinali di risposta (ad es. “molto in aumento”, “in aumento”, “stazionario”, “in diminuzione”, “molto in diminuzione”), articolate su tre temi principali: opinioni riguardo alla situazione economica generale, opinioni riguardo alla situazione economica personale, opinioni concernenti l’acquisto di beni durevoli. Sono comprese anche domande di tipo quantitativo relative, rispettivamente, a giudizi e attese sull’inflazione al consumo. Il periodo temporale su cui gli intervistati devono esprimere il proprio giudizio è costituito dai 12 mesi passati o dal mese corrente; per le previsioni, invece, l’orizzonte temporale è rappresentato dai successivi dodici mesi.

Il questionario relativo alle imprese **“Manifatturiere”** è finalizzato a rilevare l’evoluzione congiunturale e le previsioni a breve termine delle imprese del settore tramite domande di tipo qualitativo, di norma a tre modalità ordinali di risposta. In particolare, per le imprese manifatturiere sono previsti tre distinti modelli del questionario di indagine (Modelli “A”, “B” e “C”). I tre questionari si alternano mensilmente secondo la sequenza “C-A-B” a partire dalla rilevazione che si effettua nel mese di gennaio. Nel seguito si descrive la struttura dei questionari nelle linee essenziali, tralasciando alcuni dettagli che saranno definiti con precisione attraverso la consegna all’Aggiudicatario dei questionari completi. Negli allegati tecnici al presente Capitolato sono comunque inclusi i facsimile dei moduli di questionario attualmente utilizzati.

Il *modello A* del questionario di indagine comprende il nucleo base delle informazioni, precisamente:

- giudizi su ordini interni ed esteri, produzione, scorte, liquidità, ecc;
- previsioni su ordini, produzione, prezzi, ecc;
- previsioni sulla congiuntura economica nazionale;

Il *modello B* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A, prevede un modulo informativo aggiuntivo sulle condizioni di accesso al credito per tutte le aziende. Inoltre, soltanto per le imprese che svolgono attività di esportazione, è previsto un ulteriore modulo informativo A tali aziende si richiedono informazioni riguardo a:

- fatturato relativo all’export;
- andamento dell’export in corso;
- mercati di sbocco dell’export aziendale e peso relativo;
- analisi della concorrenza internazionale;
- fattori di ostacolo all’export.

Il *modello C* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A, prevede un modulo informativo aggiuntivo finalizzato a rilevare informazioni in merito alle seguenti tematiche:

- andamento della capacità produttiva e ore lavorate;
- fattori di ostacolo alla produzione;
- andamento della posizione concorrenziale dell’impresa nel mercato nazionale, mercato U.E. e non U.E.

Il periodo temporale sul quale le imprese sono chiamate ad esprimere le loro opinioni è rappresentato per le:

- domande mensili (Modello A):

dai tre mesi precedenti per quanto riguarda i giudizi e dai successivi tre mesi per le previsioni;

- domande trimestrali (Modello B e C):

dal trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C) per i giudizi, dai tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni.

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l’eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo

referente), con annotazione delle differenze riscontrate. Ogni volta che un'impresa è intervistata per la prima volta, dovrà essere effettuata anche la verifica e l'eventuale aggiornamento dell'attività economica prevalente (sulla base della classificazione Ateco 2007). Successivamente, tale verifica sarà effettuata ogni sei mesi.

Il questionario dell'indagine sugli **“Investimenti”** ri rileva l'ammontare degli investimenti effettuati dalle imprese nei due anni precedenti l'anno corrente e nell'anno in corso per quanto riguarda la rilevazione di marzo; nella rilevazione di ottobre è richiesto l'ammontare degli investimenti nell'anno precedente, nell'anno corrente e in quello successivo. Nel solo questionario di ottobre sono inoltre presenti alcune domande a scelta multipla chiuse circa la destinazione delle spese per investimenti (per sostituzione, ampliamento, razionalizzazione, ambientali, altre finalità) e domande relative ai motivi che possono avere condotto a una modifica (positiva o negativa) dei piani di investimento; i fattori influenzanti tali spese. In ogni fase semestrale della rilevazione è prevista la verifica di coerenza sulle spese per investimenti dichiarate dalle aziende sulla base dei seguenti parametri: controllo longitudinale delle dichiarazioni di ogni azienda; verifica di coerenza della spesa dichiarata da ogni azienda rispetto alle dimensioni dell'azienda stessa.

Il questionario dell'indagine sui **“Servizi”** è finalizzato alla rilevazione della situazione congiunturale e dell'evoluzione a breve termine del settore dei Servizi di mercato. In particolare, il questionario comprende, oltre a domande quantitative strutturali (es.: fatturato e addetti, suddivisi fra dipendenti effettivi e collaboratori esterni) un set di domande qualitative a tre modalità ordinali di risposta (giudizi su ordini, fatturato e occupazione; attese su ordini, fatturato, occupazione, prezzi di vendita ed evoluzione dell'economia e dei propri affari). Il modello contiene inoltre domande sulle condizioni di accesso al credito, da sottoporre alle imprese con cadenza trimestrale (più precisamente nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre). Ogni trimestre (rilevazioni di gennaio, aprile, luglio e ottobre) si interpellano le imprese sull'esistenza di vincoli che ostacolano lo sviluppo dell'azienda e sul grado di utilizzo della capacità produttiva.

Il periodo temporale sul quale le imprese sono chiamate ad esprimere le loro opinioni è rappresentato dai tre mesi precedenti per quanto riguarda i giudizi e dai successivi tre mesi per le attese.

Per le domande trimestrali il periodo temporale sul quale esprimere il giudizio è rappresentato dal mese corrente.

Il questionario dell'Indagine sul **“Commercio”** propone domande mensili con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore distributivo. Il questionario è caratterizzato da domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sull'andamento delle vendite, sul volume delle scorte, sul livello dei prezzi dei fornitori; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini, sul numero delle persone occupate, sui prezzi di vendita, sull'andamento delle vendite. Il modello contiene inoltre domande sulle condizioni di accesso al credito da formulare alle imprese trimestralmente (marzo, giugno, settembre e dicembre). Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento all'attività prevalente. Il periodo temporale sul quale gli imprenditori devono esprimere le loro opinioni è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti o il mese corrente e i successivi tre mesi per le previsioni.

Il questionario dell'Indagine sulle **“Costruzioni”** propone domande con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore specifico delle costruzioni.

Il questionario di indagine comprende domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sul portafoglio ordini e/o i piani di costruzione, i giudizi sull'attività di costruzione, e sull'esistenza di eventuali ostacoli che limitano l'attività di costruzione; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini e/o dei piani di costruzione, sul numero delle persone occupate, sui prezzi praticati dall'impresa. Il questionario comprende anche domande qualitative sull'accesso al credito, da sottoporre alle imprese con cadenza trimestrale (nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre). Trimestralmente (nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre) il modello contiene una ulteriore domanda concernente la durata dell'attività assicurata in mesi. Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento all'attività prevalente. Il questionario prevede anche la rilevazione delle ripartizioni geografiche dove l'impresa ha eseguito i lavori ed anche il numero degli occupati nell'azienda. Il periodo temporale sul quale gli imprenditori devono esprimere le loro opinioni è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti o il mese corrente.

e i successivi tre mesi per le previsioni.

I questionari delle indagini sulla fiducia delle imprese comprendono anche dei **moduli ad hoc**, ovvero un insieme di domande riguardanti particolari tematiche orientate a soddisfare necessità informative a livello nazionale. I moduli ad hoc possono essere somministrati alle imprese su base annuale o trimestrale; nell'ambito di un mese di rilevazione sarà comunque presente un solo modulo. I moduli sono suscettibili di variazioni ogni anno in termini di numero di moduli da realizzare nell'anno, di contenuti, di periodo (mese) in cui saranno somministrati alle imprese e di target di imprese destinatarie. A titolo di esempio, si segnala che, attualmente, la pianificazione per l'anno 2020 prevede l'inserimento di due moduli annuali (in mesi diversi) e di un modulo trimestrale. La struttura competente dell'ISTAT comunicherà in tempo utile, per lo svolgimento di tutte le attività propedeutiche alla rilevazione dei dati, i dettagli tecnici e il periodo di somministrazione di ogni modulo ad hoc. I moduli annuali saranno così strutturati: comprenderanno al massimo 10 domande di tipo qualitativo a risposta multipla con un massimo di 8 items di risposta per ogni domanda. I moduli trimestrali saranno caratterizzati da un numero di domande pari al massimo a 5. In caso di domande qualitative a risposta multipla saranno presenti al massimo 8 items di risposta. Per i moduli predetti è prevista una remunerazione economica aggiuntiva per ogni intervista completa pari ad una percentuale del prezzo scontato offerto per l'intervista utile. In particolare: per moduli con al massimo 5 domande sarà pagato il 30% del prezzo scontato offerto per l'intervista utile; per moduli con un numero di domande compreso tra 6 e 10 sarà pagato il 50% del prezzo scontato offerto per l'intervista utile. Il fornitore è obbligato a realizzare i moduli ad hoc secondo le modalità prestabilite dall'Istituto stesso.

Infine, in tutti i questionari delle indagini sulle imprese, è prevista, a cura del Fornitore, la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale, nominativo referente), classe di fatturato per i servizi, occupati e metri quadrati di superficie degli spazi dedicati alla vendita per l'indagine sul commercio. Tutte le differenze riscontrate devono essere registrate. Ogni volta che un'impresa è contattata per la prima volta, dovrà essere effettuata anche la verifica e l'eventuale aggiornamento dell'attività economica prevalente (sulla base della classificazione Ateco 2007). Successivamente, tale verifica è effettuata ogni sei mesi.

Tutti i questionari da utilizzare nelle indagini in oggetto ("Consumatori", "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti") sono riportati a titolo esemplificativo nell'allegato 4 al presente Capitolato; la versione definitiva sarà fornita direttamente dall'ISTAT all'avvio delle indagini. La predisposizione della versione CATI sarà a cura dell'Aggiudicatario.

1.3 Campioni di indagine

Il campione dell'indagine "Consumatori".

L'universo di riferimento dell'indagine sui "Consumatori" è costituito dalla popolazione italiana maggiorenne. L'indagine è effettuata considerando un campione casuale, stratificato secondo le variabili: ripartizione geografica e ampiezza demografica dei comuni di residenza degli intervistati. Il disegno campionario prevede una numerosità di **2.000 unità/individui**/abbonati all'elenco del telefono per ciascuna fase mensile (interviste utili). In ciascuna fase mensile d'indagine devono essere utilizzati nominativi tra loro indipendenti, ma rigorosamente omogenei al campione in termini di quote di strato e metodologie di estrazione. Inoltre, ciascuna fase mensile di rilevazione è sviluppata attraverso un sistema di quote definite sulla base del genere/classe d'età degli intervistati. Il sistema di quote rimarrà stabile nel corso dei 12 mesi di attività.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'estrazione dei nominativi degli individui che saranno intervistati, secondo le modalità che saranno specificate nel paragrafo 2.2.1.

I campioni delle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Costruzioni", "Commercio" e "Investimenti"

I campioni delle quattro indagini sulle imprese sono stratificati per classe dimensionale, ripartizione geografica e attività economica (secondo la classificazione ATECO 2007). La numerosità dei campioni mensili è la seguente:

- Indagine manifatturiera e investimenti: 4000 unità
- Indagine Servizi: 2000 unità
- Indagine Commercio al dettaglio: 1000 unità
- Indagine costruzioni: 700 unità.

Trattandosi di indagini “panel”, le stesse imprese debbono essere contattate e intervistate ogni mese. Il panel iniziale di imprese e le riserve sono forniti dall’ISTAT per ogni indagine. Per la gestione del panel si rimanda al paragrafo 2.1.2.1.

2. OGGETTO DELL’APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto, da realizzarsi complessivamente nell’arco di circa 63 mesi dall’avvio delle attività alla consegna dei risultati relativi all’ultima indagine effettuata (60 mesi di rilevazione e 3 mesi iniziali di attività preparatorie), prevede la conduzione e gestione di:

- **622.000 interviste complete con tecnica CATI** per la realizzazione di 5 indagini con periodicità mensile e di una indagine con periodicità semestrale (relativa agli investimenti delle imprese manifatturiere) per la durata di cinque anni, del **Servizio Statistiche Congiunturali sulle imprese afferente alla Direzione Centrale delle statistiche Economiche**;
- servizi connessi e strumentali.

I **servizi connessi e strumentali**, come meglio specificato nel seguito del presente Capitolato, sono:

- **Verifica e ricerca dei numeri telefonici** finalizzato alla verifica dei numeri forniti da ISTAT e al reperimento di eventuali ulteriori recapiti telefonici rispetto a quelli già forniti nonché estrazione dei nominativi da intervistare per l’indagine Consumatori secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.1;
- **Servizi di supervisione e monitoraggio dell’Aggiudicatario sulle attività del servizio**, secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.2;
- **Produzione e fornitura di reportistica** e di file di microdati, dei contatti, di aggiornamento degli archivi delle imprese intervistate e altre reportistiche, secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.3;
- **Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste**, secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.4;
- **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione del personale**, secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.5 e 2.2.5.1;
- **Fornitura del sistema CATI e sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici** secondo quanto previsto nel paragrafo 2.2.7.

2.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

2.1.1 Metodologia e tempistiche delle indagini

2.1.1.1 Metodologia delle indagini

Le indagini sono condotte con tecnica CATI. Alle imprese è comunque fornita la possibilità di rispondere anche tramite e-mail.

Pertanto, l’Aggiudicatario dovrà approntare una *modalità alternativa* di risposta alle indagini sulle imprese. Tale modalità sarà attivata dopo la verifica della disponibilità delle imprese contattate e sarà gestita attraverso un servizio automatizzato di invio mail (nel caso sia disponibile l’indirizzo di posta elettronica del referente dell’intervista) per spedire il questionario di rilevazione alle imprese partecipanti alle indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”. La spedizione di mail dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell’avvio dei singoli cicli di rilevazione.

I testi dei questionari da inviare mensilmente dovranno essere “personalizzati” con gli identificativi delle singole aziende. In particolare, in ogni questionario dovranno essere presenti le seguenti informazioni relative ai destinatari:

- codice identificativo dell’azienda
- ragione sociale
- nome e cognome del responsabile aziendale intervistato
- indirizzo dell’azienda (via, civico, comune, CAP, sigla provincia). Inoltre, ogniqualvolta l’ISTAT inserirà dei moduli informativi aggiuntivi nel quadro delle indagini presso le imprese, saranno aggiornate le versioni mail del questionario. Per sviluppare il servizio di invio automatico tramite mail di questionari “personalizzati” sarà necessario disporre di software che consentano di:
 - normalizzare le anagrafiche delle singole aziende;
 - predisporre il layout del questionario nella versione mail, visualizzando le informazioni anagrafiche;
 - generare mail da inviare e “schedulare” l’invio automatico tramite server;
 - verificare l’esito dell’invio automatico di mail; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il questionario in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente mail alle imprese che non le avranno ricevute con il primo tentativo di invio; per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico;
 - completare al massimo in 3 giornate l’invio automatico delle mail a tutte le imprese dei panel “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”.

L’ISTAT si riserva la possibilità di introdurre il sistema di rilevazione CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) inizialmente in sostituzione di quello via mail e successivamente estendibile al sistema CATI, previa valutazione dei risultati ottenuti con apposito test da effettuare sulle popolazioni di riferimento. A tale scopo, l’ISTAT fornirà all’Aggiudicatario un apposito software per supportare i processi di acquisizione dati via web. L’Aggiudicatario dovrà garantire adeguate attività di monitoraggio della compilazione e di sollecito dei rispondenti per garantire l’effettiva realizzazione della rilevazione nei tempi e con le modalità già richiamate. In tal caso, l’ISTAT corrisponderà all’Aggiudicatario per ogni intervista CAWI utile il 75% del prezzo contrattuale unitario dell’intervista CATI utile.

2.1.1.2 Tempistiche delle indagini

All’aggiudicatario è richiesta l’esecuzione delle indagini sulla fiducia delle imprese e dei consumatori secondo le tempistiche di seguito riportate.

L’avvio delle indagini inizierà **tre mesi prima** dell’inizio della prima rilevazione dei dati. In questo periodo l’Aggiudicatario si renderà disponibile alla preparazione delle operazioni di rilevazione, da gestire in stretta collaborazione con il personale Istat, in modo da permettere la continuità delle indagini. Il rigoroso rispetto dei tempi di rilevazione e di consegna dei risultati costituisce un aspetto essenziale e vincolante del presente capitolato, essendo tutte le indagini armonizzate e oggetto di specifico accordo quadro con la Commissione Europea. Considerato il carattere continuativo delle rilevazioni, si segnala che anche nel mese di agosto l’Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le risorse e i servizi necessari per la realizzazione delle indagini e dovrà garantire la presenza di risorse umane adeguate e competenti anche in fase di controllo degli output dei dati da parte di Istat, fase che avviene anche nella seconda metà del mese di agosto. Tutte le interviste dovranno essere effettuate nell’arco di cinque anni di durata del contratto (fatto salvo quanto indicato nel successivo punto 9 “Riserva”), con carattere di continuità. L’aggiudicatario dovrà quindi garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo lo schema di calendario definitivo fornito dall’ISTAT al momento dell’inizio dei lavori. L’Aggiudicatario dovrà iniziare le attività relative al contratto non oltre 7 gg dalla data di stipulazione del contratto.

Le indagini “Consumatori”, “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio” e “Costruzioni” saranno condotte mensilmente. L’indagine sugli investimenti delle imprese manifatturiere sarà condotta semestralmente (due volte l’anno).

Trattandosi di indagini statistiche armonizzate a livello europeo, il calendario richiede che le interviste mensili siano completate nei primi 10/11 giorni lavorativi del mese di riferimento dei dati per l'indagine "Consumatori" e nei primi 12/13 giorni lavorativi del mese di riferimento per le altre indagini. Eventuali cambiamenti sulla durata del periodo di raccolta dei dati potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte ad esigenze di calendario (festività etc.).

Per tutte le indagini, gli output specificati nei paragrafi successivi dovranno essere inviati all'ISTAT entro le ore 9.30 del giorno successivo al termine della rilevazione.

Il rapporto tra ISTAT e l'Aggiudicatario 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 le parti.

All'*Avvio dell'indagine*, per ogni indagine, l'Aggiudicatario dovrà:

- confermare l'elenco dei nominativi delle risorse impegnate;
- avviare le procedure di selezione e reclutamento degli intervistatori.

A partire dall'*Avvio dell'indagine*, per ogni indagine, l'Aggiudicatario dovrà:

- Entro 1 mese:

o terminare le attività di sviluppo del sistema CATI e rilasciare il questionario elettronico in lingua italiana, per le successive verifiche di conformità effettuate da ISTAT (cfr. paragrafo 13 dell'Appendice A).

- Entro 1 mese e mezzo:

o terminare le attività di sviluppo degli applicativi per la produzione dei file di microdati, dei contatti, e dell'aggiornamento dell'archivio dei nominativi e dei report degli indicatori nonché rilasciare il questionario elettronico in lingua tedesca, per le successive verifiche di conformità effettuate da ISTAT (cfr. paragrafo 13 dell'Appendice A).

- Entro 2 mesi e mezzo:

o terminare le procedure di selezione e reclutamento degli intervistatori fornendo l'elenco dei nominativi;

o completare la riproduzione del materiale didattico necessario alla formazione degli intervistatori;

o rilasciare i questionari elettronici in versione definitiva, in lingua italiana e tedesca, da utilizzare nelle attività formative;

o avviare le attività formative degli intervistatori;

o consegnare i file di prova relativi ai microdati, ai contatti, all'aggiornamento degli archivi dei nominativi per le imprese nonché alla reportistica degli indicatori.

o Estrazione dei nominativi da intervistare per l'indagine sui consumatori;

- Entro 3 mesi:

o terminare le attività di verifica dei numeri di telefono delle unità campionarie;

o avviare le attività di rilevazione, che dovranno essere condotte secondo le tempistiche richieste.

Per un maggiore dettaglio delle attività previste e relative tempistiche, per ciascuna indagine, si faccia riferimento all'allegato 1 del Capitolato Tecnico. Tali tempistiche sono in ogni caso indicative e saranno puntualmente concordate tra ISTAT e l'Aggiudicatario al momento dell'avvio dell'indagine. L'Aggiudicatario 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 concordato. 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 stesso. L'Aggiudicatario dovrà inoltre garantire che, al di fuori di quanto espressamente previsto nei paragrafi 2.2.5 e 3, eventuali incontri richiesti dalla Committente con il personale dell'Aggiudicatario avvengano presso la sede della Committente o, in alternativa e previa autorizzazione della Committente, attraverso l'utilizzo di strumenti di videoconferenza/webmeeting.

2.1.2 Le interviste

Ai fini dell'esecuzione delle interviste richieste, il Fornitore si obbliga ad utilizzare numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale e ad assicurare l'osservanza del Regolamento per l'organizzazione e la Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.) di cui alla delibera n.668/08/CONS del 26 novembre 2008 e s.m.i. dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), da parte degli operatori economici *“che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali”*.

L'Aggiudicatario dovrà attenersi alle indicazioni metodologiche e tecniche fornite dall'ISTAT e si impegna a farle rispettare anche ai propri intervistatori.

Le interviste CATI dovranno essere svolte attraverso l'utilizzo del sistema CATI dell'Aggiudicatario e la somministrazione dei questionari elettronici sviluppati dallo stesso.

Per l'indagine “Consumatori”, la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, le interviste CATI saranno effettuate dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 17.30 alle 21.30 e il sabato dalle 9.30 alle 13.30.

Per le indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti” la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, 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).

L'Aggiudicatario potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e dalle imprese campione. La gestione e i tempi di esaurimento delle eventuali code saranno concordati con l'ISTAT.

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. Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dalla competente struttura dell'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dall'Aggiudicatario dovranno essere concordate con l'ISTAT. In qualsiasi caso, l'Aggiudicatario si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto.

Per ogni questionario, l'intervista verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste.

Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti telefonici secondo le specifiche riportate nel presente Capitolato.

A titolo indicativo, sulla base dell'esperienza maturata, si segnala il tempo medio per la somministrazione dei questionari CATI (senza tenere conto delle sezioni aggiuntive periodiche): indagine sui consumatori, indagine sulle imprese dei servizi, del commercio al dettaglio e delle costruzioni, nonché indagine sugli investimenti delle imprese manifatturiere : 10-15 minuti; indagine sulle imprese manifatturiere: 10-15 minuti per il questionario modello “A” e 15-20 minuti per il questionario modello “B” e “C” (per le tipologie di questionario si veda il paragrafo 1.2).

2.1.2.1 Numero di interviste mensili

Per ogni indagine, è richiesto che l'Aggiudicatario garantisca un numero di interviste mensili pari alla numerosità dei campioni teorici (per la numerosità si veda il paragrafo 1.3).

Per quanto riguarda le imprese, dovrà essere posta particolare attenzione nella gestione del panel. L'Istat fornirà la documentazione con le definizioni e le indicazioni dettagliate sulla gestione del panel all'avvio delle indagini.

In particolare, per le imprese panel, dovrà essere garantito un tasso minimo di risposta da calcolarsi come segue:
Tasso di risposta per le imprese panel = (numero di imprese panel, con interviste complete effettuate nel mese)/(numero totale di imprese panel al netto degli errori che pregiudicano il contatto)*100 .

All'Aggiudicatario è richiesto di garantire il mantenimento del seguente tasso di risposta **minimo per le imprese panel**, con riferimento alle indagini B, D, E, F, per ogni mese di rilevazione: tasso di risposta almeno del 75% o valore migliorativo offerto.

Qualora il numero delle imprese panel con intervista completa non sia sufficiente a raggiungere la numerosità mensile del campione, l'Aggiudicatario potrà selezionare le unità mancanti per ogni strato selezionando i nominativi non panel dalla lista fornita dall'Istat.

Il valore minimo richiesto per il tasso di risposta per le imprese panel sarà utilizzato in fase di verifica di conformità del servizio da parte di Istat e sarà oggetto di rilievo/penale come di seguito riportato.

Considerando l'arco temporale di 12 mesi di rilevazione (i primi 12 mesi si considerano dall'inizio della rilevazione), ogni mese che si verifica un tasso mensile di risposta compreso tra il 60% e il 74% è previsto un rilievo scritto. Quando il numero dei rilievi è maggior o uguale a 6 è prevista una penale da applicarsi sul valore contrattuale. Per ogni mese in cui il tasso di risposta è inferiore al 60% è prevista una penale da applicarsi sul valore contrattuale. Se quest'ultima circostanza si verifica per due bimestri consecutivi è prevista la risoluzione del contratto.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel disciplinare di gara, tassi di risposta migliorativi rispetto ai requisiti minimi richiesti [Riferimento Schema punteggi punto 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)].

2.1.3 Rilevazione e gestione dei contatti con le imprese e con gli individui

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con l'impresa/individuo. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare l'impresa/individuo, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile, forniti dall'ISTAT o reperiti dall'Aggiudicatario precedentemente all'avvio dell'indagine o nel corso di un precedente contatto.

Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà.

Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file descritti al paragrafo 2.2.3.

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici dovrà essere predisposto con procedure automatiche (in linea con quanto stabilito nel par. 2.2.1).

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere provvisori o definitivi secondo le specifiche fornite dall'ISTAT all'avvio dell'indagine e di cui si fornisce in allegato una versione provvisoria (Allegato 2 al presente Capitolato tecnico - Regole del contatto).

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta proponendo, secondo quanto previsto nel disciplinare di gara, strumenti e tecniche per la riduzione delle mancate risposte. In particolare, saranno oggetto di valutazione le strategie adottate per accrescere la partecipazione di famiglie/individui coinvolti nell'indagine A e le strategie per la fidelizzazione delle imprese panel coinvolte nelle indagini B,D,E,F [Riferimento Schema punteggi punto 3 (3.3 e 3.4)]

2.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

2.2.1 La verifica e la ricerca dei numeri telefonici per le indagini sulle imprese e l'estrazione dei nominativi per l'indagine sulla fiducia dei consumatori

I campioni delle indagini sulla fiducia delle imprese sono definiti dall'ISTAT. Gli estremi delle imprese campione vengono estratti dall'Archivio statistico delle imprese attive (ASIA) predisposto da ISTAT.

Per ogni rilevazione, l'aggiudicatario riceverà dalla struttura competente dell'ISTAT i nominativi delle imprese incluse nel campione di rilevazione mediante un file in formato da concordare che dovrà contenere almeno: codici identificativi dell'impresa (incluso il codice ATECO), ragione sociale dell'impresa, indirizzo dell'impresa e, ove possibile, anche il numero di telefono, ulteriori parametri strutturali e indicazione se l'impresa è panel oppure no. Per i numeri di telefono mancanti l'aggiudicatario 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. Qualora i numeri di telefono presenti nella lista fornita dall'ISTAT dovessero risultare errati, l'aggiudicatario dovrà attivarsi per ricercare i numeri con le

medesime modalità previste per i numeri mancanti. Il numero di nominativi delle imprese fornito sarà superiore a quello previsto per le interviste al fine di disporre di nominativi di riserva in caso di imprese che non siano reperibili o rifiutino l'intervista. L'aggiudicatario si farà carico delle operazioni di normalizzazione, controllo, aggiornamento degli indirizzi, gestendo, in particolare, la registrazione e l'archiviazione delle eventuali modifiche anagrafiche riscontrate nelle imprese. La procedura di gestione delle cadute dovrà essere gestita in forma automatica dal software CATI nel pieno rispetto delle quote predefinite e delle modalità previste nell'allegato 2.

Per quanto riguarda l'indagine sugli investimenti, L'ISTAT comunicherà la lista di imprese da intervistare che potrà essere parzialmente differente dalla lista di imprese dell'indagine manifatturiera.

La struttura competente dell'ISTAT si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche agli elenchi forniti o alle regole di sostituzione.

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

Per quanto riguarda *l'indagine sulla fiducia dei consumatori*, l'Istat fornirà il campione teorico con la numerosità da raggiungere in ogni strato. L'Aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento dei dati di contatto, ivi compreso l'indirizzo, degli individui appartenenti al campione delle indagini "Consumatori". Nello specifico:

- l'estrazione dell'elenco base corrispondente al campione e la formazione degli elenchi sostitutivi dovranno essere effettuati dall'aggiudicatario secondo le indicazioni che verranno impartite dall'ISTAT.
- l'aggiudicatario dovrà estrarre dall'archivio aggiornato informatizzato degli individui abbonati al telefono, i 12 elenchi di nominativi mensili tra loro omogenei completi di unità base e di riserva per un totale di 120.000 nominativi/anno; l'estrazione dovrà avvenire secondo le metodologie definite dall'ISTAT e sarà realizzata in due tranches semestrali:
 - la prima estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 60 giorni prima dell'inizio della prima fase di rilevazione;
 - la seconda estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 60 giorni prima dell'inizio della settima fase di rilevazione.
- Per ogni rilevazione mensile sarà pertanto necessario estrarre 10.000 nominativi (2.000 nominativi base e 8.000 nominativi riserva). L'aggiudicatario dovrà inviare copia di tutti gli elenchi all'ISTAT con congruo anticipo.

L'ISTAT si riserva la possibilità di mutare la modalità di gestione del campione di individui, passando a un'organizzazione basata sulla fornitura diretta, da parte dell'Istituto stesso, di una lista di nominativi di consumatori, corredata dei relativi indirizzi e numeri di telefono.

2.2.2 Servizi di supervisione e monitoraggio dell'aggiudicatario sulle attività del servizio

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy".

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

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori.

Qualora da tali verifiche dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, l'Aggiudicatario dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di contratto.

2.2.3 Produzione e fornitura della reportistica degli indicatori e dei file di output relativi alle interviste

L'Aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione CATI. Il sistema verrà testato dall'Aggiudicatario e dall'ISTAT e dovrà essere perfettamente funzionante prima dell'avvio della prima rilevazione CATI. Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'ISTAT e l'Aggiudicatario.

Per ogni indagine prevista e per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a inviare all'ISTAT quotidianamente, entro le ore 9.30 di ciascun giorno di rilevazione e secondo le specifiche e modalità previste nei punti g) e h) del paragrafo 3 dell'Appendice A al capitolato, la reportistica e i file di output aggiornati al giorno precedente, pena l'applicazione delle penali di cui allo schema di Contratto.

2.2.4 Servizi logistici e organizzativi per la conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste

Al fine di consentire a ISTAT di presenziare e gestire agevolmente le attività di conduzione, gestione e monitoraggio, garantendo al contempo la qualità dei controlli e l'ottimizzazione dei tempi a disposizione delle proprie risorse, in fase di esecuzione l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un'**unica sede operativa** adibita alle attività di rilevazione, ubicata all'interno del territorio dell'Unione Europea..

I locali utilizzati per lo svolgimento del servizio dovranno soddisfare i requisiti previsti al paragrafo 5 del Capitolato. Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate, dotate di:

- PC/computer collegati al server centrale
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori delle varie postazioni, con un idoneo impianto di areazione

2.2.5 Servizi logistici e organizzativi per la formazione del personale

La formazione dovrà essere effettuata **per ogni indagine richiesta**. L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione i locali –comunque ubicati in **un'unica struttura** -presso i quali si svolgerà la formazione. In considerazione della necessità di ISTAT di garantire la disponibilità di varie figure professionali proprie, che svolgeranno le attività di formazione per le differenti indagini, e per consentire di ottimizzare i tempi a disposizione di tali risorse, le quali non sono dedicate in via esclusiva alle attività formative relative a tale commessa, i locali dedicati alla formazione dovranno essere **situati in Italia** (indifferentemente presso la eventuale sede operativa destinata alle attività di rilevazione o presso un'altra struttura). I locali dovranno disporre di aule capaci di accogliere contemporaneamente almeno 25 discenti previsti dall'Aggiudicatario e, in aggiunta, i formatori.

Il numero di aule dovrà essere dimensionato in maniera tale da consentire la formazione di tutti i partecipanti, fermi restando i vincoli di seguito imposti:

- per ogni indagine devono partecipare alla formazione tutti gli intervistatori e supervisori;
- la durata complessiva della formazione per ogni indagine e per ciascun intervistatore e supervisore è al massimo pari a 1 giorno;
- per ogni sessione di formazione dei supervisori e intervistatori saranno presenti al massimo 3 risorse ISTAT in qualità di personale docente.

Tutte le aule dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazione su supporto informatico e del questionario elettronico; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e di un adeguato piano di appoggio. I locali dovranno essere infine dotati di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting.

La formazione prevede un briefing teorico e un briefing tecnico con simulazione delle interviste e con sessioni di pratica direttamente sul sistema CATI.

Ciascun discente presente al briefing tecnico dovrà disporre di PC provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario. Inoltre, per la simulazione delle interviste ai consumatori e alle imprese, ogni postazione dovrà essere accessoriata di terminale telefonico collegato al centralino, che permetta la composizione automatica del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari.

Il materiale didattico per la formazione di competenza ISTAT è predisposto dall'ISTAT stesso e deve essere riprodotto e distribuito dall'Aggiudicatario a tutti gli intervistatori e supervisori che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutta la durata della rilevazione. Tutti i costi relativi ai servizi logistici e organizzativi richiesti, compresa la riproduzione del materiale didattico, sono a carico dell'Aggiudicatario e compresi nell'offerta.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la formazione siano fuori dal comune di Roma sarà l'Aggiudicatario stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale di ISTAT in partenza da Roma (massimo 3 persone per sessione formativa).

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto al dimensionamento massimo su riportato, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

2.2.5.1 Formazione del personale

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo nei locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio, aventi le caratteristiche previste nel paragrafo 2.2.5.

Per ogni indagine è previsto un ciclo formativo che avrà una durata al massimo di 1 giorno (massimo 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.

L'Aggiudicatario deve garantire la presenza a tutte le sessioni formative di tutti gli intervistatori e supervisori di sala impiegati nella specifica indagine per la quale si sta procedendo alla formazione; andranno pertanto previsti degli appositi elenchi che gli intervistatori e i supervisori dovranno firmare. Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

L'attività di formazione è svolta da personale dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici delle indagini e dal personale dell'Aggiudicatario per quanto attiene all'utilizzo dei PC e ai relativi applicativi CATI. Il *Responsabile di Progetto* e il *Coordinatore Operativo* (vedi paragrafo 4 lett. a e b) devono essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. I supervisori (vedi paragrafo 4 lett. d) dovranno partecipare alle attività di formazione.

Le sessioni formative alterneranno due tipologie di sessioni, *briefing teorici* e *briefing tecnici*, secondo il programma che sarà concordato tra l'Aggiudicatario e ISTAT prima dell'avvio della formazione.

Il *briefing teorico* è condotto da personale ISTAT ed è finalizzato a formare i supervisori di sala e gli intervistatori 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 restii a collaborare.

Il *briefing tecnico* è condotto da personale dell'Aggiudicatario alla presenza del personale ISTAT ed ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di acquisizione, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita.

In generale, il *briefing tecnico* ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di un PC, sul quale siano installati il software e il questionario elettronico sul quale esercitarsi.

La rilevazione non potrà essere svolta da intervistatori/supervisori che non abbiano frequentato entrambe le sessioni.

Inoltre 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. I dati rilevati nelle simulazioni ed i relativi report devono essere inviati all'ISTAT entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse. ISTAT può richiedere l'esecuzione di un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e/o di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

Gli operatori del Numero verde dovranno partecipare al briefing teorico previsto per gli intervistatori per poter

avere elementi utili a informare le famiglie/individui o imprese su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le rilevazioni, nonché a motivare le unità che manifestano perplessità alla collaborazione. I briefing tecnici, invece, saranno finalizzati prevalentemente alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati reperiti durante il contatto telefonico. Essi, inoltre, dovranno partecipare, su richiesta dell'Istat, ad eventuali debriefing per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

In caso si rendesse necessaria l'integrazione o sostituzione di personale formato, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra l'Aggiudicatario e ISTAT.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo. Analogamente, per la supervisione di sala e per il numero verde non potranno essere utilizzate risorse non formate secondo quanto previsto al presente paragrafo, pena l'applicazione delle penali previste nello schema di Contratto.

Le attività formative descritte nel presente paragrafo saranno effettuate per tutte le indagini prima dell'avvio della rilevazione secondo i tempi concordati con Istat. Qualora fosse necessario sostituire intervistatori/operatori di numero verde già formati, sarà necessario procedere alle sessioni formative secondo quanto stabilito nel presente paragrafo.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta proponendo, secondo quanto previsto nel disciplinare di gara, strumenti finalizzati a massimizzare l'apprendimento dei contenuti formativi ed il costante aggiornamento per tutti le figure professionali previste nel team operativo dedicato al servizio CATI e al numero verde [Riferimento Schema punteggi punto 3 (3.2)].

2.2.6 Incontri di debriefing

Durante l'esecuzione di un'indagine e/o al termine di un'indagine potranno essere organizzati, su richiesta di ISTAT, degli incontri di debriefing della durata massima di mezza giornata (4 ore lavorative nel corso di una giornata lavorativa di 8 ore) con tutti i supervisori e gli intervistatori, per valutare eventuali difficoltà incontrate durante l'indagine e valutare misure correttive. Tali incontri saranno effettuati anche in modalità web meeting e saranno organizzati in giorni concordati dedicati a tale scopo. Le riunioni saranno condotte da due risorse di ISTAT in presenza del Responsabile di Progetto dell'Aggiudicatario e del Responsabile di field. L'Aggiudicatario deve garantire la presenza di tutti i supervisori di sala e di tutti gli intervistatori.

Qualora si ritenesse necessario procedere con incontri dal vivo, l'onere dell'organizzazione di tutti gli incontri, fino ad un massimo di 5 incontri annuali, da effettuarsi presso la sede operativa dell'Aggiudicatario, sarà totalmente a carico dell'Aggiudicatario stesso.

Nel caso in cui la sede operativa messa a disposizione sia fuori dal comune di Roma sarà l'Aggiudicatario stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale di ISTAT in partenza da Roma (massimo 2 persone per incontro), secondo le modalità definite nello schema di Contratto. Qualora il numero di incontri dal vivo risulti superiore a 5 per anno, nessun costo ulteriore dovrà essere sostenuto dall'Aggiudicatario.

2.2.7 Sistema CATI

Per quanto riguarda il sistema CATI si rimanda all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico.

3. MONITORAGGIO, TEST, VERIFICA DI CONFORMITA' E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Monitoraggio

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 l'Aggiudicatario adibirà alla conduzione dei lavori, al fine di verificare lo stato di avanzamento degli stessi, la loro qualità nonché la corrispondenza agli standard previsti.

A questo scopo, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione alle persone incaricate dall'ISTAT due postazioni con PC e cuffia per mezzo della quale poter seguire in tempo reale le interviste.

Il responsabile di progetto dell'Aggiudicatario dovrà, con cadenza quindicinale salvo l'insorgere di gravi problematiche da comunicare tempestivamente all'ISTAT inoltrare ai referenti dell'ISTAT lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte ed evidenziate le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione.

La rilevazione avverrà sotto la supervisione del responsabile di progetto e dei supervisori di field dell'Aggiudicatario 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 all'Aggiudicatario l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con l'unità di rilevazione o alla conduzione dell'intervista.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. Inoltre, l'ISTAT si riserva di chiedere all'Aggiudicatario di farsi carico di ricontattare telefonicamente un sub-campione di imprese (non inferiore al 2% del numero complessivo) o di famiglie (non inferiore al 5% del numero complessivo) per meglio valutare la qualità delle informazioni raccolte. L'Aggiudicatario si impegna a fornire all'ISTAT i microdati relativi alle unità ricontattate.

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 al fine di evitare che le sostituzioni possano essere pilotate dall'intervistatore. 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 dell'Aggiudicatario dove si svolgeranno le interviste per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le unità 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.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- monitoraggio circa il rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato e nello schema di Contratto, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sul rispetto delle tempistiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di cui all'Appendice A, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di output alle specifiche fornite, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- monitoraggio sull'assenza delle cosiddette "chiamate mute", in accordo alle modalità di composizione automatica dei numeri di telefono specificate nell'Appendice A, paragrafo 3 lettera d, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;
- verifiche a campione (in percentuale non superiore al 2%) dell'effettivo svolgimento delle interviste, mediante contatti telefonici alle imprese/individui intervistate, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste;

- verifiche a campione (in percentuale massima che sarà stabilita da ISTAT in fase di monitoraggio) dei numeri di telefono dichiarati errati da parte dell'Aggiudicatario, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

L'ISTAT si riserva di effettuare delle verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate nelle rilevazioni e quelle offerte in sede di gara, pena l'applicazione di rilievi e penali di cui allo schema di Contratto.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di indicatori di qualità, quali il tasso di risposta per le imprese panel, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere l'immediata sostituzione degli intervistatori qualora dalle ispezioni si rilevasse un valore non adeguato.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a mettere a disposizione dell'ISTAT il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle verifiche sopra citate.

Monitoraggio in sala

L'ISTAT svolgerà, per ogni indagine, anche attività di monitoraggio in sala, tramite ascolto in doppia cuffia, per verificare che lo svolgimento del servizio sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi.

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy".

La tempistica per effettuare tali attività sarà definita dall'Istat e comunque sarà costituita, al massimo, da 10 giornate di monitoraggio l'anno. Il monitoraggio sarà effettuato presso la sede operativa da parte di n.2 risorse ISTAT.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, sarà lo stesso Aggiudicatario a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di monitoraggio previste, secondo le modalità definite nello schema di contratto. Qualora il numero di giornate stimate per le suddette attività risulti superiore a 10 per anno, nessun costo ulteriore dovrà essere sostenuto dall'Aggiudicatario.

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.

Monitoraggio da remoto

All'Aggiudicatario è richiesto di prevedere degli strumenti che consentano il monitoraggio delle attività degli intervistatori da remoto dalle sedi ISTAT tramite connessione VPN, per consentire ad ISTAT di effettuare almeno le seguenti operazioni:

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

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "controlli a distanza" (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della "privacy".

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistato;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta proponendo, secondo quanto previsto nel

disciplinare di gara, soluzioni e strumenti efficaci per l'ottimizzazione del monitoraggio da remoto in real time del servizio CATI e del numero verde [Riferimento Schema punteggi punto 3 (3.5)]

3.2 Attività di test e verifica di conformità della fornitura

La verifica di conformità dell'intera fornitura sarà eseguita 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 attività di test e verifiche di conformità 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. L'aggiudicatario sarà tenuto a mettere a disposizione il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei test e la verifica di conformità che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, il fornitore metterà a disposizione dell'ISTAT PC portatili con relativa connessione di rete tramite SIM Card.

Per quanto riguarda la fornitura, l'ISTAT effettuerà bimestralmente le operazioni di verifica di conformità e accettazione della fornitura stessa. L'esito di tali operazioni sarà oggetto di appositi verbali redatti in contraddittorio tra l'ISTAT e l'Aggiudicatario.

3.3 Accettazione della fornitura

L'accettazione della fornitura avverrà su base bimestrale posticipata in base al numero di interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definitivi e a conclusione delle attività di test e di verifica. La stessa sarà conseguente all'esito favorevole delle verifiche e del monitoraggio previsti nel presente Capitolato, e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Direttore ISTAT di esecuzione del contratto e il Responsabile di progetto dell'Aggiudicatario.

Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato dietro presentazione di regolari fatture emesse in duplice copia e dopo l'esito favorevole delle predette verifiche, secondo le modalità previste nello schema di Contratto.

Il mancato rispetto da parte dell'Aggiudicatario di tutte le tempistiche, le modalità e le condizioni di esecuzione previste nel presente Capitolato, comporterà l'applicazione di penalità o l'adozione di più gravi misure, secondo quanto previsto nello schema di Contratto.

3.4. Consegna della fornitura

La fornitura dei risultati delle indagini dovrà essere consegnata secondo il piano e le modalità che verranno comunicati dall'ISTAT al momento dell'avvio delle indagini. Esso includerà i tracciati record, il dizionario delle variabili ed il piano di codifica delle variabili e tutte le modalità necessarie alla produzione della fornitura. Entro le ore 9.30 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione mensile, l'aggiudicatario dovrà fornire all'ISTAT file dati organizzati in forma gerarchica e sequenziale, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà. La trasmissione dei dati avverrà secondo gli standard di sicurezza che fornirà l'ISTAT. A titolo di esempio si riportano i principali file che dovranno essere prodotti dall'aggiudicatario.

Per l'indagine sui "Consumatori" dovranno essere elaborati al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file dati delle informazioni rilevate;
- file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT.
- Tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati
- Tabelle di contingenza di tutte le variabili rilevate

Per le indagini "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" dovranno essere elaborati al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti;
- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi file saranno definiti dall'ISTAT;
- file di aggiornamento degli archivi;

- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- file contenente le anagrafiche delle imprese contattate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati;
- tabelle di frequenza con la distribuzione del numero delle interviste effettuate e del numero di addetti delle imprese intervistate secondo le variabili di stratificazione. Nelle tabelle dovrà essere distinta la distribuzione per le imprese panel e per quelle non facenti parte del panel;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici.

Per l'indagine "Investimenti" dovranno essere elaborati al termine di ogni rilevazione i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISTAT;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, anche a livello settoriale secondo le indicazioni che saranno fornite dall'ISTAT;
- File con le anagrafiche delle imprese intervistate;
- File con le anagrafiche delle imprese contattate.

Per i moduli informativi aggiuntivi che l'ISTAT richiederà per le indagini, l'Aggiudicatario dovrà predisporre i seguenti output:

- database delle interviste realizzate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati.

I file dovranno includere tutte le variabili presenti nel questionario CATI. Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, per ciascuna rilevazione, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che l'Aggiudicatario dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente.

4. LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

Il curriculum vitae delle risorse utilizzate dall'Aggiudicatario dovrà riportare le seguenti informazioni: dati anagrafici, titolo di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, dettagliata documentazione delle esperienze in indagini statistiche con l'ausilio del CATI o delle competenze informatiche.

a) Responsabile di progetto

Si richiede n.1 responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività dell'aggiudicatario inerenti le indagini statistiche, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato.

Il responsabile di progetto curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Aggiudicatario previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore dell'Aggiudicatario per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede un'esperienza professionale di almeno 8 anni maturata nella gestione di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui e imprese. Per ciascuna delle due tipologie di target (famiglie/individui e imprese) si richiede inoltre di aver svolto almeno un'indagine con un numero minimo di 10.000 interviste. 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 delle indagini. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'ulteriore esperienza professionale nel ruolo, oltre gli 8 anni richiesti come requisito minimo. L'esperienza dovrà essere adeguatamente documentata tramite curriculum vitae. Nel curriculum si dovranno evidenziare le competenze manageriali ovvero capacità di analisi e sintesi di informazioni necessarie per prendere decisioni, capacità gestionali necessarie per svolgere funzioni di

pianificazione e controllo nonché di gestione delle risorse e attitudine di leadership nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI sia su famiglie/individui sia sulle imprese, ciascuna comprendente minimo 10.000 interviste. [Riferimento Schema punteggi punto 1 (1.1)].

- b) **Coordinatore Operativo.** Si richiede un coordinatore operativo che curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate alle indagini telefoniche di tutte le indagini sulla fiducia, 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 delle indagini in termini quantitativi e qualitativi. Si richiede il possesso del diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato. Si richiede un'esperienza professionale di almeno 6 anni maturata nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse per la gestione di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui e imprese, di cui almeno una comprendente minimo 10.000 interviste. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in conformità 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. Tale figura dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata del servizio.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura in questione, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'ulteriore esperienza professionale nel ruolo, oltre i 6 anni richiesti come requisito minimo, che comprenda il coordinamento tecnico e supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche effettuate con tecnica CATI sia su famiglie/individui sia sulle imprese, ciascuna comprendente minimo 10.000 interviste. Tale esperienza dovrà essere adeguatamente documentata tramite il curriculum vitae. [Riferimento Schema punteggi punto 1 (1.2)].

c) **Responsabile di field**

Si richiedono n.2 responsabili di field (una risorsa dedicata all'indagine sui consumatori e una risorsa dedicata alle indagini sulle imprese), cui sarà affidata la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e degli operatori di numero verde nonché il coordinamento delle attività dei supervisori di sala. Per la figura di responsabile di field dell'indagine sui consumatori è richiesto il diploma di laurea specialistica o il diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato. Inoltre, è richiesta un'esperienza di almeno 4 anni maturata nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisori per indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui, di cui almeno una comprendente minimo 10.000 interviste.

Per la figura di responsabile di field delle indagini sulle imprese è richiesto il diploma di laurea specialistica o il diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato. Inoltre, è richiesta un'esperienza di almeno 4 anni maturata nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisori per indagini statistiche con tecnica CATI su imprese, di cui almeno una comprendente minimo 10.000 interviste.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura di responsabile di field dell'indagine sui consumatori, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'ulteriore esperienza professionale nel ruolo, oltre i 4 anni richiesti come requisito minimo, nell'attività di selezione, reclutamento, formazione e coordinamento delle attività dei supervisori per indagini statistiche effettuate con tecnica CATI su famiglie/individui, caratterizzate da un contenuto informativo di tipo tecnico-scientifico. Tale esperienza dovrà essere opportunamente documentata tramite il curriculum vitae. [Riferimento Schema punteggi punto 1 (1.3)].

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo per la figura di responsabile di field dell'indagine su imprese, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, un'ulteriore esperienza professionale nel ruolo, oltre i 4 anni richiesti come requisito minimo, nell'attività di selezione, reclutamento, formazione e

coordinamento delle attività dei supervisori per indagini statistiche effettuate con tecnica CATI su imprese, caratterizzate da un contenuto informativo di tipo tecnico-scientifico. Tale esperienza dovrà essere opportunamente documentata tramite il curriculum vitae. [Riferimento Schema punteggi punto 1 (1.4)].

d) Supervisore di sala

Il gruppo di rilevazione relativo a tutte le indagini statistiche dovrà comprendere almeno 8 supervisori di sala, di cui 6 effettivi e due riserve (una per le indagini sulle imprese e una per l'indagine sui consumatori). In particolare, i 6 supervisori di sala dovranno essere così impiegati: 4 unità saranno destinate alla supervisione di sala delle indagini sulle imprese e 2 unità alla supervisione di sala dell'indagine sui consumatori. I supervisori saranno utilizzati per il supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici nonché per il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo.

Per i supervisori dell'indagine sui consumatori, si richiede un'esperienza professionale di almeno 5 anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori in indagini statistiche condotte con tecnica CATI su famiglie/individui, di cui almeno una comprendente minimo 10.000 interviste. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato.

Per i supervisori delle indagini sulle imprese, si richiede un'esperienza professionale di almeno 5 anni nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori in indagini statistiche condotte con tecnica CATI sulle imprese, di cui almeno una comprendente minimo 10.000 interviste. Si richiede il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato.

e) Intervistatore CATI

Gli intervistatori dovranno possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- a. Età non inferiore a 18 anni;
- b. Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato;
- c. Madrelingua italiano ovvero ottima conoscenza della lingua italiana attestata da certificazione di livello C2 QCER. Per gli operatori bilingue, conoscenza del tedesco attestata da certificazione di livello C2 del QCER;
- d. Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;

Per l'indagine sui consumatori:

esperienza di almeno 3 anni nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui, non esclusivamente finalizzate alla rilevazione della customer satisfaction o di dati connessi al marketing;

per le indagini sulle imprese:

esperienza di almeno 3 anni nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche sulle imprese, non esclusivamente finalizzate alla rilevazione della customer satisfaction o di dati connessi al marketing.

Qualora l'Aggiudicatario proceda ad apposita selezione degli intervistatori, l'ISTAT si riserva il diritto di parteciparvi.

Tutti gli intervistatori dovranno avere a disposizione idonee postazioni di lavoro, dotate di:

- terminali telefonici,
- cuffie microfonate,
- PC e software CATI comprensivo di questionario elettronico.

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

L'ISTAT si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione delle interviste e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio e all'esito delle attività di monitoraggio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata secondo le modalità in seguito riportate.

L'Aggiudicatario deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e sui file di output delle interviste. L'Aggiudicatario deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori. In caso di richiesta della Committente, l'elenco degli intervistatori con relativi Curricula Vitae – e, se del caso, originale del certificato di conoscenza dell'italiano/tedesco come lingua straniera di livello C2 QCER ovvero copia dello stesso corredata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 - dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività di rilevazione di ogni indagine e secondo quanto previsto nel paragrafo 2.1.1.2 e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, sesso, età, titolo di studio, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi); eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di “controlli a distanza” (art. 4 legge n. 300/1970 e relative disposizioni attuative) e tutela della “privacy” (D.lgs. 196/2003, relative disposizioni attuative).

L'Aggiudicatario potrà incrementare o decrementare il numero degli intervistatori soltanto su autorizzazione dell'ISTAT e tale variazione non dovrà pregiudicare la qualità o la consegna dei lavori nei termini previsti nella presente fornitura.

Gli intervistatori utilizzati nell'indagine sui consumatori non potranno essere utilizzati per le indagini sulle imprese e viceversa. Nell'ambito delle indagini sulle imprese, l'Aggiudicatario potrà prevedere, compatibilmente con le tempistiche, con gli obiettivi espressi nel presente Capitolato e con i vincoli relativi alla formazione richiesta, che uno stesso intervistatore possa essere utilizzato per l'esecuzione di differenti indagini.

Il gruppo di rilevazione, al fine di assicurare l'esecuzione delle interviste nei tempi e nei modi stabiliti, dovrà comprendere un minimo di 78 intervistatori di cui almeno 4 bilingue italiano tedesco (uno operativo e uno di riserva sia per l'indagine sui consumatori sia per le indagini sulle imprese) e di cui almeno 60 impegnati giornalmente nell'attività e 18 riserve, così suddivisi tra le varie indagini:

- per l'indagine A: 30 intervistatori, dei quali almeno 23 impegnati giornalmente nell'attività;
- per le indagini B e C: 21 intervistatori complessivamente per entrambe le indagini, dei quali almeno 17 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine D: 13 intervistatori, dei quali almeno 10 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine E: 7 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.
- per l'indagine F: 7 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.

Per ciascuna indagine, prima della formazione, la Società dovrà procedere al reclutamento degli intervistatori mediante apposita selezione volta ad accertare il possesso dei requisiti minimi previsti nel capitolato. Nella selezione si dovrà anche valutare la capacità comunicativa del candidato, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore, l'abilità di gestire con serietà e sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista, la capacità di non mostrare mai disagio ed imbarazzo nelle differenti circostanze.

La Società dovrà trasmettere all'ISTAT l'elenco degli intervistatori selezionati e, su eventuale richiesta dell'ISTAT stesso, i relativi curricula.

Gli intervistatori selezionati per queste indagini dovranno essere impiegati in tutte le rilevazioni mensili fino a quando permane il rapporto di lavoro tra essi e l'aggiudicatario.

L'aggiudicatario dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turnover dei rilevatori e dovrà fornire mensilmente l'elenco nominativo degli intervistatori effettivamente impegnati nelle attività di

rilevazione. Sarà oggetto di rilievo sia la mancata applicazione del numero previsto di intervistatori, sia l'interscambiabilità degli intervistatori dedicati all'indagine sui consumatori con quelli dedicati alle indagini sulle imprese.

Nell'ottica di un aumento dell'efficacia degli intervistatori e della qualità complessiva del servizio si richiede che il turnover degli intervistatori, sia nell'ambito delle indagini sulle imprese sia in quello dell'indagine sui consumatori, non sia superiore al 20% per ogni mese di rilevazione. Qualora il tasso predetto superi la soglia indicata del 20%, è prevista una penale da applicarsi secondo quanto previsto nello schema di contratto.

L'Offerente potrà impegnarsi a migliorare la propria offerta garantendo, secondo quanto previsto nel disciplinare di gara, livelli di turnover inferiori a quelli minimi richiesti. [Riferimento Schema punteggi punto 3 (3.1)].

f) Operatore di numero verde

Si richiedono n. 4 operatori addetti al numero verde (dotati di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato), che dovranno garantire (almeno 2 per turno di lavoro) la copertura del servizio di risposta alle famiglie/individui o imprese su interrogativi e dubbi riguardo alle indagini, con esperienza almeno trimestrale in attività di contact center e/o call center e/o numero verde. L'ISTAT si riserva di richiedere la sostituzione degli operatori che, a suo giudizio, non presentano adeguate capacità comunicative e di gestione del rapporto con le famiglie/individui o imprese incluse nei campioni.

L'orario di esercizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00.

g) Capo progetto informatico

Si richiede n.1 capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini previste, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno quinquennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi, nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete, nonché nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

Al capo progetto informatico sarà affidata la direzione delle attività tecniche previste dalla fornitura. L'esperienza dovrà riguardare tanto la trattazione di software CATI quanto la progettazione di software adatti a produrre elaborazioni simili a quelle richieste per le presenti indagini e la progettazione di procedure informatiche per il trattamento dei dati. In particolare, tale risorsa dovrà coordinare le attività informatiche riguardanti la costruzione, l'aggiornamento e l'integrazione dei questionari completi di regole di compatibilità e di filtri, l'impostazione e la gestione delle regole di assegnazione dei numeri telefonici, la proposizione dei numeri telefonici, la gestione dei tentativi di contatto per esito del tentativo secondo le regole definite per queste attività. Tale risorsa dovrà, inoltre, coordinare le attività inerenti l'analisi e lo sviluppo delle procedure di presa in carico e di estrazione dei dati, di analisi e di sviluppo delle procedure di produzione degli indicatori e delle procedure inerenti il trattamento dei dati e il controllo di conformità della fornitura in base alle specifiche tecniche che saranno fornite dall'ISTAT.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

h) Sistemista

Si richiedono n. 2 Sistemisti 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 CATI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

I) Analista Programmatore

Si richiedono 2 analisti programmatori per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Tale figura dovrà essere in

possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi CATI completi. L'analista programmatore dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

m) Programmatore

Si richiedono n. 4 programmatori per lo sviluppo e manutenzione dei questionari CATI e di procedure informatiche finalizzate all'elaborazione degli indicatori, alla produzione e al trattamento dei dati, alla produzione dei file 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.

Il programmatore dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura.

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

L'Aggiudicatario deve garantire inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

È possibile che durante la fornitura del servizio si verifichi la necessità di procedere con la sostituzione del personale impiegato o per cause di forza maggiore (dimissioni, maternità, sospensione) o per esplicita richiesta di ISTAT.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto si dovesse rendere necessaria la sostituzione di una figura professionale presentata dall'Aggiudicatario, quest'ultimo dovrà darne comunicazione all'ISTAT per iscritto, con un preavviso di 5 giorni rispetto alla data prevista di sostituzione, pena l'applicazione di penali, indicando inoltre la motivazione, il nuovo nominativo e allegando il curriculum vitae della nuova risorsa corredato dal profilo professionale. Le risorse offerte in sostituzione devono possedere un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e il loro effettivo impiego dovrà essere preventivamente autorizzato dall'ISTAT, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste. Inoltre, nel caso la sostituzione riguardi un intervistatore assegnato ad una indagine, dovrà essere comunicato a ISTAT, oltre a quanto sopra descritto, anche il codice dell'intervistatore sostituito.

Qualora sia l'ISTAT a chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione di una figura professionale dell'Aggiudicatario ritenuta non idonea al compito assegnatole, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al più presto, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tale sostituzione, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Inoltre, nel caso la sostituzione riguardi un intervistatore, sia in seguito a necessità evidenziate dall'Aggiudicatario sia in seguito ad esplicita richiesta di ISTAT, l'Aggiudicatario dovrà mettere in condizione ISTAT di procedere alla formazione del nuovo intervistatore entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla sostituzione.

Si precisa che sarà cura dell'Aggiudicatario presentare analoga risorsa garantendo un accurato passaggio di consegne, la relativa presa in carico delle attività progettuali in corso e del know-how acquisito.

L'attesa dell'autorizzazione di ISTAT non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte, e qualsiasi modifica nella composizione del team di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi oggetto del presente appalto, salvo espressa autorizzazione dell'ISTAT.

5. RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE

5.1 Risorse tecniche e logistiche per la formazione/istruzione e debriefing

L'aggiudicatario dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici. In particolare, si richiedono delle aule per il training teorico che dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazioni e del questionario. I locali per il briefing tecnico devono essere dotati di Personal Computer/terminali per le esercitazioni sul questionario elettronico.

5.2 Risorse tecniche e logistiche per la rilevazione

Ciascuna postazione di lavoro dovrà essere dotata di Personal Computer di ultima generazione e di terminale telefonico collegato tramite una linea telefonica al centralino elettronico, comprensivo di cuffia microfonata. Le postazioni e tutte le altre risorse informatiche necessarie alla gestione del sistema CATI e del database, dovranno essere collegate tramite rete LAN. Ogni postazione dovrà essere dotata di tutte le licenze software necessarie alle funzionalità previste. I locali utilizzati per lo svolgimento delle indagini dovranno avere condizioni ambientali idonee (aerazione, illuminazione, distanza tra le postazioni, insonorizzazione, etc.) per permettere ai rilevatori di effettuare le interviste in maniera adeguata. Dovrà essere utilizzato un centralino telefonico per il controllo di ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni. Tale centralino dovrà essere dimensionato in modo da poter gestire il volume di chiamate previste per il corretto andamento delle indagini anche nei momenti di maggior carico. Il centralino e le postazioni devono essere ubicati nella medesima sede.

5.3 Numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e alle imprese

L'Aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata di ciascun ciclo di rilevazione mensile un servizio di risposta alle famiglie e alle imprese su interrogativi o dubbi riguardo alle indagini statistiche. Quando è prevista la spedizione delle lettere informative alle famiglie/individui e alle imprese incluse nei campioni di indagine, lo stesso servizio dovrà essere garantito a partire dal giorno di spedizione di tali lettere (circa 10 giorni prima dell'avvio della fase mensile di raccolta dei dati). Il servizio dovrà essere gestito attraverso un collegamento con un Numero Verde gratuito. I costi dell'attivazione del Numero Verde e delle chiamate in entrata saranno a carico dell'Aggiudicatario. L'orario di esercizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00. Gli standard qualitativi che l'Aggiudicatario dovrà garantire sono i seguenti:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Ogni inosservanza dei suddetti livelli di servizio, comporterà l'applicazione di rilievi e penali secondo quanto previsto nello schema di contratto.

Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal competente ufficio dell'ISTAT senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Istat.

L'operatore/trice registrerà, su apposito modulo informatizzato che l'ISTAT si riserva di fornire prima dell'avvio delle attività di rilevazione, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia o codice impresa, motivi dettagliati della chiamata e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare). I dati registrati dovranno essere oggetto di esportazione in file e di elaborazione di alcuni indicatori di base che l'ISTAT si riserva di comunicare.

La formazione degli operatori addetti al Numero verde avverrà secondo quanto descritto al paragrafo 2.2.5.1.

5.4 Risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema CATI, per la realizzazione della modalità alternativa di rilevazione sulle imprese e per l'attività di elaborazione

Per la realizzazione di tutte le indagini l'Aggiudicatario dovrà fornire pacchetti software CATI per gestione, sviluppo e manutenzione tra quelli maggiormente presenti sul mercato.

Le risorse informatiche necessarie allo sviluppo e gestione del sistema CATI, del database e alle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN. Per le attività oggetto dell'appalto, anche in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà approntare un servizio automatizzato di invio/ricezione mail per i questionari

delle indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”. A questo sistema dovrà essere dedicata una casella di posta elettronica. Il sistema automatico dovrà: 1) generare le mail da inviare; 2) “schedare” l’invio automatico dei questionari; 3) verificare l’esito dell’invio automatico delle mail; 4) inviare nuovamente mail alle imprese che non le avranno ricevute (per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico); 4) poter ricevere h.24 le risposte degli intervistati.

Le dotazioni minime richieste per le attività indicate sono le seguenti:

- un centralino telefonico elettronico con non meno di 120 linee telefoniche;
- numero 78 postazioni CATI microfonate;
- 1 sistema servente 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. Il sistema deve essere idoneo a supportare contemporaneamente il carico elaborativo del numero delle postazioni possedute, dello sviluppo del software e della elaborazione dei dati, nonché a garantire il backup giornaliero e il recovery dei dati. Tutte le dotazioni dovranno essere collegate in LAN;
- numero 20 PC dedicati alla gestione del sistema CATI e all’elaborazione dei dati;
- numero 5 stampanti, di cui almeno 2 laser;
- un Accesso Internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT con protocollo di sicurezza e 1 casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni con ISTAT;
- una casella di posta elettronica dedicata alla spedizione/ricezione dei questionari delle imprese lavorati con modalità alternativa di rilevazione;
- un “Numero verde” (con una linea telefonica dedicata) per l’assistenza a imprese/individui intervistati;
- una casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni con intervistati;

6. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

I costi relativi ai locali messi a disposizione dall’Aggiudicatario, secondo quanto previsto ai paragrafi 2.2.4 e 2.2.5, così come gli eventuali costi di trasferta del personale dello stesso, nonché del personale ISTAT, ove previsti, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

I dati relativi all’ubicazione della sede operativa e alla struttura adibita alle attività di formazione dovranno essere comunicati all’*Avvio delle attività* e riportati nel relativo verbale.

Tutti 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, in caso di acquisto/noleggio di nuovi arredi, è richiesta la conformità degli stessi ai CAM per arredi per interno (DM 11 gennaio 2017, G.U. Serie Generale n.23 del 28 gennaio 2017 e ultime modifiche intercorse).

Analogamente, in caso di acquisto/noleggio di nuova attrezzatura informatica, è richiesta la conformità ai CAM per le attrezzature elettriche ed elettroniche d’ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 -G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014 e ultime modifiche intercorse).

7. SICUREZZA DEI DATI

In merito alla sicurezza dei dati, l’Aggiudicatario deve garantire che l’infrastruttura utilizzata 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

8. 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 dall'Aggiudicatario in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- attivazione di procedure di *escalation* per il coinvolgimento di interlocutori di livello adeguato a poter prendere le necessarie decisioni utili alla risoluzione di situazioni fuori soglia o fuori controllo;
- ove possibile, ripetizione da parte dell'Aggiudicatario dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività (esito negativo della verifica di conformità);
- azione di intervento sui processi organizzativi e produttivi dell'Aggiudicatario 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 (es. Tasso di risposta imprese panel).

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

8.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti il non 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 l'Aggiudicatario 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.

8.2 Penali

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

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

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

9. RISERVA

Poiché l'attuale fornitura dei dati delle indagini in questione alla Commissione Europea, è regolato da un accordo quadro con EC-FIN (Direzione Economica Finanziaria della Commissione Europea - Framework Partnership Agreement EC-FIN/209/2014) con scadenza il 30 aprile 2021, l'ISTAT si riserva la facoltà di recedere dal contratto qualora l'Istituto stesso non risulti aggiudicatario della Gara che sarà bandita da EC-FIN per affidare la fornitura dei dati a partire dal 1 maggio 2021.

10. APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CATI PER LA REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SULLA FIDUCIA DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI E INDAGINE SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE

I pacchetti CATI dovranno possedere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

10.1. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CATI

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo l’algoritmo definito dall’ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato”;
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell’indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file in vari formati (ad esempio testo, excel,.) da concordare con ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file in vari formati (ad esempio testo, excel,.) da concordare con ISTAT;
- 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);
- 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.

10.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEI QUESTIONARI ELETTRONICI CATI

Dovrà essere garantito un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari CATI. I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei CATI, anche relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l’avvio e l’espletamento delle interviste nei tempi previsti. Il sistema CATI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l’implementazione delle voci di seguito indicate:

- controlli di ‘range’, di salto e d’incompatibilità tra tutti i quesiti dell’intervista;
- apposita messaggistica di errore e/o avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite e, per le imprese, le discrepanze delle risposte con quelle fornite in precedenti interviste;
- salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- 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;
- memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati;
- 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 o modalità lunghe;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l’utilizzo di un motore di ricerca;
- possibilità di effettuare ricerca automatica gerarchica per stringa (es. ricerca automatica degli Stati esteri,

- dei comuni italiani raggruppati per provincia/regione);
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- possibilità di ricostruire il corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità (controllo intrarecord);
- possibilità di costruire variabili di servizio, per la conduzione dell'intervista e per i controlli di compatibilità, sulla base di quanto registrato in altre variabili;
- possibilità di misurare e memorizzare i tempi di risposta per ciascun quesito previsto.

Tutte le suddette funzioni relative sia alla gestione del CATI sia allo sviluppo e alla manutenzione dei questionari elettronici dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti congiuntamente ad ISTAT, pena l'applicazione delle penali previste.

Attività di sviluppo dovranno essere sempre previste per effettuare le necessarie modifiche ai questionari già sviluppati o anche a seguito di modifiche normative o per ottimizzazione/miglioramento dei questionari stessi e in ogni caso su insindacabile richiesta di ISTAT.

10.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE

Le attività di natura informatica che devono essere condotte per l'indagine sono:

- Acquisizione delle liste di partenza, verifica e ricerca dei recapiti telefonici, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono nonché aggiornamento in tempo reale dell'anagrafica delle imprese per le indagini sulle imprese. Per l'indagine sui consumatori: estrazione dell'elenco dei nominativi da intervistare.
- Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- Sviluppo e manutenzione dei questionari CATI;
- Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le imprese ;
- Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
- Gestione delle interviste CATI;
- Importazione ed esportazione dei dati;
- Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine
- Monitoraggio delle rilevazioni CATI.

Tale gestione deve essere progettata ed implementata assicurando i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni.

a) Acquisizione delle liste di partenza, verifica e ricerca dei recapiti telefonici, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono nonché aggiornamento in tempo reale dell'anagrafica delle imprese per le indagini sulle imprese. Per l'indagine sui consumatori: estrazione dell'elenco dei nominativi da intervistare.

Al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici forniti dall'ISTAT per le indagini sulle imprese, l'Aggiudicatario dovrà provvedere, come previsto al punto 2.2.1 del presente Capitolato, alla verifica e alla ricerca di eventuali ulteriori numeri telefonici attraverso gli elenchi telefonici più aggiornati. L'algoritmo di assegnazione del numero di telefono sarà concordato con l'ISTAT al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi.

L'Aggiudicatario dovrà rispettare, con riferimento al telefono, il formato di input e di output ed il relativo tracciato, definito dall'ISTAT.

Per tale attività, l'Aggiudicatario dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli abbonati telefonici.

Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'aggiornamento dell'anagrafica delle imprese intervistate secondo i dati rilevati in fase di intervista.

Per quanto riguarda l'indagine sui consumatori, si rimanda a quanto già descritto nel paragrafo 2.2.1. L'algoritmo di estrazione dei nominativi dovrà essere concordato con Istat.

b) Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI

Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, l'Aggiudicatario 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 previste dal software dovranno essere rese disponibili prima dell'avvio della prima rilevazione.

c) Sviluppo e manutenzione dei questionari CATI

L'attività consiste nello sviluppo di un sistema software per la conduzione delle interviste con tecnica CATI.

Caratteristiche essenziali del software CATI per lo sviluppo dei questionari

Il software utilizzato per lo sviluppo dei questionari elettronici deve osservare le caratteristiche descritte nel precedente paragrafo "Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI".

Sviluppo dei questionari elettronici

I questionari elettronici interattivi, da utilizzare nella rilevazione CATI, saranno predisposti dall'Aggiudicatario sulla base di questionari disponibili nei formati forniti dall'Istat all'avvio di ogni specifica indagine. Di tali questionari viene fornita una bozza, unicamente a scopo esemplificativo, in allegato al presente Capitolato (Allegato n. 4). L'Aggiudicatario dovrà assicurare che i questionari CATI siano conformi a quelli predisposti dall'Istat. I questionari elettronici interattivi dovranno seguire le istruzioni che saranno dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato preventivamente all'avvio dell'indagine.

I questionari dovranno essere predisposti anche in lingua tedesca. La traduzione del questionario in lingua tedesca verrà fornita dall'ISTAT.

I questionari dovranno essere implementati secondo le modalità descritte al presente paragrafo.

Dovrà essere possibile implementare delle regole di compatibilità per effettuare due diversi tipi di controllo:

- controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dell'impresa;
- controlli di coerenza tra le risposte fornite dall'intervistato durante la rilevazione.

Le regole di compatibilità possono assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), cioè richiedere un intervento di correzione obbligatorio da parte dell'intervistatore ogni volta che l'incompatibilità si verifica, oppure carattere di verifica (di tipo soft), che sollecitano solamente una conferma da parte dell'intervistatore previa lettura all'intervistato di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità.

Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascuna intervista, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata, sia un contatore che sommi il numero di volte in cui la regola viene attivata e il dato viene successivamente corretto.

Tutto il materiale occorrente per la produzione del software, insieme alla versione definitiva dei questionari, verrà fornito dall'ISTAT direttamente all'Aggiudicatario all'avvio delle indagini.

La predisposizione del materiale di rilevazione –questionari e istruzioni –sarà di competenza dell'ISTAT, mentre la stampa e la riproduzione di tutto il materiale sarà a carico dell'Aggiudicatario.

Le versioni finali dei questionari sviluppati in CATI, complete in tutte le funzionalità richieste (compresi testi mobili personalizzati, layout delle schermate, wording dei quesiti e modalità di risposta, filtri, salti, regole di compatibilità, help on-line, etc.), dovranno essere forniti dall'Aggiudicatario all'ISTAT secondo le tempistiche in precedenza definite (cfr. paragrafo 2.1.1.2). Il personale ISTAT dovrà effettuare test strutturati dei questionari elettronici e l'Aggiudicatario dovrà effettuare, entro massimo 3 giorni, le necessarie modifiche che andranno nuovamente testate.

L'Aggiudicatario dovrà permettere al personale ISTAT di accedere dalle proprie sedi in remoto al sistema CATI dell'Impresa, preferibilmente tramite accesso web, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e dei questionari elettronici. L'accesso in remoto al sistema CATI da parte del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante le fasi di test, ma anche durante le rilevazioni, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test. Il numero di postazioni da abilitare presso le sedi ISTAT sarà comunicato all'Aggiudicatario all'avvio dell'indagine.

Il questionario sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'Istat.

I questionari elettronici dovranno essere concordati con l'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica, la capacità di utilizzo e i tempi d'attesa nel passaggio da una domanda all'altra. 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.

Sviluppo, aggiornamento e correzione dei questionari elettronici

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di sviluppo, aggiornamento e correzione dei questionari elettronici.

I questionari potranno subire mensilmente variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi stabiliti nel presente Capitolato, salvo quanto specificato al paragrafo 1.2 su moduli ad hoc e aggiuntivi. L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione o implementazione.

Durante il corso dell'attività, l'ISTAT richiederà l'inserimento di moduli informativi aggiuntivi nei questionari standard. Conseguentemente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'adattamento del software CATI e dei relativi programmi e procedure, nonché delle procedure per l'elaborazione statistica dei risultati.

I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei CATI, relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti.

d) Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le imprese /individui

Le imprese dovranno essere intervistate, per ogni indagine, secondo le tempistiche definite nel presente Capitolato.

Il software utilizzato dall'Aggiudicatario dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti (cfr. Allegato 2 al Capitolato tecnico –Regole del contatto).

Per la particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso alle indagini da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è tuttavia 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 l'impresa/individuo. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di un intervistatore disponibile a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatore telefonico e non da supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute", anche se assistite da "comfort noise", ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l'origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio ISTAT verificherà l'effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatica richieste.

e) Gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori

Il controllo della qualità delle attività verrà effettuato attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Aggiudicatario secondo quanto descritto nel successivo paragrafo *Importazione ed esportazione dei dati*.

f) Gestione delle interviste CATI

Il sistema CATI deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, l'esito del contatto, i motivi dell'interruzione, i motivi del rifiuto. Il sistema CATI deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista sia l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa. Il sistema CATI, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse.

g) Importazione ed esportazione dei dati

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, eccetera).

I file finali di interviste complete dovranno essere composti dall'insieme dei file delle interviste complete su base giornaliera.

h) Produzione e fornitura giornaliera dei dati dell'indagine

Il software dovrà permettere la predisposizione di rapporti giornalieri sull'andamento delle attività relative all'indagine.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere ad inviare al Servizio competente dell'ISTAT, quotidianamente entro le ore 9.30 del giorno successivo alla rilevazione e per tutto il periodo di esecuzione di ciascuna rilevazione, sia la reportistica degli indicatori che consentiranno di monitorare l'andamento della rilevazione CATI e dell'attività degli intervistatori sia i file di output aggiornati al giorno precedente, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

Di seguito sono descritti i principali file di output mentre per la reportistica si rimanda all'allegato 3 al presente Capitolato tecnico.

per l'indagine sui consumatori:

- file parziale delle interviste;
- file dei contatti giornalieri con i relativi esiti;
- le tavole statistiche dei dati rilevati;
- distribuzione delle interviste secondo le variabili di stratificazione;
- file con gli indicatori di fiducia.

Per l'indagine "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" l'Aggiudicatario dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file dei contatti giornalieri con i relativi esiti;
- file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate;
- tabelle riassuntive sugli esiti dei tentativi di contatto e tabelle riepilogative delle interviste effettuate sia in termini di numero di interviste sia in termini di numero di addetti delle imprese intervistate.

Per l'indagine sugli investimenti:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, anche a livello settoriale e dimensionale.

La reportistica relativa agli indicatori sull'andamento delle attività svolte dagli intervistatori CATI dovrà contenere gli indicatori, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, (allegato 3 al presente Capitolato).

Tutti i file succitati dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat. I file dovranno essere forniti quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati. Eventuali riepiloghi settimanali delle interviste e dei contatti effettuati nonché tabelle statistiche con elaborazioni dei dati rilevati potranno essere richiesti dall'ISTAT. Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà richiedere in corso d'opera integrazioni e modifiche alle specifiche e al numero di indicatori che l'Aggiudicatario dovrà fornire, senza oneri aggiuntivi per l'ISTAT. Per ciascuno dei suddetti file, l'Aggiudicatario dovrà, inoltre, consegnare all'ISTAT, per verifica, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che l'Aggiudicatario dovrà fornire senza onere aggiuntivo per l'ISTAT.

i) Produzione e fornitura dei file mensili finali relativi alle indagini

Per i "Consumatori" l'Aggiudicatario dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile il file dati delle informazioni rilevate, il file degli esiti e le tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT. Inoltre, si dovranno produrre ulteriori elaborazioni statistiche tra cui si segnalano le tabelle di contingenza di tutte le variabili analizzate. Questi output saranno inviati all'ISTAT entro le ore 9.30. del giorno successivo al termine della rilevazione. Per l'indagine "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" L'Aggiudicatario dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi file saranno definiti dall'ISTAT;
- file di aggiornamento degli archivi dei nominativi;
- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- file contenente le anagrafiche delle imprese contattate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati;

tabelle di frequenza con la distribuzione del numero delle interviste effettuate e del numero di addetti delle imprese intervistate secondo le variabili di stratificazione. Nelle tabelle dovrà essere distinta la distribuzione per imprese panel e per quelle non facenti parte del panel; tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici.

Per l'indagine "Investimenti" l'Aggiudicatario dovrà elaborare, al termine di ogni rilevazione, i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate. Il tracciato record di questo file sarà definito dall'ISTAT;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, anche a livello settoriale secondo le indicazioni che saranno fornite dall'ISTAT;
- File con le anagrafiche delle imprese intervistate;
- File con le anagrafiche delle imprese contattate.

Per i moduli informativi aggiuntivi che l'ISTAT richiederà per le indagini, l'Aggiudicatario dovrà predisporre i seguenti output:

- database delle interviste realizzate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati.

L'ISTAT si riserva di modificare/integrare i file succitati. Tutti gli output sopra definiti saranno inviati all'ISTAT entro le ore 9.30 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione.

l) Monitoraggio delle rilevazioni CATI

L'Aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che le permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI. Il sistema dovrà essere sottoposto a verifica di conformità da parte di ISTAT entro 1 mese e mezzo dall'avvio della prima indagine.

11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

Considerato che le rilevazioni CATI si svolgeranno contemporaneamente per tutte le indagini (stesso field ogni mese; due volte l'anno sarà effettuata anche la rilevazione sugli investimenti che contribuirà ad aumentare il carico mensile sul sistema), la potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico del sistema CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dati per tutte le indagini in corso.

12 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA CATI

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili all'Aggiudicatario, le funzionalità del sistema CATI dovranno essere ripristinate entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative che decorreranno a partire dal momento in cui l'ISTAT riceverà la segnalazione da parte della Società. Per ogni ora lavorativa di ritardo, fino a un massimo di 6 ore, sarà applicata una penale.

13 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CATI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI OUTPUT E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile, nei tempi previsti nel paragrafo 2.1.1.2 del presente Capitolato Tecnico (entro 1 mese e mezzo dall'avvio della prima indagine), una soluzione di test (senza oneri aggiuntivi per ISTAT compresa la relativa gestione e manutenzione) per consentire ad ISTAT anche da remoto la verifica di conformità del software CATI sviluppato, rispetto alle specifiche fornite.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del software del sistema CATI, comprensivo del software dei questionari elettronici;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati, dei contatti, della reportistica degli indicatori e dell'aggiornamento degli archivi per le imprese.

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

14. ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

Di seguito si riporta l'elenco degli Allegati al presente Capitolato Tecnico. Si segnala che i documenti allegati sono da considerarsi provvisori e consegnati a solo titolo indicativo. La versione definitiva sarà fornita al momento dell'avvio delle indagini.

Allegato 1 – Schema degli adempimenti

Allegato 2 – Gestione e regole del contatto

Allegato 3 – Indicatori di qualità della rilevazione

Allegato 4 – Questionari.