

# Allegato 4. CAPITOLATO TECNICO

## RILEVAZIONI CON TECNICA C.A.T.I. PER LE INDAGINI CONGIUNTURALI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI, DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE, DI COSTRUZIONE, DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO E DEI SERVIZI E SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE

### 1. OGGETTO DEL CAPITOLATO

L'oggetto del presente capitolato è costituito dalla conduzione e gestione delle interviste telefoniche relative alle indagini sulla fiducia di imprese e consumatori già attualmente condotte con il sistema di rilevazione C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing). Precisamente:

**A. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia dei Consumatori** (denominata di seguito "A" o "Consumatori");

**B. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese manifatturiere** (denominata di seguito "B" o "Manifatturiere");

**C. Indagine con tecnica C.A.T.I. sugli "Investimenti delle imprese manifatturiere"** (denominata in seguito "C" o "Investimenti").

**D. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato** (denominata di seguito "D" o "Servizi");

**E. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio** (denominata di seguito "E" o "Commercio");

**F. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese di costruzioni** (denominata di seguito "F" o "Costruzioni").

Tutte le indagini sopramenzionate hanno carattere di continuità, si riferiscono all'intero territorio nazionale e comprendono 248.800 interviste complete (duecentoquarantottomilaottocento), di cui circa 200.800 (duecentomilaottocento) a imprese e 48.000 (quarantottomila) a consumatori, durante un arco di 24 mesi.

Di seguito sono riportate le modalità tecniche e operative attraverso le quali realizzare le rilevazioni. La Società contraente dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento delle indagini, le risorse ed i servizi necessari alla implementazione, alla realizzazione, alla gestione ed al monitoraggio delle stesse. Inoltre, la Società sarà tenuta alla fornitura dei risultati e degli altri servizi come richiesto e specificato nel presente Capitolato.

La Società si renderà disponibile a un periodo di due mesi di preparazione delle operazioni di rilevazione, da gestire in stretta collaborazione con il personale ISTAT, in particolare per gli aspetti relativi a:

- formazione del personale;
- tempi di esecuzione delle interviste;
- elaborazione dei risultati.

### Oggetto delle sei indagini:

- **"Consumatori "** L'indagine sui Consumatori è finalizzata a rilevare le opinioni (giudizi e aspettative) dei consumatori italiani circa la propria situazione 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 volte a monitorare la "fiducia" presente e futura dei consumatori.
- **"Manifatturiere"** 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). L'approfondimento delle tematiche di natura congiunturale presso questo settore industriale necessita della rilevazione di numerose variabili con frequenze diverse fra loro. A questo scopo e per recepire appieno l'esigenza di disporre di un set esaustivo e

affidabile, l'indagine prevede l'utilizzo di tre distinti modelli di questionario che si alternano mensilmente.

- **"Investimenti"** L'indagine ha cadenza semestrale, 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 negli ultimi tre anni. Ha lo scopo di rilevare l'ammontare gli investimenti (in valore), la composizione e finalità degli stessi. Le interviste dovranno essere effettuate nei mesi di marzo e ottobre per un totale di circa 8.000 interviste annue, accodandole, per ogni azienda intervistata, alla rilevazione "Manifatturiere".
- **"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).
- **"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".
- **"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, considerata la specificità del settore, l'indagine deve rilevare una specifica variabile con frequenza trimestrale.

Per tutte le indagini, le informazioni raccolte nel corso delle singole fasi mensili di indagine sono propedeutiche all'elaborazione degli indicatori di fiducia settoriali e dei consumatori, anch'essi mensili, che permettono di fornire una valutazione sintetica del grado di "ottimismo/pessimismo" dei consumatori e delle imprese italiane.

## **2. RAPPORTI TRA ISTAT E SOCIETÀ' CONTRAENTE**

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

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

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

I questionari potranno subire mensilmente variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi e del numero di quesiti per intervista stabiliti nel presente Capitolato salvo quanto specificato nel paragrafo 3.7 su moduli ad hoc e aggiuntivi. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione o implementazione.

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

Tutti gli incontri tra gli uffici ISTAT competenti per queste indagini statistiche e i responsabili della

Società, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno indetti e svolti, salvo diversi accordi, presso le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. I referenti degli uffici tecnici dell'ISTAT potranno seguire tutte le fasi delle indagini statistiche. Il rapporto tra ISTAT e Società contraente si intenderà concluso alla completa consegna, secondo gli standard decisi dall'ISTAT, dei dati relativi alle interviste effettuate. Le interviste saranno considerate complete soltanto nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

### 3. QUESTIONARI DI INDAGINE

I questionari, che derivano in buona 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 sede di elaborazione dei risultati aggregati.

**3.1** Il questionario dei "**Consumatori**", di tipo strutturato, 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) quindici 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 inoltre due domande di tipo quantitativo relative, rispettivamente, a giudizi e attese sull'inflazione al consumo. Il periodo di riferimento è il mese corrente per le domande riguardanti i giudizi e i successivi dodici mesi per le previsioni. La durata media unitaria delle interviste relative all'indagine sui "Consumatori" è dell'ordine di 10-15 minuti.

**3.2** Il questionario relativo alle "**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 rispettando 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 alla società contraente dei questionari completi. Negli allegati tecnici al presente Capitolato sono comunque inclusi i fac-simile dei moduli di questionario attualmente utilizzati.

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

- andamento dell'impresa nel mese corrente: ordini interni ed esteri, produzione, scorte, liquidità, ricorso al credito, ecc;
- previsioni su ordini, produzione, prezzi, ecc;
- previsioni sulla congiuntura economica nazionale;
- condizioni di accesso al credito, ottenimento del credito per l'impresa o l'eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa).

Il *modello B* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A per tutte le aziende, prevede un modulo informativo aggiuntivo soltanto per quelle che svolgono attività di esportazione. 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 della produzione;
- andamento trimestrale della posizione concorrenziale dell'impresa nel mercato nazionale, mercato U.E. e non U.E.

Il periodo di riferimento è:

- per le domande mensili i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) per quanto riguarda i giudizi e i successivi tre mesi per le previsioni;
- per le domande trimestrali il trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C) per i giudizi, i 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, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco disponibile), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative all'indagine "Manifatturiero" è dell'ordine di 10-15 minuti per il Modello "A", 15-20 minuti per il modello "B" e per il modello "C" e senza tener conto delle sezioni aggiuntive periodiche.

**3.3** Il questionario dell'indagine sugli "**Investimenti**" contiene una domanda quantitativa riguardante l'ammontare degli investimenti effettuati dalle imprese nei due anni precedenti, nell'anno in corso e nel successivo (nella rilevazione di marzo) e riguardanti l'anno precedente, quello corrente e i due successivi (nella rilevazione 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). Nel solo questionario di ottobre, si aggiungono domande relative a: i 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 dovrà essere effettuata 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. La durata media unitaria delle interviste relative agli "Investimenti" è anch'essa dell'ordine di 10-15 minuti.

Il periodo di riferimento è: l'anno che si sta concludendo per i giudizi, l'anno successivo per le previsioni.

**3.4** 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 due domande quantitative strutturali (fatturato e addetti, suddivisi fra dipendenti effettivi e collaboratori esterni) dieci 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 5 domande sulle condizioni di accesso al credito, l'ottenimento del credito per l'impresa o l'eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa).

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 di riferimento è:

- per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le attese;
- per le domande trimestrali riguardanti i giudizi, il trimestre che si è appena concluso.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza per l'Indagine "Manifatturiero", in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sui "Servizi", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, fatturato (in classi), attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative sui "Servizi" è dell'ordine di 10-15 minuti per quanto riguarda la versione standard e senza tener conto

delle sezioni aggiuntive periodiche.

**3.5** 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 sette 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 5 domande sulle condizioni di accesso al credito, l'ottenimento del credito per l'impresa o l'eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa). Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento all'attività prevalente.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sul "Commercio", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: occupati, metri quadrati di superficie degli spazi dedicati alla vendita, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate.

La durata media unitaria delle interviste relative al "Commercio" è anch'essa dell'ordine di 10-15 minuti.

**3.6** 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 5 domande qualitative sull'accesso al credito, e più precisamente: i giudizi sulle condizioni di accesso al credito e se è stato ottenuto un credito dall'impresa; se l'impresa non ha ottenuto un credito è richiesta la motivazione (domanda chiusa). Trimestralmente (nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre) 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 una domanda concernente le ripartizioni geografiche dove l'impresa ha eseguito i lavori e un'altra di tipo strutturale a carattere quantitativo riguardante il numero degli occupati nell'azienda. Il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni. Per la domanda concernente la durata dell'attività assicurata, si richiede all'impresa di esprimere, in mesi, una previsione sulla durata dell'attività assicurata dai lavori in corso o da eseguire.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sulle "Costruzioni", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative alle "Costruzioni" è anch'essa dell'ordine di 10-15 minuti.

**3.7** Le quattro indagini sulla fiducia delle imprese (Manifatturiere, di costruzione, Servizi, Commercio) comprendono inoltre due **moduli ad hoc**, sottoposti alle imprese su base annuale, rispettivamente, nei mesi di gennaio e di dicembre. Il modulo del mese di gennaio è volto ad indagare le modalità di utilizzo di diverse forme contrattuali all'interno delle imprese, ed è di seguito denominato modulo "**Flessibilità**"; esso comprende circa 10 domande che indagano sulla quantità delle diverse tipologie di contratto sottoscritte nel corso dell'anno da parte delle imprese e sui canali di assunzione utilizzati dalle imprese stesse. Il modulo del mese di dicembre è volto ad indagare la presenza di elementi di contrattazione di secondo livello all'interno delle imprese, ed è denominato di seguito modulo "**Contrattazione**"; esso comprende circa 10 domande di tipo qualitativo a risposta multipla.

La sola indagine sulle imprese manifatturiere comprende inoltre un **ulteriore modulo aggiuntivo** sottoposto alle imprese nel mese di novembre, concernente aspetti strutturali della loro attività

produttiva. Tale modulo comprenderà circa 10 quesiti che indagano su specifiche caratteristiche dell'attività produttiva, del posizionamento sul mercato e del comportamento e delle scelte organizzative dell'impresa con domande di tipo qualitativo a risposta multipla.

L'ISTAT si riserva la possibilità di modificare il contenuto dei questionari e dei moduli aggiuntivi, ferma restando la lunghezza precedentemente indicata. L'ISTAT si riserva inoltre la possibilità di inserire all'interno dei questionari, sia per le imprese, sia per i consumatori, ulteriori moduli informativi aggiuntivi su fenomeni reputati di particolare interesse dal committente. Tali moduli potranno avere una lunghezza massima di 10 domande ciascuno; per essi si richiede quotazione economica aggiuntiva separata per unità di modulo.

Tutti i questionari da utilizzare nelle indagini in oggetto ("Consumatori", "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti") sono riportati a titolo esemplificativo in allegato e nella versione definitiva saranno forniti direttamente dall'ISTAT prima dell'inizio dei lavori. La predisposizione della versione C.A.T.I. sarà a cura della Società vincitrice.

#### **4. UFFICIO TECNICO COMPETENTE DELL'ISTAT**

L'Ufficio dell'ISTAT competente per le rilevazioni delle indagini sulla fiducia dei Consumatori e delle imprese Manifatturiere, di costruzione, dei Servizi, del Commercio e per l'indagine sugli investimenti è l'Unità Operativa DCSC/B "Indagini sulla fiducia di imprese e consumatori".

#### **5. CAMPIONI DI INDAGINE E GESTIONE DEI RELATIVI INDIRIZZARI**

##### **5.1 Il campione delle indagini "Consumatori".**

L'universo di riferimento dell'indagine sui "Consumatori" è costituito dalla popolazione italiana maggiorenne. L'indagine sarà 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 dovranno 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 sarà 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.

La Società vincitrice dovrà provvedere al reperimento degli indirizzari 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 dalla Società contraente secondo le indicazioni che verranno impartite dall'ISTAT.
- La Società dovrà estrarre, dall'archivio aggiornato informatizzato delle famiglie abbonate 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 30 giorni prima dell'inizio della prima fase di rilevazione;
  - la seconda estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 30 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). La Società contraente 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.

**5.2** Le liste delle imprese inserite nelle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Costruzioni", "Commercio". La Società contraente riceverà dalla U.O. DCSC/B 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. Per i numeri di telefono mancanti la Società contraente dovrà servirsi degli elenchi telefonici più recenti. Ove detti

numeri non siano reperibili tramite gli elenchi telefonici dovrà rivolgersi ad un servizio di informazioni telefonico sugli abbonati e/o cercare l'informazione in internet. Il numero di nominativi delle imprese fornito sarà superiore a quello previsto per le interviste al fine di disporre di nominativi alternativi in caso di imprese che non siano reperibili o rifiutino l'intervista.

La Società appaltatrice si farà carico delle operazioni di normalizzazione, controllo, aggiornamento degli indirizzari, 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 C.A.T.I. nel pieno rispetto delle quote predefinite e delle modalità previste nel cap. 8.

L'U.O. DCSC/B si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche agli elenchi forniti o alle regole di sostituzione.

## **6. LETTERE ALLE IMPRESE E ALLE FAMIGLIE DA INTERVISTARE**

Le imprese da contattare riceveranno dall'ISTAT due lettere, una a firma del Presidente e l'altra a firma del Direttore della struttura cui fa capo la U.O. DCSC/B, che le informerà della futura intervista. Le lettere saranno trasmesse ad esclusiva cura dell'ISTAT almeno una volta l'anno e comunque in corrispondenza dell'inizio delle operazioni da parte della società aggiudicatrice del servizio.

L'ISTAT si riserva di adottare la stessa procedura per le famiglie coinvolte nell'indagine "Consumatori". In questo caso la Società dovrà far pervenire all'ISTAT almeno 30 giorni prima dell'inizio di ciascuna indagine mensile, l'elenco su supporto informatico dei nominativi e dei relativi indirizzi, completi di CAP, delle famiglie selezionate (appartenenti all'elenco base ed agli elenchi sostitutivi).

## **7. TEMPI DI ESECUZIONE DELLE INDAGINI C.A.T.I.**

I lavori inizieranno presumibilmente due mesi prima dell'inizio della fase di rilevazione dei dati. In questo periodo la Società 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 specifica convenzione con la Commissione Europea. Tutte le interviste dovranno essere effettuate nell'arco di due anni di durata del contratto, con carattere di continuità. La Società 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.

La Società dovrà dare avvio ai lavori per la predisposizione della fornitura in oggetto presumibilmente entro il mese di novembre 2012 e, comunque, non oltre 7 gg dalla data di stipulazione del contratto.

Le indagini "Consumatori", "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio" e "Costruzioni" saranno condotte mensilmente.

Per l'indagine "Consumatori" il periodo di riferimento è il mese corrente per le domande riguardanti i giudizi e i successivi dodici mesi per le previsioni.

Per l'indagine "Manifatturiere" periodo di riferimento è:

- per le domande mensili i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) per quanto riguarda i giudizi e i successivi tre mesi per le previsioni;
- per le domande trimestrali il trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C) per i giudizi, i tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni.

Per l'indagine "Servizi" periodo di riferimento è:

- per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le attese;
- per le domande trimestrali riguardanti i giudizi, il trimestre che si è appena concluso.

Per le indagini "Commercio" e "Costruzioni" il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni.

L'indagine "Investimenti" è condotta a cadenza semestrale e il periodo di riferimento è l'anno che si sta concludendo per i giudizi, l'anno successivo per le previsioni.

Trattandosi di indagini statistiche armonizzate a livello europeo, il calendario richiede che le interviste mensili siano completate nei primi 10 giorni lavorativi del mese di riferimento per l'indagine "Consumatori" e nei primi 12 giorni lavorativi del mese di riferimento per le altre indagini.

Per tutte le indagini gli output specificati al capitolo 9 dovranno essere inviati all'ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine della rilevazione.

Almeno 10 gg prima della data di avvio della raccolta dei dati dovranno essere operativi il sistema CATI e le funzionalità dell'agenda dell'intervistatore già sottoposti a test sia dalla Società sia dall'Istat; dovrà, altresì, essere disponibile la versione definitiva del questionario elettronico. Il questionario in forma definitiva e gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all'atto della redazione del verbale d'inizio lavori.

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 18.30 alle 21.30;

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).

La Società potrà effettuare le interviste in orari diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e 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 dalla Società dovranno essere concordate con l'ISTAT.

In qualsiasi caso, la Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto. **Per ogni indagine l'intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.**

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

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

## **8. MODALITA' DI RILEVAZIONE E GESTIONE CONTATTI**

Le rilevazioni si dovranno effettuare nella sede indicata nell'offerta e dai soli intervistatori che avranno partecipato ai briefing teorici e tecnici.

Le rilevazioni mensili dell'indagine sui "**Consumatori**" si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:

- la durata massima delle singole fasi mensili sarà di 10 giornate lavorative;
- giorni e orario della rilevazione: primi 10 giorni lavorativi del mese di riferimento, dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 18.30 alle 21.30;
- il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare le famiglie campione.

Più precisamente, si dovranno considerare le seguenti regole di riciclo dei numeri telefonici:

- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Non risponde" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 30 minuti. Il limite massimo del contatore dei "Non risponde" dovrà essere pari a 7;
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Segreteria telefonica/Fax" si dovranno gestire con le stesse regole dell'esito "Non risponde";
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Occupato" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 10 minuti. Il limite massimo del contatore dell'esito "Occupato" dovrà essere non inferiore a 5;
- il numero massimo complessivo di tentativi di contatto non dovrà risultare inferiore alle 5 unità;
- occorre prevedere la possibilità di fissare 4 appuntamenti presso le singole famiglie;



- la sostituzione di un nominativo avverrà solo in corrispondenza di un esito definitivo negativo del contatto telefonico (rifiuto, irreperibile, numero di telefono errato, caduta per contatore esaurito);
- avvenuto il contatto telefonico con la famiglia sarà intervistato un componente di almeno 18 anni che abbia le caratteristiche demografiche previste dal sistema quote;
- tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico.
- L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISTAT.

Le rilevazioni mensili delle indagini "**Manifatturiere**", "**Servizi**", "**Commercio**", e "**Costruzioni**" si dovranno effettuare secondo le modalità individuate di seguito, rispettivamente per quanto riguarda il funzionamento dei contatti telefonici, la gestione degli appuntamenti e la gestione dei mancati contatti. In particolare, per quanto riguarda le regole per il funzionamento dei contatti telefonici si prevede che:

- La durata massima delle singole fasi mensili sarà di 12 giornate, corrispondenti ai primi 12 giorni lavorativi del mese di riferimento
- I contatti e le interviste saranno effettuati nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali.
- In caso il numero di telefono fornito o ricercato dalla Società contraente risulti errato o inesistente i supervisori sono tenuti a far consultare elenchi telefonici on line o ad utilizzare altre metodologie di ricerca su internet prima di dichiarare il contatto nullo.
- I contatti telefonici dovranno essere gestiti con procedure automatiche.
- L'esito delle chiamate "non risponde nessuno", "segreteria telefonica", "fax", "occupato" deve essere attribuito automaticamente. Gli esiti "segreteria telefonica" e "fax" devono essere trattati come un "non risponde nessuno".
- la sostituzione di un'unità in "panel" sarà possibile solo in corrispondenza di imprese che dichiareranno di aver "cessato l'attività" o di aver "cambiato il settore di appartenenza"; si sostituiranno anche le imprese che daranno segnali chiari e definitivi di voler interrompere definitivamente la collaborazione all'indagine; rispetto al rifiuto di collaborazione l'Istat si riserva di fornire istruzioni specifiche relative all'eventuale esistenza di sanzioni amministrative per imprese che violano l'obbligo di risposta (la sanzione non è prevista nel 2012).
- le aziende che "entreranno" a far parte del panel, in sostituzione di una "caduta", dovranno presentare le medesime caratteristiche delle aziende "uscenti", dovranno cioè essere estratte casualmente fra quelle dell'indirizzo appartenenti al medesimo strato rispettando, conseguentemente, il sistema di quote prefissato;
- si dovrà intervistare il titolare (in via preferenziale per le piccole imprese) o il responsabile amministrativo o della direzione pianificazione e gestione delle imprese, al fine di assicurare il contatto con una persona che abbia una conoscenza approfondita di tutte le caratteristiche dell'impresa. In ogni rilevazione mensile, presso le singole imprese del panel, l'intervista dovrà essere rilasciata sempre dallo stesso referente aziendale.

Se un contatto telefonico si conclude con esito provvisorio "appuntamento", la gestione degli appuntamenti successivi deve seguire le seguenti regole:

- Nei primi giorni di rilevazione occorre fissare il secondo appuntamento entro 5 giorni dal primo
- Il numero massimo di appuntamenti è limitato dal tetto stabilito per i contatti (pari a 30)
- La fissazione degli appuntamenti deve essere gestita con procedure automatiche.

Per quanto riguarda le regole per la gestione dei **mancati contatti** si prevede quanto segue:

- Il contatto telefonico sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni:
  - rifiuto dell'intervista
  - numero telefonico non reperibile
  - irreperibilità prolungata dell'impresa.
- Un'impresa viene considerata irreperibile quando si verifica l'evento "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" o "fax" per 10 (dieci) tentativi di contatto successivi.

- In caso di esito "non risponde nessuno" o equivalenti ("segreteria telefonica" o "fax") l'impresa deve essere richiamata non prima di due ore.
- In caso di esito "occupato" si deve richiamare per almeno 5 volte consecutive con un intervallo tra un tentativo ed un altro di almeno 10 minuti.
- Il caso di "occupato" per 5 (cinque) volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno"). L'esito così assegnato seguirà le regole della richiamata proprie del "non risponde nessuno" (il numero non potrà essere richiamato prima di due ore).
- Per quanto concerne il numero di contatti nel caso più generale in cui si siano avute interruzioni della sequenza dei "non risponde nessuno" con qualche esito provvisorio "appuntamento", il numero dei tentativi da effettuare prima di dichiarare la telefonata nulla è di 30.

L'ISTAT si riserva di apportare modifiche alle regole di gestione dei contatti sopra esposte per esigenze di miglioramento della rilevazione. Tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico; l'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISTAT.

Le rilevazioni dell'indagine "**Investimenti**" si svolgeranno secondo le stesse modalità precedentemente indicate per le indagini "**Manifatturiere**", "**Servizi**", "**Commercio**" e "**Costruzioni**" con frequenza semestrale (nei mesi di Aprile e Ottobre). Deve essere prevista una particolare attenzione nella rilevazione dei dati quantitativi (ammontare degli investimenti) e nella minimizzazione delle mancate risposte parziali.

## 9. ELABORAZIONE DEI DATI RILEVATI E PRODUZIONE DEGLI OUTPUT STANDARD

Per i "Consumatori" la Società contraente dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile il file dati delle informazioni rilevate ed il file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT. Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

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 18.00 del giorno successivo al termine della rilevazione. Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

Per l'indagine "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" la Società contraente 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 files saranno definiti dall'ISTAT;
- file di aggiornamento degli archivi;
- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista e degli identificativi delle imprese che hanno rifiutato l'intervista (con indicazione, se possibile, del motivo del rifiuto).

Per l'indagine "Investimenti" la Società contraente dovrà elaborare 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 campionarie e ponderate dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con i confronti fra l'archivio "Manifatturiere" utilizzato e quello "Investimenti";

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

- Database delle interviste realizzate;
- Tavole statistiche con elaborazioni semplici e ponderate dei dati rilevati.

Tutti gli output sopra definiti saranno inviati all'ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione. Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

Le date di inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio

tra la Società contraente e l'ISTAT. I questionari definitivi e tutti gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società dall'ISTAT stessa prima dell'inizio del lavoro, concordando con congruo anticipo i tempi necessari.

## **10. GESTIONE DEL SERVIZIO DI INVIO FAX**

La Società contraente appronterà e gestirà un servizio automatizzato di invio fax (attraverso fax server) per spedire mensilmente il questionario di rilevazione alle imprese partecipanti alle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti".

Questo servizio consentirà alle aziende di disporre in anticipo del questionario di indagine e conseguentemente di potersi adeguatamente preparare alle interviste.

La spedizione dei fax dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell'avvio delle singole fasi di rilevazione. Tale spedizione potrà essere sostituita da un invio per posta elettronica, nel caso sia disponibile l'indirizzo di posta elettronica del referente dell'intervista.

I testi dei questionari da inviare mensilmente, tramite fax, dovranno essere "personalizzati" con gli identificativi delle singole aziende. In particolare, in ogni questionario dovrà 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, ogniquale volta l'ISTAT inserirà dei moduli informativi aggiuntivi nel quadro delle indagini presso le imprese, saranno aggiornate le versioni fax del questionario.

Per sviluppare il servizio di invio automatico tramite fax di questionari "personalizzati" sarà necessario disporre di software che consentano di:

- normalizzare le anagrafiche delle singole aziende;
- predisporre il layout del questionario nella versione fax, visualizzando le informazioni anagrafiche;
- generare i fax da inviare e "schedulare" l'invio automatico tramite server/fax;
- verificare l'esito dell'invio automatico dei fax; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il fax in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente i fax alle imprese che non li avranno ricevuti con il primo tentativo di invio; per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico dei fax;
- completare al massimo in 3 giornate l'invio automatico dei fax a tutte le imprese dei panel "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti".

Per la ricezione, tramite fax, dei questionari compilati dalle aziende sarà necessario disporre di un fax server attivato con "numero verde", di 4 stampanti di cui due laser e di altrettante linee telefoniche da dedicare esclusivamente a questa attività. Nel caso in cui i questionari vengano trasmessi dalle famiglie/individui o imprese via fax o via e-mail la registrazione dei dati è a carico della Società.

## **11. SVILUPPO E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE PER I QUESTIONARI C.A.T.I.**

Tutte le indagini oggetto del presente capitolato richiederanno l'utilizzo di un sistema software C.A.T.I. per la conduzione delle interviste. La società dovrà assicurare che i questionari delle indagini in versione C.A.T.I. siano tecnicamente conformi a quelli forniti dall'ISTAT e dovrà sottoporli al controllo dell'ISTAT, sia nella prima stesura, sia per tutte le modifiche e aggiornamenti che si renderanno necessari.

Come precedentemente descritto, durante il corso dell'attività, l'ISTAT richiederà l'inserimento di moduli informativi aggiuntivi nei questionari standard. Conseguentemente, la Società contraente dovrà provvedere all'adattamento del software C.A.T.I. e dei relativi programmi e procedure, nonché delle procedure per l'elaborazione statistica dei risultati.

La Società deve garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari C.A.T.I.. I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei C.A.T.I., relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti.

## **12. MONITORAGGIO E CONTROLLI DURANTE LA RILEVAZIONE**

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

### **12.1. Indicatori per il monitoraggio quotidiano**

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società contraente dovrà provvedere ad inviare alla U.O. DCSC/B, quotidianamente, entro il giorno successivo alla rilevazione con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- 1) prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, in formato .txt;
- 2) file dati, completo e aggiornato, degli esiti dei tentativi di contatto, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- 3) file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola.

I file di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat. Le informazioni di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati. L'Istat si riserva di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei suddetti file.

### **12.2. Coordinamento e controlli sulle rilevazioni**

Gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti, salvo accordi differenti, presso le sedi dell'Istat di Roma. La Società contraente si farà carico delle spese necessarie per la partecipazione dei propri rappresentanti agli incontri. La rilevazione avverrà sotto la supervisione del coordinatore della Società contraente, che assicurerà un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per la soluzione dei problemi che si potranno presentare. Incompletezze e incoerenze potranno essere risolte secondo quanto concordato con l'ISTAT. Esperti dell'ISTAT svolgeranno un monitoraggio di tutte le fasi della rilevazione. L'ISTAT si riserva di essere presente ogni volta lo ritenga necessario presso la Società contraente per controllare il regolare svolgimento delle operazioni di raccolta dei dati interagendo anche con gli intervistatori. L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di richiedere e ottenere ulteriori interventi formativi e la sostituzione degli intervistatori coinvolti nella rilevazione perché non adeguati per i compiti assegnati. L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici sulle imprese intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti.

## **13. RISORSE DA IMPIEGARE NELLE RILEVAZIONI**

Per la fornitura in oggetto, la Società dovrà mettere a disposizione congrue risorse tecniche, logistiche, organizzative ed umane tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nel rigoroso rispetto dei tempi indicati dall'ISTAT. Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche, la Società dovrà garantire, per l'esecuzione dei lavori, una dotazione pari, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta. Per quanto riguarda le risorse umane, la società si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse in numero e di profilo pari a quello indicato in sede di offerta. Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nel presente Capitolato Tecnico, comprese quelle offerte in numero superiore a quello richiesto e anche nel caso di una eventuale sostituzione durante l'intera durata del contratto. L'eventuale sostituzione deve essere comunicata tempestivamente all'ISTAT che valuterà di volta in volta la congruità delle caratteristiche della risorsa proposta con quanto dichiarato in sede di offerta. L'ISTAT si riserva di ricusare eventuali risorse della Società contraente ritenute non idonee; in questo caso la Società si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi. Si sottolinea che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

## **13.1 RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE**

### **13.1.1 Risorse tecniche e logistiche per i briefing**

La società contraente dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici. In particolare, le aule per il training teorico 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.

### **13.1.2 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 C.A.T.I. 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.

### **13.1.3 Numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e alle imprese**

La Società dovrà garantire, a partire dal giorno di spedizione delle lettere alle famiglie/individui e alle imprese del campione a firma del Presidente e del Direttore centrale delle statistiche economiche congiunturali dell'Istat (circa 10 giorni prima dell'avvio della fase di raccolta dei dati) e per tutta la durata di ciascun ciclo di rilevazione mensile (vedere paragrafo 7), il servizio di risposta alle famiglie e alle imprese su interrogativi o dubbi riguardo alle indagini statistiche. 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'Istat. 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 la Società 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.

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 par. 13.3.3 "Formazione operatori del Numero verde".

### **13.1.4 Risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema C.A.T.I. nonché per l'attività di elaborazione**

Le risorse informatiche necessarie allo sviluppo e gestione del sistema C.A.T.I., del database e alle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN. Le dotazioni minime richieste sono le seguenti:

- un centralino telefonico elettronico con non meno di 200 linee telefoniche e 140 postazioni C.A.T.I. microfonate;
- 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;
- 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 back up giornaliero e il recovery dei dati. Tutte le dotazioni dovranno essere collegate in LAN;

- numero 12 PC dedicati alla gestione del sistema C.A.T.I. e all'elaborazione dei dati e 4 stampanti veloci di cui 2 laser. Un sistema fax server, una casella di posta elettronica e un collegamento Internet.

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

#### SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

La Società deve garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari C.A.T.I.. I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei C.A.T.I., 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 intra-record);
- 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.

#### FUNZIONI DI GESTIONE DEL SISTEMA CATI

Il software CATI utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi o dei codici impresa presenti nelle liste ed assegnazione automatica agli intervistatori, sia dei nominativi dell'elenco base sia di quelli degli elenchi sostitutivi;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti secondo algoritmo definito dall'ISTAT;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio delle indagini;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzione di frequenza filtrate per ogni quesito;
- 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).

## CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- garantire la gestione logica e fisica dei dati;
- garantire i meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

Tutte le suddette funzioni, relative sia alla gestione del CATI sia allo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico, dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% fin dalla prima rilevazione mensile, in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

### **13.2 RISORSE UMANE**

La Società contraente dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto (ai successivi punti 13.2.1, 13.2.2, 13.2.3, 13.2.6, 13.2.7, 13.2.8, 13.2.9) mediante curricula vitae nei quali siano riportate 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 C.A.T.I o delle competenze informatiche. L'ISTAT si riserva la facoltà di richiedere anche i curricula degli intervistatori.

#### **13.2.1 Responsabile di progetto della Società**

Si richiede n.1 responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società 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 e con esperienza almeno quinquennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese.

#### **13.2.2 Responsabile di field**

Si richiede n.1 responsabile di field, cui sarà affidato il coordinamento delle attività inerenti il lavoro sul campo, la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e degli operatori di numero verde nonché il coordinamento delle attività dei supervisor di sala, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel coordinamento di attività di field di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese.

#### **13.2.3 Il gruppo di rilevazione: supervisor di sala**

Il gruppo di rilevazione relativo a tutte le indagini statistiche dovrà comprendere almeno 11 supervisor di sala per il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese.

#### **13.2.4 Il gruppo di rilevazione: intervistatori**

Il gruppo di rilevazione, al fine di assicurare l'esecuzione delle interviste nei tempi e nei modi stabiliti, dovrà comprendere un minimo di 140 intervistatori di cui almeno 2 bilingue (uno operativo e uno di riserva) italiano-tedesco e di cui almeno 70 impegnati giornalmente nell'attività, così suddivisi tra le varie indagini:

- per l'indagine A: 60 intervistatori, dei quali almeno 30 impegnati giornalmente nell'attività;
- per le indagini B ed C: 40 intervistatori complessivamente per entrambe le indagini, dei quali almeno 20 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine D: 20 intervistatori, dei quali almeno 10 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine E: 10 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.
- per l'indagine F: 10 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.

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 la Società. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante apposita selezione che ne valuti la capacità comunicativa, 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. Due intervistatori dovranno inoltre essere in possesso di approfondita conoscenza della lingua tedesca, per meglio gestire le interviste localizzate nella Provincia Autonoma di Bolzano. Gli intervistatori selezionati dovranno avere età non inferiore a 18 anni, diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana e le seguenti conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica. Gli intervistatori selezionati dovranno, inoltre, avere almeno un'esperienza biennale nell'effettuazione di interviste C.A.T.I. per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese. La Società contraente dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over dei rilevatori.

#### **13.2.5 Operatori di numero verde**

Si richiedono n. 2 operatori addetti al numero verde, che dovranno garantire la copertura di un 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 per le imprese dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00.

#### **13.2.6 Capo progetto informatico**

Si richiede n.1 capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistiche, 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 e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete.

Al capo progetto informatico sarà affidata la direzione delle attività tecniche previste dalla fornitura. L'esperienza dovrà riguardare tanto la trattazione di software C.A.T.I. quanto la progettazione di software adatti a produrre elaborazioni similari 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.

#### **13.2.7 Analisti Programmatori**

Si richiedono 2 analisti programmatori per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi CATI.

#### **13.2.8 Sistemisti**

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 completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

#### **13.2.9 Programmatori**

Si richiedono n. 4 programmatori per lo sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici 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.

### **13.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

#### **13.3.1 Formazione dei supervisori di sala**

I supervisori di sala dovranno partecipare a tutti i momenti di formazione che saranno organizzati con gli intervistatori (briefing teorici, briefing tecnici, debriefing), al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti delle indagini e sulla struttura dei questionari.

#### **13.3.2 Formazione degli intervistatori**

Prima dell'avvio di ciascuna delle indagini statistiche (A, B, C, D, E, F ), saranno organizzate delle riunioni di briefing teorico e tecnico alle quali parteciperanno tutti gli intervistatori che collaboreranno alle singole attività. L'organizzazione e la preparazione degli intervistatori sarà a completo carico della Società in particolare della figura del responsabile di field. L'ISTAT si riserva la facoltà di partecipare a tali briefing. Il briefing teorico avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi delle indagini a cui collaboreranno, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare. Ogni briefing teorico dovrà essere rivolto ad un gruppo di intervistatori composto al massimo da 20 partecipanti e dovrà avere una durata minima di 3 ore. Il briefing tecnico avrà lo scopo di impartire opportune istruzioni in merito alla gestione operativa del software C.A.T.I. progettato per le indagini. In corso d'opera e al termine delle rilevazioni mensili, si organizzeranno delle riunioni con gli intervistatori per risolvere eventuali problematiche che potranno emergere nel corso dell'attività.

#### **13.3.3 Formazione degli operatori del Numero verde**

Gli operatori del Numero verde dovranno seguire l'iter formativo previsto per gli intervistatori da parte del responsabile di field attraverso momenti di formazione teorica e tecnica. La formazione teorica sarà finalizzata alla conoscenza dell'organizzazione e dei contenuti delle indagini per permettere agli operatori di avere elementi utili a informare le famiglie/individui o imprese su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le indagini, nonché a motivare le unità che manifestano perplessità alla collaborazione. I briefing tecnici 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 organizzati con gli intervistatori, anche in corso d'opera, per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

## **14 - COLLAUDO, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**

### **14.1 - Attività di collaudo e di test della fornitura**

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

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

### **14.2 - Attività di monitoraggio della fornitura**

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura l'ISTAT si riserva, in ogni momento, di effettuare attività di monitoraggio, che si compone delle attività di controllo, di supervisione e di test riguardanti la fornitura, presso i locali che la Società adibirà alla conduzione dei lavori, al fine di

verificare lo stato di avanzamento degli stessi, la loro qualità nonché la corrispondenza agli standard previsti.

Il responsabile di progetto della società dovrà, con cadenza giornaliera, 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 della società e dei supervisor di field della Società che assicureranno un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare. Incompletezze e incoerenze potranno essere sanate secondo quanto concordato con l'ISTAT.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società contraente l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con l'unità di rilevazione o alla conduzione dell'intervista. Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'ISTAT, la Società incaricata dovrà farsi carico di estrarre un campione di imprese (non inferiore al 2% del numero complessivo) e di famiglie (non inferiore al 5% del numero complessivo) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito del contatto e dell'intervista. La Società si impegna a fornire all'ISTAT l'esito dei ricontatti telefonici.

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

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da 'intervista completa' per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto 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 della Società 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 supervisor di field durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori CATI. Inoltre, saranno di supporto ai supervisor nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.

### **14.3 - Accettazione della fornitura**

L'accettazione delle attività avverrà su base bimestrale posticipata in base al numero di interviste utili (cfr. paragrafo 7) effettuate, alla consegna dei file dati definiti e a conclusione delle attività di test e di verifica e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra la struttura tecnica competente (così come individuata al Cap.4) e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Referente ISTAT.

### **15 – CONSEGNA DELLA FORNITURA**

La fornitura dei risultati delle indagini dovrà essere consegnata secondo il piano e le modalità che verrà comunicato dall'ISTAT al momento dell'inizio dei lavori. 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 18,00 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione mensile, la Società contraente dovrà fornire all'ISTAT file dati organizzati in forma gerarchica e sequenziale, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà. A titolo di esempio si riportano i principali file che dovranno essere prodotti dalla Società contraente:

Per l'indagine sui "Consumatori" la Società contraente dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- -file dati delle informazioni rilevate;

- -file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT.

Per le indagini "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" la Società contraente dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti;
- file di aggiornamento degli archivi;
- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista e degli identificativi delle imprese che hanno rifiutato l'intervista (con indicazione, se possibile, del motivo del rifiuto).

Per l'indagine "Investimenti" la Società contraente dovrà elaborare 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 campionarie e ponderate dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con i confronti fra l'archivio "Manifatturiere" utilizzato e quello "Investimenti";

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

- Database delle interviste realizzate;
- Tavole statistiche con elaborazioni semplici e ponderate 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 la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente.

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

## 16. RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA' E SEGRETEZZA DEI DATI

La Società è l'unica responsabile della perfetta esecuzione delle interviste. Essa dovrà garantire procedure di sicurezza in ordine alla conservazione e gestione di tutti i materiali necessari alle attività, inclusi i nominativi e gli indirizzi degli intervistati. **Il mancato rispetto dei tempi di rilevazione e consegna dei risultati comporta la decadenza automatica del contratto.** Le notizie relative alle indagini comunque venute a conoscenza del personale della Società non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della Società stessa o da chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali. L'impresa e gli intervistatori sono sottoposti all'obbligo del segreto statistico nonché alla vigente normativa sulla riservatezza dei dati (D. Lgs. 196/03).

## 17. PROPRIETA' E DIRITTI SUI PRODOTTI DELLE INDAGINI

L'indirizzario, il questionario, i dati raccolti, gli output delle indagini congiunturali mensili rimarranno di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione. La Società si impegna a non effettuare altre indagini o interventi di qualsiasi tipo presso i soggetti interessati alle interviste dell'ISTAT, durante tutto il periodo di svolgimento delle indagini.

## 18 – CRITERI E SUBCRITERI DI AGGIUDICAZIONE

**Criteri e subcriteri per la qualità del servizio: 60 punti, suddivisi come segue:**

### 1. Qualità delle risorse tecniche offerte (punti: minimo 0 - massimo 6).

#### *Subcriteri*

- 1.1. PC dedicati alla gestione del sistema CATI (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia e potenza di elaborazione del processore, memoria centrale e memoria di massa, sistemi di back-up e sicurezza dati, disponibilità software;
- 1.2. Sistema servente (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia e della potenza di elaborazione del processore, memoria centrale, memoria di massa,

dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità;

- 1.3. Fax Server attivato con "numero verde", con 4 linee telefoniche da dedicare esclusivamente all'attività (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: funzionalità per la gestione dei documenti ricevuti e trasmessi e delle capacità di trasmissione e ricezione;
- 1.4. Postazioni CATI microfonate (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia, cuffie, microfoni, PC e telefoni e caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni quali tavolo, sedie, insonorizzazione, caratteristiche climatiche degli ambienti lavorativi;
- 1.5. Pacchetto software CATI offerto (punti: minimo 0 – massimo 2); Da valutare in considerazione: caratteristiche tecniche, funzionalità per lo sviluppo e implementazione del questionario elettronico, gestione del sistema CATI completo e capacità di personalizzazione e parametrizzazione del software ai fini del controllo e monitoraggio delle indagini statistiche;

## **2. Risorse tecniche oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 2).**

### *Subcriteri*

- 2.1. Postazioni CATI aggiuntive (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,10 per ogni postazione offerta fino ad un massimo di 20.

## **3. Qualità delle risorse umane (punti: minimo 0 - massimo 16).**

### *Subcriteri*

- 3.1. Responsabile di progetto (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nella direzione di indagini statistiche CATI su famiglie/individui e/o imprese;
- 3.2. Responsabile di field (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nel coordinamento di attività di field di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui e/o imprese;
- 3.3. Capo progetto informatico (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nell'analisi, progettazione, sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete;
- 3.4. Supervisor (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione: percorso formativo, esperienza nella formazione di intervistatori tramite sistemi CATI e supervisione di indagini statistiche comprendenti interviste CATI.
- 3.5. Sistemisti di rete (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo e esperienza configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati;
- 3.6. Analisti programmatori (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo e dell'esperienza nella progettazione, sviluppo, manutenzione di procedure finalizzate a rilevazioni statistiche CATI, utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 3.7. Programmatori (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI.

## **4. Risorse umane oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 10).**

### *Subcriteri*

- 4.1. Supervisor (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 4;
- 4.2. Intervistatori (punti: minimo 0 – massimo 5); 0,25 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 20;
- 4.3. Analisti programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;

- 4.4. Sistemisti di rete (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 4.5. Programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2.

**5. Organizzazione e attività dell'impresa per la realizzazione delle attività richieste dall'Istat (punti: minimo 0 - massimo 16).**

*Subcriteri*

- 5.1. Procedure di reclutamento degli intervistatori (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: modalità di selezione e alle strategie utilizzate per contenere il *turnover*;
- 5.2. Attività di formazione (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: metodologie e tecniche utilizzate per la formazione degli intervistatori, disponibilità di locali adeguati dal punto di vista tecnico-ambientale e della sicurezza, ubicazione dei locali, utilizzo di programmi di *training on the job*;
- 5.3. Attività di gestione delle rilevazioni CATI (punti: minimo 0 - massimo 8). Da valutare in considerazione: tecniche e metodologie per la gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza.

**6. Metodologie impiegate per garantire la qualità delle indagini statistiche (punti: minimo 0 - massimo 10).**

*Subcriteri*

- 6.1. Metodologie adottate per garantire la qualità (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: piano dei controlli di qualità proposti per l'esecuzione delle interviste CATI;
- 6.2. Strumenti e tecniche impiegati per ridurre il numero delle mancate risposte (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste;
- 6.3. Tecniche e strumenti utilizzati per la qualità del servizio di numero verde (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: numero e la durata dei turni offerti, modalità di effettuazione del servizio, standard qualitativi offerti.

**Criterio Prezzo: 40 punti.**

Formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico:

Il punteggio tecnico verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/10 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici):

$$C(a) = \sum [W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

C(a)=Indice di valutazione dell'offerta tecnica (a);

N = numero totale dei requisiti;

W<sub>i</sub> = peso punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente di prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile fra zero e uno;

Σ = sommatoria.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei coefficienti della prestazione dell'offerta tecnica (V(a)<sub>i</sub>) (esclusi i criteri quantitativi al punto 2 "risorse tecniche oltre il minimo richiesto" e al punto 4 "risorse umane oltre il minimo richiesto"), ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/06 s.m.i., assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio:

Offerta tecnica corrispondente ai minimi richiesti 0,00; sufficiente 0,25; più che sufficiente 0,50; buono 0,75; ottimo 1,00.

I coefficienti V(a)<sub>i</sub> verranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari (punto II a) 4. dell'allegato P) mediante la seguente procedura:

Una volta terminata l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi,

riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Il punteggio economico verrà attribuito sulla base della prima formula del medesimo allegato P, punto II b) :

$$P(a) = (R(a)/R_{\max}) * Wp$$

Dove:

P(a) = indice di valutazione dell'offerta economica (a);

Ra = ribasso offerto dal concorrente (a);

R<sub>max</sub> = ribasso massimo offerto.

Wp = peso della ponderazione relativa al prezzo = 40.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

## **19 - ALLEGATI TECNICI**

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

Allegato \_A1 Fac-simile del questionario indagine “**Consumatori**”

Allegato \_A2 Fac-simile del questionario indagine “**Manifatturiere**”

Allegato \_A3 Fac-simile del questionario indagine “**Investimenti**”

Allegato \_A4 Fac-simile del questionario indagine “**Servizi**”

Allegato \_A5 Fac-simile del questionario indagine “**Commercio**”

Allegato \_A6 Fac-simile del questionario indagine “**Costruzioni**”