

Allegato 5. SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Oggetto – Conduzione delle “Indagini congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere” con tecnica CATI

L'appalto comprende un numero complessivo di circa 248.800 (duecentoquarantottomilaottocento) interviste complete durante un arco di 24 mesi.

Modalità di compilazione dell'offerta tecnica

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

N.B.: Si ribadisce, come dal cap.13 del Capitolato Tecnico, che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

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

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

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

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

C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO

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

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

C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI

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

C.3 POTENZA DI ELABORAZIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE DALL'ISTAT

E. METODOLOGIE IMPIEGATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELLE INDAGINI STATISTICHE

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
A.1 - Centralino telefonico elettronico (1) con non meno di 200 linee telefoniche attive, di cui n. 1 da dedicare al numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e imprese e n. 4 da dedicare al sistema fax server <i>Non oggetto della valutazione</i>	n. 200 linee telefoniche attive	Centralino telefonico elettronico INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI LINEE TELEFONICHE POSSEDUTE _____
A.2 – Postazioni CATI microfonate (1) da dedicare alle attività di rilevazione CATI (2) <i>Descrizione della tecnologia (cuffie, microfoni, PC e telefoni) e delle caratteristiche tecnico/ergonomiche delle postazioni (sedie, tavolo, insonorizzazione, caratteristiche tecnico ambientali)</i>	n. 140 postazioni CATI microfonate	INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI POSTAZIONI CATI POSSEDUTE _____ INDICARE IL NUMERO DI POSTAZIONI CATI OFFERTE (*) _____ (*) N.B. IL NUMERO DI POSTAZIONI OFFERTE DEVE ESSERE PARI O SUPERIORE AL NUMERO TOTALE DI INTERVISTATORI OFFERTI (OPERATIVI + RISERVE).
A.3 - PC dedicati (1) alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed alla elaborazione dei dati (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente)</i>	n. 12	n. 12
A.4 - Stampanti (1)	n. 4 di cui n. 2 laser	n. 4 di cui n. 2 laser
A.5 Accesso Internet per la trasmissione dei dati su server Istat e casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat	n. 1 Accesso Internet per la trasmissione dei dati su server Istat e casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat	n. 1 Accesso Internet e casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat

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

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
A.6 - Sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità (1), composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità).</i>	n.1	n.1
A.7 - Fax Server da attivare con “numero verde” , con 4 linee telefoniche da dedicare solamente a questa attività. <i>Descrizione delle funzionalità per la gestione dei documenti ricevuti e trasmessi e delle capacità di trasmissione e ricezione.</i>	n.1	n.1
A8 - Pacchetto software CATI specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato e utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca (1) (2)		<u>Descrivere il tipo di software specificando:</u> <ul style="list-style-type: none"> - nel caso in cui l'Impresa è produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> • il nome del pacchetto software • i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del software e a quale titolo sono fornite • la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato; - nel caso in cui l'Impresa non è produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> • l'azienda produttrice del software • il nome del pacchetto software • a che titolo l'Impresa possiede il software • la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.
Indicare l'ubicazione delle risorse tecniche, descritte dal punto A.1 ad A.8 che devono essere ubicate nella stessa sede	Via: _____ n. _____ CAP _____ Città _____ Prov ____	

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

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

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

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
B.1 - Responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società inerenti 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 imprese o famiglie/individui. (1).	n. 1	n. 1
B.2 - Responsabile field cui sarà affidato il coordinamento delle attività inerenti il lavoro sul campo, la selezione, il reclutamento e la formazione degli operatori di numero verde nonché degli intervistatori e 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 (1).	n. 1	n. 1
B.3 - Supervisor di sala per la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno 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. (1).	n. 11	n. ____
B.4 - Intervistatori CATI (tutti dotati di postazione CATI microfonata). Gli intervistatori dovranno avere i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica; esperienza almeno biennale nell'effettuazione di interviste con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese.	n. 140 intervistatori CATI di cui n.2 bilingue italiano/tedesco così suddivisi: Gli intervistatori devono essere impiegati giornalmente per ciascuna indagine secondo quanto indicato al punto 13.2.4 del capitolato tecnico.	n. ____ intervistatori CATI di cui n.2 bilingue italiano/tedesco così suddivisi: n. ____ intervistatori operativi n. ____ intervistatori riserva (Ogni intervistatore offerto oltre il minimo richiesto deve disporre di postazione CATI microfonata)

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

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
B.5 – Operatori numero verde , per 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.	n. 2	n. 2
B.6 - Capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini 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 (1).	n. 1	n. 1
B.7 – Analista programmatore 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 (1).	n. 2	n. _____
B.8 - Sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato , con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati (1).	n. 2	n. _____
B.9 – Programmatore 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 (1).	n. 4	n. _____

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

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per sviluppo del questionario elettronico	Ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello.	SI	<i>L'ambiente integrato deve permettere di implementare le voci di seguito indicate in questa tabella</i>
	Controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Apposita messaggistica di errore /avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Salto di domanda senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Possibilità per il rilevatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Uso di colori nelle diverse parti del questionario.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Uso di diverse dimensioni di carattere	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Possibilità di effettuare ricerca automatica gerarchica per stringa (es. ricerca automatica degli Stati esteri, dei comuni italiani raggruppati per provincia/regione)	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
	Possibilità di ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	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 (es. disponibilità, già in corso di intervista, della variabile "età" in base alla dichiarazione e registrazione dell' "anno" e del "mese" di nascita della persona oppure ricostruzione e disponibilità, già in corso di intervista, di un "totale" in base alla dichiarazione e registrazione di "voci" disaggregate).	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario

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

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per la gestione del sistema CATI	Selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori CATI sia dei nominativi dell'elenco base sia di quelli degli elenchi sostitutivi.	SI	In particolare, illustrare se l'assegnazione dei nominativi avviene in modo automatico o manuale
	Gestione automatica della composizione del numero telefonico.	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato".	SI	Descrizione modalità implementate
	Produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine.	SI	Descrizione modalità implementate
	Produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito.	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).	SI	Descrizione modalità implementate

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Caratteristiche tecniche del sistema CATI	Capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di esportare dati verso altre piattaforme secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.	SI	Descrizione modalità di implementazione sia logica che fisica dei dati
	Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.	SI	Descrizione gestione delle utenze e delle autorizzazioni di accesso

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

C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO

CARATTISTICHE DEL QUESTIONARIO RICHIESTE	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENETATO DALLA SOCIETA'	
	Descrizione per la valutazione della qualità	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità all'interno del questionario (controllo intra-record)		In particolare indicare la struttura dei record relativi alle diverse unità di rilevazione e le possibili tipologie di controllo
Misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto		Indicare la possibilità di contabilizzare i tempi del passaggio da un quesito all'altro del questionario elettronico
Possibilità di help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti		Indicare la possibilità di visualizzare messaggi per gli intervistatori contenenti istruzioni sul corretto significato di quesiti e modalità di risposta
Possibilità di gestire codifiche automatiche		Indicare la possibilità di gestire la codifica automatica di classificazione di alcune variabili anche di grandi dimensioni
Flusso dell'intervista		Al termine di ciascuna intervista, il sistema dovrà permettere all'intervistatore di annotare le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista;

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

FUNZIONALITÀ RICHIESTE	FUNZIONALITÀ IMPLEMENTATE
------------------------	---------------------------

	Descrizione per la valutazione della qualità	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Distribuzione del questionario agli intervistatori		<i>In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso degli intervistatori, il sistema dovrà gestire la distribuzione agli intervistatori della versione aggiornata del questionario elettronico in modalità automatica. Si prevede la possibilità della coesistenza di più versioni del questionario. Il sistema deve poter gestire, anche nel caso di intervista già iniziata e temporaneamente sospesa, la sostituzione della versione del questionario e il conseguente allineamento dei dati.</i>
Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, sostituzioni degli intervistatori		<i>Il sistema deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storicizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione: definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori</i>
Assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi		<i>Acquisiti i nominativi o i codici delle unità, il sistema CATI dovrà assegnarli automaticamente e casualmente agli intervistatori. Il sistema dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione delle unità, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste. Il sistema deve permettere di poter gestire, se necessario, la distribuzione dei nominativi o codici delle unità da intervistare smistando le interviste da un intervistatore all'altro, ad es. per poter gestire efficacemente il rispetto di appuntamenti precedentemente fissati.</i>
Gestione delle interviste CATI		<i>Il sistema deve gestire automaticamente la composizione del numero telefonico. Il sistema deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, i tentativi di contatto, l'esito del contatto, i richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.</i>

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

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

Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI				
Gestione appuntamenti				<p><i>Il software utilizzato dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti nel rispetto delle modalità di gestione dei contatti che saranno indicate dall'Istat e dei tempi della rilevazione. Dovrà anche visualizzare le informazioni sulle unità di rilevazione necessarie per ottimizzare l'attività di raccolta dati. In particolare si richiede di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>se l'unità di rilevazione è una famiglia, visualizzare nome e cognome dell'intestatario del recapito telefonico, indirizzo esatto del luogo ove vive la famiglia, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dalla famiglia al momento del contatto e/o annotate dal rilevatore (es. nome e cognome della persona da intervistare (consumatore) necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi);</i> ▪ <i>se l'unità di rilevazione è un'impresa, visualizzare ragione sociale, recapito telefonico, indirizzo, settore di attività economica, numero di addetti, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto e/o annotate dal rilevatore (es. nome e cognome del referente da intervistare, necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi);</i> ▪ <i>gestire l'eventuale sospensione/interruzione definitiva o temporanea dell'intervista; registrare, per ogni contatto con la famiglia o l'impresa, data e ora del contatto;</i> ▪ <i>in caso di sospensione dell'intervista, poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista;</i> ▪ <i>registrare le informazioni sugli esiti delle interviste.</i>

Altre funzionalità				
Gestione e monitoraggio per la sostituzione delle unità di rilevazione.				<p><i>Pacchetto software CATI. Le sostituzioni dovranno essere gestite in tempo reale con procedure automatiche. I tentativi di contatto con le unità di rilevazione sostitutive dovranno avvenire secondo le stesse modalità descritte per le unità base. I nominativi o i codici delle unità da intervistare sono organizzati in campione base e campione di riserva. Il sistema, inizialmente, dovrà visualizzare all'intervistatore esclusivamente l'unità di rilevazione base. Nel caso in cui tale unità debba essere sostituita il sistema procederà alla chiusura del rapporto con l'unità da sostituire e alla conseguente apertura del rapporto con la successiva unità del campione sostitutivo. Le sostituzioni delle unità dovranno essere documentate e storicizzate per ogni intervistatore ed essere immediatamente disponibili. Un apposito codice dovrà identificare se l'unità appartiene al campione base o sostitutivo. La società dovrà essere in grado di creare un collegamento tra nominativo o codice sostituito e quello selezionato per la sostituzione.</i></p>
Gestione e monitoraggio degli intervistatori				<p><i>Pacchetto software CATI: Produzione giornaliera di indicatori specifici per il monitoraggio del lavoro sul campo</i></p>
Esportazione dei dati.				<p><i>Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, generare: interviste, esiti dei tentativi di contatto, contatti con esito definitivo, dati escursioni rilevati presso le famiglie/individui o le imprese, attività del rilevatore, dati del rilevatore, ed eventuali altri dati inerenti la gestione della rilevazione.</i></p>
Produzioni di indicatori di qualità e di processo per l'Indagine statistica.				<p><i>Produzione di indicatori: distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario; indicatori di qualità; file dati sugli 'esiti provvisori' ovvero degli esiti dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo effettuato su ogni numero telefonico), file dati degli 'esiti definitivi,' ovvero dei contatti con esito definitivo (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte); file dati delle interviste complete e delle interviste interrotte, relativi tracciati record e decodifica delle modalità delle variabili presenti in essi</i></p>

C.3 POTENZA DI ELABORAZIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

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

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

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE DALL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

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

D.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

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

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE RILEVAZIONI CATI

Indicazione delle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati. Indicazione del comune di ubicazione della/e sede/i presso cui verranno effettuate le attività da condursi presso la sede della società. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza.

E. METODOLOGIE IMPIEGATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELLE INDAGINI STATISTICHE

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

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

E.2 METODOLOGIE, TECNICHE E STRUMENTI ADOTTATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE.

Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste.

Per i punti E.1 ed E.2 l'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, il piano dei controlli di qualità per l'esecuzione delle interviste con tecnica CATI diversi da quelli richiesti da Istat.

E.3 TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI NUMERO VERDE

Servizio minimo richiesto		Requisiti offerti dall'Impresa
Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	
Numero verde	<p>Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00. Gli standard qualitativi che la Società dovrà garantire sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<p><i>L'impresa dovrà indicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>il numero e la durata dei turni offerti;</i>- <i>le modalità di effettuazione del servizio;</i>- <i>gli standard qualitativi offerti.</i>