

## **CAPITOLATO TECNICO**

( Servizio di registrazione dati su supporti informatici )

### **Oggetto**

Attività di registrazione, mediante data-entry, dei dati dei modelli di rilevazione compilati, relativi alle indagini statistiche dell'Istat, per un anno rinnovabile fino a tre anni, a decorrere, presumibilmente, dal 1 dicembre 2015.

Tali attività riguardano:

1. **per una parte delle produzioni, il cui peso è stimato in una quota percentuale del 60% del totale, suscettibile di variazione nel complessivo triennio e, quindi, non contrattualmente vincolante:**
  - A. attività di registrazione da realizzare attraverso pacchetti sw prodotti autonomamente dalla società per il data-entry controllato, che non richiedano attività particolari di supporto alle lavorazioni stesse, aggiuntive rispetto a quelle previste dal contratto (registrazione "standard");
2. **per la rimanente parte delle produzioni, il cui peso è stimato in una quota percentuale del 40% del totale, suscettibile di variazione nel complessivo triennio e, quindi, non contrattualmente vincolante:**
  - A. attività di registrazione da realizzare attraverso pacchetti sw prodotti autonomamente dalla società per il data-entry controllato, che richiedano una o più attività particolari di supporto alle lavorazioni, diverse da quelle previste nel contratto, quali la preventiva preparazione dei modelli, attraverso l'ordinamento degli stessi, per le successive operazioni di registrazione dati; la numerazione dei modelli; la lettura di modelli la cui interpretazione richiede particolare attenzione e difficoltà, riguardando caratteri alfabetici scritti con grafia manuale o termini tecnici di uso non comune; eventuali altre attività da valutare congiuntamente, tra le due parti contraenti (Istat e società), in base a criteri di analogia, nei tempi e nelle modalità di svolgimento, con le attività precedentemente richiamate;
  - B. attività di registrazione da realizzare attraverso pacchetti sw forniti dall'Istat, per il data-entry controllato, che richiedano o meno attività particolari di supporto alle lavorazioni, definite nei termini di cui al precedente punto 2.A.

Le battute utili previste per un anno sono circa 327.334.000 di cui circa 196.400.400 (60%) relative al suddetto comma 1 e circa 130.933.600 relative al suddetto comma 2.

I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere eseguiti presso il/i Centro/i dichiarato/i dalla Società in sede di gara situato/i in un paese dell'Unione Europea.

### **Modelli e piani di registrazione**

L'Istat, per far conoscere la tipologia dei modelli da registrare, allegherà al bando di gara copia di tutti i modelli cartacei relativi alle prime lavorazioni che saranno date in lavorazione.

All'aggiudicazione l'Istat, al fine di consentire la messa a punto, per il relativo funzionamento, dei software per il data-entry e, conseguentemente, il corretto avvio delle produzioni, da parte della società:

1. trasmetterà alla Società vincitrice i modelli di rilevazione ed i piani di registrazione relativi alle prime lavorazioni da realizzare nonché, qualora le lavorazioni stesse lo richiedano, degli eventuali software forniti dall'Istat, almeno 20 giorni prima di tale avvio;
2. alimenterà l'invio dei modelli di rilevazione e dei piani di registrazione definitivi relativi alle altre lavorazioni da realizzare nonché, qualora le lavorazioni lo richiedano, degli eventuali software forniti dall'Istat, almeno 20 giorni prima del loro inizio programmato.

L'ISTAT verificherà, entro 20 giorni dalla consegna dei piani, la realizzazione dei software da utilizzare per il data entry e la sussistenza dei controlli previsti dai piani stessi.

### **Ritiro e riconsegna del materiale**

La Società si obbliga a ritirare i documenti e i supporti, a propria cura e spese, secondo il calendario trasmesso mensilmente alla Società. L'Istat si riserva di modificare il calendario per particolari esigenze ed in tal caso la Società si obbliga a ritirare i documenti e i supporti entro e non oltre 48 ore dalla comunicazione via email o fax dell'Istat. Per il ritiro e la riconsegna dei documenti e dei supporti, dovranno essere presi preventivi accordi con i competenti Uffici dell'Istat. Il ritiro e la riconsegna dovranno essere documentati da apposite bolle compilate dall'Istat per la consegna dei documenti e dalla Società per la riconsegna dei modelli e dei supporti registrati.

Per ciascun blocco (definito come un insieme omogeneo di modelli relativi ad una sola rilevazione con un determinato riferimento temporale e territoriale) dovrà esserci corrispondenza tra i buoni di consegna dei documenti e dei supporti da una parte e quelli di riconsegna dei documenti e dei supporti dall'altra.

La Società al fine di ottenere specifiche più dettagliate in merito ai lavori di registrazione, potrà prendere contatti direttamente con le competenti strutture Istat.

I modelli, con la relativa documentazione, saranno messi a disposizione della Società, confezionati in pacchi, recanti ciascuno l'indicazione del numero dei documenti in essi contenuti. Detto materiale dovrà essere restituito all'Istat, dopo le lavorazioni, in perfette condizioni e nella stessa configurazione in cui è stato consegnato e ciò, sia nella composizione dei pacchi che nell'ordine dei modelli all'interno dei pacchi medesimi.

La Società non potrà utilizzare supporti magnetici diversi da quelli indicati dall'Istat.

La Società si impegna a ritirare e riconsegnare a propria cura e spese, nelle sedi Istat che verranno indicate, i modelli oggetto della registrazione.

### **Modalità trasmissione dei dati**

I file con i dati registrati dovranno essere inviati sul server esposto dell'Istat INDATA e/o, a richiesta, forniti anche su cd o dvd. I supporti dovranno essere forniti dalla Società. Verrà comunicato in seguito la procedura per l'inserimento di file sul server INDATA.

La Società dovrà conservare copia dei file prodotti per almeno sei mesi successivi alla data di ultimazione dei controlli effettuati su di essi con esito positivo secondo le norme contrattuali. Sei mesi dopo la scadenza del contratto tutte le copie dei file in possesso della Società dovranno essere distrutte o riconsegnate all'Istat.

### **Durata del contratto, produzione giornaliera e calendario dei lavori**

Il presente contratto avrà la durata di 12 mesi rinnovabile fino a 36 mesi a partire presumibilmente dal 1° dicembre 2015.

La produzione giornaliera da garantire è di 5.000.000 di battute.

La produzione giornaliera offerta dovrà essere garantita dalla Società, anche nel caso in cui la stessa abbia stipulato ulteriori contratti, con l'Istat o con altro soggetto pubblico o privato, aventi validità temporale contestuale al presente contratto.

La Società dovrà assicurare una produzione giornaliera e mensile conforme a quanto suddetto.

La Società si impegna ad effettuare le prestazioni anche nel mese di agosto di ciascun anno.

L'Istat si riserva di modificare in corso di indagine il calendario di produzione in funzione dei tempi di rilevazione e di ricezione da parte dell'Istat del materiale. Tali eventuali modifiche saranno compatibili con i quantitativi di produzione giornaliera richiesta sopra e verranno comunicate entro i 2 gg. lavorativi antecedenti il periodo cui si fa riferimento. Eventuali variazioni di calendario richieste dalla Società

dovranno essere concordate con la competente struttura dell'Istat.

## **Risorse tecniche ed umane**

La Società dovrà mettere a disposizione dei lavori Istat le risorse tecniche ed umane dichiarate nell'offerta tecnica. In particolare:

**- Esperienza della società nella registrazione dati:**

*Almeno 3 anni;*

**- Postazioni di lavoro possedute alla data di presentazione dell'offerta:**

*Almeno 50 postazioni operative e almeno 40 addetti; gli addetti alle lavorazioni richieste da Istat dovranno possedere una buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;*

**- Capacità produttiva giornaliera dedicata all'Istat:**

*Almeno 5.000.000 battute utili;*

**- Risorse di personale con professionalità informatiche:**

*un capo progetto;*

*un analista/sistemista*

*due programmatori*

ciascuno con esperienza almeno biennale nel settore di procedure applicative specifiche per la registrazione dati.

Tale esperienza dovrà essere documentata con l'invio dei curriculum vitae relativi al capo progetto, all'analista/sistemista ed ai programmatori.

La Società si impegna ad utilizzare tutte le figure professionali indicate nell'offerta tecnica.

Il rispetto di tale obbligo potrà essere verificato dall'Istat con sopralluoghi diretti e con la richiesta di idonea documentazione. L'Istat, qualora le professionalità di fatto impiegate non corrispondano a quelle previste in sede di gara, può richiederne la sostituzione con altre di professionalità pari a quelle indicate nell'offerta tecnica e negli atti di gara.

All'inizio delle lavorazioni la Società dovrà indicare i nominativi delle persone impiegate ed analogo comunicazione dovrà essere effettuata per eventuali variazioni delle stesse.

## **Riservatezza dei documenti**

La Società è responsabile della corretta esecuzione del servizio ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali

## **Monitoraggio, collaudo e accettazione**

L'Istat o eventuali altri soggetti finanziatori delle indagini si riservano di effettuare nel Centro dichiarato dalla Società, sia attraverso proprio personale sia con personale a ciò incaricato, tutti i controlli diretti o indiretti che, a suo giudizio, riterrà necessari e potrà seguire in ogni loro fase nei locali della Società le operazioni inerenti il presente contratto. I predetti controlli potranno riguardare:

- aspetti informatici e cioè la conformità delle risorse hw e sw a quelle dichiarate in sede di gara, l'esattezza e completezza degli applicativi adottati per la registrazione dei dati, la corrispondenza dei piani di registrazione impiegati rispetto a quelli oggetto del presente atto, il rilascio dei record, la corrispondenza delle dotazioni tecnologiche con quelle indicate nell'offerta, etc.;
- aspetti tecnici e cioè l'esatta individuazione delle notizie nei modelli, la ricomposizione dei pacchi, la corrispondenza delle dotazioni logistiche effettive a quelle dell'offerta;
- aspetti normativi e cioè accertamenti in merito all'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate dalla Società.

## **Inosservanza dei tempi di esecuzione e penalità**

Qualora la Società non dovesse rispettare i termini di riconsegna dei documenti e dei file preferibilmente caricati sul Server INDATA o su cd o dvd previsti nei calendari di lavorazione, l'Istat applicherà sull'importo della fattura relativa a ciascun blocco una penale giornaliera dello 0,50% per ogni giorno di ritardo a partire dai termini stessi per i primi 10 giorni naturali e consecutivi di ritardo, dello 0,75% per ciascun giorno dall'11° al 20° e dell'1,50% per ciascun giorno di ritardo successivo al 21°, salvo ogni diritto dell'Istat per i maggiori danni conseguenti al ritardo. Qualora i supporti ed i documenti relativi a

ciascun lotto vengano riconsegnati in date diverse vale l'ultima data di riconsegna.

L'importo delle penali per ritardi non potrà comunque superare il 10% del valore dell'intera fornitura del blocco.

L'Istat potrà altresì applicare penalità fino ad un massimo del 10% dell'importo contrattuale in caso di qualsiasi altra inadempienza da parte della Società, dalla quale derivi un danno per l'Istat, fatta salva la possibilità di risolvere il contratto.

### **Soglia di accettazione, controlli di qualità e penalità per errori**

La registrazione di ciascun blocco è accettata se in esso l'incidenza dei caratteri errati risulta inferiore o pari ad una soglia teorica del 2 per mille.

L'Istat per ogni blocco registrato esegue un controllo a campione per cui, secondo quanto descritto nel documento allegato "Procedure di controllo di qualità" la soglia operativa di rifiuto è del 3,7 per mille. Quindi ogni blocco registrato viene accettato se il numero di battute errate riscontrate risulta essere inferiore o uguale al 3,7 per mille del totale delle battute utili registrate.

Ai fini dell'accettazione del blocco ci si avvarrà di un controllo campionario di qualità, basato sull'accoppiamento "per chiave" tra record registrato ed il rispettivo modello di rilevazione. La chiave di accoppiamento sarà costituita, oltre che dai dati indicativi del record, anche da altri campi di particolare rilevanza specificati nei piani di registrazione, per un totale di byte non superiore al 20% rispetto a quelli dei dati indicativi.

Per ogni blocco da sottoporre a controllo verrà registrato un campione di modelli, la cui dimensione verrà determinata in base alle ipotesi indicate nell'allegato "Procedure di controllo di qualità". Qualora venga constatata una percentuale di errore superiore al suddetto limite teorico, l'Istat a suo giudizio e per sua necessità si riserva di eseguire direttamente il lavoro, non provvedendo ad alcun pagamento relativo al blocco o di obbligare la Società a provvedere al rifacimento dell'intero blocco di riferimento,

In questo secondo caso, il lavoro di rifacimento dovrà essere effettuato nel termine massimo di 10 giorni naturali consecutivi dalla data di apposita comunicazione via email o fax, provvedendo la Società alle operazioni di ritiro e riconsegna del materiale.

Il tempo occorrente per la ripetizione dell'acquisizione andrà a sommarsi a quello impiegato dalla Società per la consegna del file valutato come inaccettabile, ai fini delle applicazioni delle penali per i ritardi. L'intervallo di tempo tra la consegna da parte della Società del file errato e la riconsegna da parte dell'Istat del materiale da riacquisire, sarà considerato "periodo neutro" e, quindi, non addebitabile alla Società. Tale rifacimento non esonera la Società dal rispetto del calendario fissato per il ritiro e la consegna di tutto l'altro materiale da registrare, che rimane valido per tutti i quantitativi e le scadenze in esso previste.

Il blocco oggetto del rifacimento sarà sottoposto a controllo su un campione differente rispetto a quello già oggetto del collaudo negativo. In caso si dovessero nuovamente superare i predetti livelli di errore, l'Istat potrà obbligare la Società ad un nuovo rifacimento del lavoro applicando al doppio le penalità previste per i ritardi conseguenti.

L'Istat infine si riserva, a proprio giudizio, di accettare il lavoro e di apportare le opportune correzioni sui dati anche se la percentuale di errori riscontrata è maggiore della soglia operativa di rifiuto. In tal caso sull'importo delle battute utili del blocco applicherà una penalità del 5% per ogni millesimo o frazioni di esso di errore riscontrato oltre il predetto limite definito dalla soglia operativa di rifiuto.

### **Quantificazione delle battute da liquidare**

Per battuta utile s'intende la pressione di un qualsiasi tasto della tastiera necessaria per memorizzare i caratteri.

Il numero delle battute utili da liquidare viene desunto dal file universo mediante apposito programma predisposto dall'Istat e quantificato come segue:

1. - campi numerici: si conteggiano solo le cifre significative; per ogni campo non completo viene aggiunta una battuta di servizio per il riempimento ed il rilascio anticipato del campo;
2. - campi alfanumerici: si conteggiano solo i caratteri significativi; per ogni campo non completo viene aggiunta una battuta di servizio per il riempimento ed il rilascio anticipato del campo;

AD

3. - singoli campi vuoti: si conteggia una sola battuta di servizio per il rilascio del campo;
  4. - sequenze di campi parzialmente identici (campi a serrare): si conteggiano le battute utili come descritto ai punti precedenti per tutti i campi fino all'ultimo significativo; per tutti gli eventuali campi vuoti rimanenti si conteggia una sola battuta di servizio per il rilascio della sequenza stessa.
  5. - sequenza di campi corrispondenti a sezioni o zone del questionario che, sotto determinate condizioni, possono risultare completamente vuoti: si conteggia una sola battuta di servizio per tutta la sequenza, quando si verifica la condizione suddetta;
  6. - campi in duplica: vengono presi in considerazione solo quando tali campi vengono impostati o modificati; il conteggio delle battute utili avviene come indicato ai punti precedenti. Non si conteggia nessuna battuta quando i campi vengono semplicemente duplicati;
  7. - rilascio anticipato del record per mancanza di dati significativi: si conteggia una battuta di servizio per il rilascio;
  8. - record doppioni: viene considerato, di norma, solo il primo;
  9. - record incompleti: nei dati identificativi non si conteggia alcuna battuta utile;
  10. - passaggio da un tipo record all'altro o da un tracciato all'altro: si conteggia una battuta, solo quando il passaggio non è prevedibile a programma.
- Ai fini della fatturazione, all'ammontare di battute così determinato, viene sottratta la percentuale di errore riscontrata nel controllo campionario, sempre che questa rientri nei limiti di accettabilità.

### **Criteri di aggiudicazione**

La gara verrà aggiudicata con il criterio del prezzo più basso.