

CAPITOLATO TECNICO PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI CALL CENTER, EDITING, CODIFICA E REGISTRAZIONE DEI QUESTIONARI RELATIVI ALL'INDAGINE STATISTICA SUL TRASPORTO MERCI SU STRADA RIFERITI AL BIENNIO DI RILEVAZIONE 2016-2017 E PER LA MANUTENZIONE E GESTIONE DI UN SISTEMA DI ACQUISIZIONE E CONTROLLO DEI DATI.

Oggetto della rilevazione: L'indagine campionaria Rilevazione sul Trasporto merci su strada rileva i viaggi dei veicoli idonei al trasporto merci con portata utile non inferiore a 35 quintali, le operazioni di carico e scarico delle merci nonché la loro quantità e tipologia.

Fonte della rilevazione: Regolamento UE n. 70 del 2012.

Unità di analisi: automezzo idoneo ad effettuare il Trasporto merci su strada con portata utile \geq a 35 quintali, immatricolato in Italia.

Oggetto della gara: fornitura dei servizi di call center, di codifica, di editing e di registrazione dei questionari; manutenzione e aggiornamento di un sistema di acquisizione e controllo dati con codifica automatica delle località georeferenziate, del tipo merce e dell'aspetto del carico secondo le classificazioni internazionali che saranno fornite dall'ISTAT.

Il servizio, da attivare a partire presumibilmente dal 01/03/2016 con contratto di durata biennale, per il periodo marzo 2016 – aprile 2018, dovrà riguardare la lavorazione dei dati della Rilevazione sul Trasporto merci su strada, riferiti al biennio 2016-2017 come di seguito dettagliato:

Anno	Attività di call center, editing, codifica e registrazione relative ai questionari dei seguenti periodi	Anno in cui verranno lavorati i questionari
2016	I trimestre 2016	2016
2016	II trimestre 2016	2016
2016	III trimestre 2016	2016- fino a febb 2017
2016	IV trimestre 2016	2016-fino ad aprile 2017
2017	I trimestre 2017	2017
2017	II trimestre 2017	2017
2017	III trimestre 2017	2017- fino a febb 2018
2017	IV trimestre 2017	2017- fino ad aprile 2018

Le attività per le quali è richiesto l'affidamento sono:

- l'attività di codifica dei questionari;
- l'attività di editing dei questionari;
- l'attività di registrazione dei dati dei questionari compilati;
- la manutenzione e gestione di un sistema di data entry;
- l'attivazione e la gestione di un call center, tramite l'utilizzo di un numero verde.

Il servizio oggetto del presente Capitolato dovrà rispettare il timing di seguito specificato :

- *avvio, da parte dell'Unità Operativa SER/D dell'ISTAT, di un corso di formazione per il personale della Società aggiudicataria, a decorrere dalla data di stipula del contratto e comunque presumibilmente entro il mese di marzo 2016.*
- *avvio del servizio di "call center" a partire presumibilmente dal mese di aprile 2016;*
- *avvio del servizio di codifica, editing e registrazione dei dati dei questionari presumibilmente entro il mese di aprile 2016;*

Considerando che il Regolamento UE n. 70/2012 per le statistiche provenienti dalla Rilevazione sul Trasporto merci su strada richiede la fornitura di microdati strutturati sottoposti ad una procedura di controllo di qualità molto severa e complessa e che il Regolamento UE n.520/2010 dispone la diffusione dei microdati della suddetta rilevazione a scopo di ricerca, si rende opportuno, al fine di assicurare gli elevati standard di qualità richiesti, che la procedura di gara sia improntata al criterio della "offerta economicamente più vantaggiosa".

Infatti i requisiti minimi qualitativi delle figure professionali richieste al paragrafo "Risorse umane" del presente Capitolato Tecnico (par. 2) sono state individuate in modo tale da garantire uno standard qualitativo elevato in base alle esigenze evidenziate nel Regolamento comunitario.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO - MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE

Nell'ambito della fornitura dei suddetti servizi, la Società aggiudicataria avrà cura di provvedere:

- a) all'attivazione di un call center**, dotato di due postazioni insonorizzate per fornire informazioni e chiarimenti riguardanti l'indagine e le modalità di compilazione del questionario; tale call center dovrà funzionare tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 compresi i mesi di agosto e dicembre. Nelle ore in cui il call center non sarà in funzione, occorrerà diffondere un messaggio registrato, il cui testo verrà fornito dall'ISTAT, con l'indicazione degli orari e delle date in cui il servizio sarà attivo. Gli scatti telefonici relativi all'utilizzo del call center saranno rimborsati dall'ISTAT secondo fattura;
- b) alla installazione, configurazione e manutenzione di un sistema** di acquisizione e controllo dati realizzato dall'ISTAT in ambiente Microsoft. NET Framework utilizzando il linguaggio C#. Al fine di rendere operativo il sistema la Società aggiudicataria dovrà disporre di:
 - Server - Microsoft SQL Server 2005 Express Italiano o superiore

- Client - Sistema operativo Windows 7 o superiore
- Microsoft .net Framework 4.5 (x86 e x64)
- Windows Installer 4.5

Il sistema oltre a consentire la codifica automatica delle località di arrivo/partenza-imbarco/sbarco (in generale di tutte le località georeferenziate), risulterà compatibile con il piano di registrazione dei dati della rilevazione.

Entro quarantacinque giorni dalla data di stipula del contratto si procederà al primo test di verifica sul corretto funzionamento del sistema con il caricamento di un set di dati relativi alla rilevazione Trasporto merci su strada, mediante redazione di un verbale in contraddittorio fra le parti (verbale di verifica di conformità). Qualora il test dia esito positivo, verrà redatto, in duplice copia, il primo verbale di verifica di conformità, dalla cui data decorrerà il servizio di manutenzione del sistema in esercizio provvisorio. Entro tre mesi dalla data del primo verbale di verifica di conformità verrà effettuato il secondo test di verifica. Nel caso in cui il relativo esito sia positivo, si procederà alla redazione del secondo verbale di verifica di conformità e la Società aggiudicataria potrà procedere alla fatturazione del 30% del costo complessivo per la manutenzione, in esercizio definitivo. Dopo la consegna dell'ultimo lotto lavorato relativo al quarto trimestre 2017 la Società aggiudicataria provvederà a fatturare il rimanente 70% del costo complessivo della manutenzione.

- c) **alla presa in carico, attraverso il protocollo FTPS, e alla archiviazione dei questionari compilati (file) per predisporre le operazioni di lavorazione.**

I file interscambiati saranno compressi con un algoritmo di compressione senza perdita, compatibile con i sistemi linux e microsoft. Il protocollo FTPS dovrà essere utilizzato dalla Società aggiudicataria sia per trasmettere che per acquisire i file dall'Istituto. Ogni evento di trasmissione o di prelievo sarà notificato tra le parti attraverso l'invio di un email. Le email scambiate saranno utilizzate sia per notificare la disponibilità dei file nell'area di storage del server, sia come acknowledge emesso in risposta a conferma della ricezione di un'informazione completa ed utilizzabile.

- d) **all'attività di editing dei questionari scaricati:** le procedure di editing comportano il controllo di tutte le variabili inserite nel questionario al fine di consentire l'esatta ricostruzione dei viaggi dell'automezzo sia con carico che a vuoto e delle operazioni di carico e scarico delle merci; inoltre i questionari dovranno essere numerati progressivamente e dovrà essere identificata la tipologia dei viaggi (crf. Tabella 1). In particolare, l'attività di editing prevede:

- il controllo sulla coerenza delle informazioni secondo il piano di incompatibilità fornito dall'ISTAT, Servizio SER/D; le eventuali correzioni ai dati rilevati sul modello devono essere editate in rosso sul file in prossimità della variabile;
- il controllo della variabile "chilometri percorsi" attraverso il collegamento ad un simulatore di percorso di cui la Società aggiudicataria dovrà disporre;
- la ricostruzione dei viaggi multitappa (per le fattispecie che ne prevedono la ristrutturazione) su di un file .xlsx recante il format del questionario fornito dall'ISTAT;
- le operazioni di richiamo del rispondente (call-back) per completare eventuali mancanze di informazioni sui questionari, in particolare quelle riferite ai viaggi classificati come multitappa e multimerce in cui la mancata descrizione di talune tappe non consente una ricostruzione coerente del viaggio; per lo svolgimento di tale attività la Società aggiudicataria dovrà predisporre due postazioni telefoniche;



e) all'attività di codifica secondo le specifiche fornite dall'ISTAT; in particolare:

e1. operazioni di codifica e/o correzione - secondo quanto di seguito specificato (su tutti i questionari)

- questionario pagina 1 sez. a variabile "punti di frontiera terrestri attraversati nella settimana di riferimento": inserire il codice punto di frontiera successivamente fornito dall'ISTAT;
- questionario pagina 2 - colonna D - variabile "località di partenza": inserire codice comune e/o provincia o comune e/o stato estero;
- questionario pagina 2 - colonna L - variabile "località di arrivo": inserire codice comune e/o provincia o comune e/o stato estero;
- questionario pagina 2 - colonna R - variabile "località di imbarco": inserire codice comune e/o provincia o comune e/o stato estero;
- questionario pagina 2 - colonna S - variabile "località di sbarco": inserire codice comune e/o provincia o comune e/o stato estero;
- questionario pagina 2 - colonna T - variabile "stati attraversati": inserire codice stato estero (classificazione ISO-3166);
- questionario pagina 3 - colonna B - variabile "origine": inserire codice comune e/o provincia;
- questionario pagina 3 - colonna C - variabile "destinazione": inserire codice comune e/o provincia;

e2. operazioni di codifica e/o correzione - correzione delle variabili di seguito indicate, la cui codifica è a carico dei rispondenti, con opportuno inserimento del codice ove necessario:

- questionario pagina 1 - sez. c1 - variabile "attività prevalente"
- questionario pagina 2 - colonna E - variabile "tipologia di località di carico"
- questionario pagina 2 - colonna F - variabile "merce caricata"
- questionario pagina 2 - colonna G - variabile "merce pericolosa"
- questionario pagina 2 - colonna I - variabile "aspetto del carico"
- questionario pagina 2 - colonna M - variabile "tipologia di località di scarico"
- questionario pagina 3 - colonna D - variabile "tipo merce"
- questionario pagina 3 - colonna E - variabile "merce pericolosa"
- questionario pagina 3 - colonna G - variabile "aspetto del carico"
- questionario pagina 3 - colonne H - variabile "tipo merce"
- questionario pagina 3 - colonne I - variabile "merce pericolosa"
- questionario pagina 3 - colonne M - variabile "aspetto del carico"

Tutti i codici dovranno essere apposti in rosso sul questionario accanto alla variabile a cui si riferiscono.

e3. inserimento di codici di controllo - tale attività, a totale cura del revisore, comprende l'inserimento, nel file di output, dei seguenti codici:

- codice "fine viaggio"
- codice "numero viaggio"
- codice "numero progressivo record per viaggio"
- codice "tipo viaggio"
- codice "compilazione schema circuiti"



- codice "compilazione schema viaggi".

Tutti i codici dovranno essere apposti in rosso sul questionario.

- f) all'attività di registrazione, sul sistema di data entry, dei dati contenuti nei singoli questionari, opportunamente revisionati e corretti, secondo il piano di registrazione fornito dall'ISTAT-SER/D. Operazione preliminare all'attività di registrazione, è il caricamento sul sistema di data entry della lista delle targhe campione fornita dall'ISTAT-SER/D;
- g) alla registrazione su file .xlsx delle informazioni presenti sulla prima pagina del questionario relative alla persona che ha compilato il questionario secondo il piano di registrazione fornito dall'ISTAT-SER/D;
- h) alla fornitura per ogni settimana campionata di:
- due file di output in formato .TXT perfettamente conformi al tracciato record specifico per ciascuno dei due tipi record: la lunghezza del tipo-record 1 è di 223 posizioni e la lunghezza del tipo-record 2 è di 74 posizioni, fatta salva la possibilità, per l'ISTAT, di aggiungere una variabile per ciascun tipo record;
 - un file in formato .xlsx nel quale vengono registrate le informazioni (nome, n. telefonico, email) della persona che ha compilato il questionario;
 - i file in formato .xlsx relativi a quelle targhe che hanno effettuato viaggi di tipo 2 che necessitano di ristrutturazione (ricostruzione secondo modelli codificati).
- i) alla restituzione (tramite il protocollo FTPS), all'ISTAT-SER/D:
- i1) dei file contenenti i questionari con le revisioni ivi apportate distinti per settimana campionata;
- i2) dei microdati registrati su file secondo lo schema dei tempi definiti in base all'entità del lotto:
- entro 10 giorni lavorativi per lotti non superiori a 1.500 questionari,
 - entro 20 giorni lavorativi per lotti non superiori a 3000 questionari,
 - entro 35 giorni lavorativi per lotti compresi tra 3.000 e 5.000 questionari e così via in proporzione al numero dei questionari;
 - per le "code" (questionari relativi a settimane già lavorate) con un numero massimo di 50 questionari il rilascio deve essere predisposto entro 4 giorni;
- i3) dei report con l'esatta contabilizzazione del numero e della tipologia di questionari compresi nel lotto in restituzione.
- l) alla predisposizione, con il responsabile ISTAT della rilevazione, di un piano di rilascio dei dati lavorati che preveda la consegna con cadenza settimanale senza soluzione di continuità (compresi i mesi di agosto e dicembre).

Periodo di svolgimento delle attività

La Società aggiudicataria s'impegna a svolgere tutte le attività oggetto del presente Capitolato in tutti i periodi dell'anno, compresi i mesi di agosto e dicembre.

Quantificazione delle attività oggetto del presente Capitolato

Il processo di produzione dell'indagine Trasporto merci su strada prevede l'invio dei questionari, da parte dell'ISTAT, alle imprese proprietarie dei veicoli campionati per la rilevazione. Il numero dei questionari spediti alle imprese è di circa 55.000 l'anno suddivisi in 52 settimane (1050 questionari a settimana); di questi, la quantità effettiva oggetto delle attività suddette è stimata in circa 30.000 per anno.

Controlli sull'esecuzione delle attività

L'ISTAT si riserva di effettuare, in qualsiasi momento, delle verifiche presso la sede dove si svolgono le attività dichiarate nell'Offerta Tecnica, sulle operazioni di revisione dei questionari, con particolare riferimento alle modalità di ristrutturazione dei viaggi ivi descritti. Durante il periodo di vigenza del contratto si potranno effettuare riunioni periodiche con il responsabile di progetto economico-statistico per l'esame delle lavorazioni eseguite e l'apporto di eventuali modifiche senza oneri aggiuntivi per le parti. In particolare, l'ISTAT, sin dall'inizio delle attività e per tutta la durata contrattuale, effettuerà attività di monitoraggio, controllo, supervisione e test, attraverso sia l'analisi degli indicatori derivanti dalla fornitura dei file lavorati, sia attraverso la supervisione delle attività presso i locali in cui queste vengono svolte, al fine di verificare lo stato di avanzamento delle stesse, la loro qualità, nonché la corrispondenza agli standard e agli obiettivi previsti dal presente Capitolato. Il personale ISTAT potrà dunque essere presente nei locali della Società dove opera il personale preposto all'espletamento delle attività previste dal Capitolato per controllare il regolare svolgimento delle attività e supportare gli operatori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità.

La Società aggiudicataria è tenuta a mettere a disposizione durante l'esecuzione dei test, effettuati presso la propria sede il personale e le attrezzature necessarie.

Eventuali incoerenze e anomalie potranno essere sanate secondo modalità concordate con l'ISTAT.

Procedura di back-up dei dati

La Società aggiudicataria deve predisporre e rendere operativo un affidabile sistema di back-up e di recovery dei dati. Il back-up deve essere effettuato almeno ogni giorno.

Tempi di conservazione dei dati

Copia dei file di dati registrati deve essere conservata dalla Società aggiudicataria per almeno un anno dal giorno in cui ha effettuato la trasmissione (secondo il protocollo FTPS) dell'originale all'ISTAT-SER/D.

Rischi connessi alla consegna di materiale cartaceo

In caso di forza maggiore o eventi fortuiti, non imputabili all'ISTAT, connessi alle modalità di trasmissione telematica dei dati, si procederà alla consegna manuale alla Società aggiudicataria dei questionari cartacei da trasportare presso i locali in cui si svolgeranno le attività di lavorazione degli stessi.

2. RISORSE UMANE

La Società si impegna ad utilizzare le figure professionali richieste e prescritte dal presente Capitolato e indicate nell'Offerta Tecnica, purché in possesso delle competenze opportunamente e dettagliatamente documentate nei rispettivi CV. La presenza di dette figure per tutta la durata contrattuale, salvo i casi legati a particolare esigenze, sarà accertata in corso d'opera con verifiche da parte dell'ISTAT.

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore, la Società dovrà sottoporre all'ISTAT i nominativi ed i curricula del nuovo personale da sostituire, che dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l'ISTAT si riserva di approvare.

L'ISTAT si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni, qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate.

L'elevato livello qualitativo dei dati richiesti dal Regolamento UE n.70/2012 implica l'impiego da parte della Società di figure professionali in possesso dei requisiti minimi previsti per ciascuna di esse:

- a) n. 1 Responsabile di progetto economico-statistico in possesso di laurea magistrale e con esperienza almeno triennale nel coordinamento di indagini statistiche, con particolare riferimento all'applicazione di tecniche di controllo e correzione dei dati, nonché nella programmazione e pianificazione delle attività di gruppi di operatori e nella gestione di problematiche di tipo tecnico e organizzativo.
Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'Offerta Tecnica (cfr. relativo schema CV allegato). Il responsabile di progetto economico-statistico dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.
- b) n. 1 Capo progetto informatico in possesso di laurea magistrale e con esperienza almeno triennale nell'implementazione di sistemi informativi, con particolare riferimento al controllo e alla correzione dei dati e alla codifica automatica. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'Offerta Tecnica (cfr. relativo schema CV allegato). Il capo progetto informatico dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.
- c) n. 1 Programmatore in possesso di diploma di scuola secondaria superiore e con conoscenza specifica del linguaggio di programmazione C# ed esperienza almeno triennale nella gestione

e manutenzione di sistemi informativi per il controllo e la correzione dei dati e codifica automatica. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'Offerta Tecnica (cfr. relativo schema CV allegato). Il programmatore dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

- d) n. 1 Sistemista in possesso di diploma di scuola secondaria superiore e con esperienza almeno triennale nella gestione dell'architettura di sistemi, anche nei loro collegamenti con le periferiche e/o con altri computer. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'Offerta Tecnica (cfr. relativo schema CV allegato). Il sistemista dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.
- e) n. 10 Operatori in possesso di diploma di scuola secondaria superiore e con esperienza almeno biennale nell'editing di questionari e con una perfetta padronanza della lingua italiana parlata e scritta. Tra loro, almeno uno dovrà possedere anche la conoscenza della lingua tedesca per la gestione dei rapporti con gli utenti della provincia autonoma di Bolzano. L'attività di editing, che consiste nella correzione e ricostruzione logica dei viaggi nei questionari non correttamente compilati, richiede una conoscenza approfondita del fenomeno "Trasporto Merci su strada". Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'Offerta Tecnica (cfr. relativo schema CV allegato). Gli operatori dovranno seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

Per quanto riguarda la valutazione qualitativa delle suddette risorse umane e per l'attribuzione del relativo punteggio si rinvia all'Allegato n. 1 del presente Capitolato Tecnico.

2.1 Formazione del personale della Società aggiudicataria

Per acquisire le conoscenze relative alle attività oggetto di gara, il personale addetto dovrà partecipare ad appositi briefing formativi che si terranno nei locali messi a disposizione dall'ISTAT presso la sede di Viale Liegi, 13 - Roma. Per la specificità delle nozioni da acquisire, la Società selezionata, ai fini dello svolgimento del servizio richiesto, dovrà avvalersi di addetti con una perfetta padronanza della lingua italiana parlata e scritta e dovrà garantire che le persone che parteciperanno ai programmi formativi saranno le stesse che svolgeranno le attività previste nel presente Capitolato.

Il calendario delle sessioni formative della durata di circa n. 8 giornate di formazione di base sarà concordato tra il responsabile della Società aggiudicataria e il Direttore tecnico di esecuzione del contratto. L'attività formativa dovrà svolgersi dopo la data di stipula del contratto e comunque entro il mese di marzo 2016.

• Partecipazione ad attività di formazione

I briefing formativi dovranno essere avviati almeno due settimane prima dell'attivazione del servizio e potranno protrarsi anche in una fase successiva a tale avvio, secondo idonee tecniche di "training on the job". Sono da prevedere, su richiesta dell'unità operativa interessata, eventuali briefing di approfondimento, da tenersi presso l'ISTAT stesso.

- **Sostituzioni di personale**

La Società aggiudicataria s'impegna affinché le persone che effettueranno le attività previste nel presente Capitolato siano le stesse che hanno partecipato alle sessioni formative; l'eventuale sostituzione dovrà essere effettuata salvo approvazione espressa dell'ISTAT. Il profilo professionale di una eventuale nuova risorsa dovrà essere sottoposto a valutazione da parte dell'ISTAT ai fini dell'equivalenza sia in termini di formazione che di esperienza specifica.

Fermo restando quanto previsto dal paragrafo 2, secondo capoverso, del presente Capitolato Tecnico, nel caso si renda necessaria una sostituzione di personale, la comunicazione all'ISTAT-SER/D dovrà essere effettuata tramite PEC all'indirizzo rilevazionidcsc@postacert.istat.it, con specifica della motivazione e del sostituendo profilo professionale.

3. RISORSE TECNICHE

Per l'esecuzione delle attività sopra indicate, la Società dovrà disporre, in un'unica sede, delle seguenti risorse tecniche con i requisiti minimi sotto indicati:

- a) n.10 postazioni per l'attività di editing e di registrazione, attrezzate ciascuna con personal computer di ultima generazione dotato di almeno 2GB di RAM e n.1 video da almeno 24 pollici, oppure la possibilità di utilizzare con lo stesso PC due video in contemporanea (per consentire di revisionare il file contenente il questionario e contestualmente effettuare la registrazione dei dati sul sistema di data entry), collegamento ad internet e posta elettronica;
- b) n.4 postazioni telefoniche di cui n.2 insonorizzate dedicate all'attività di Call Center e n.2 dedicate all'attività di call back nell'ambito delle operazioni di editing;
- c) n.2 stampanti, n.1 masterizzatore, un sistema di back-up e recovery dei dati;
- d) software con simulatore di percorso per la verifica delle distanze percorse dagli automezzi campione installato su ciascuna postazione;
- e) software licenziati o prodotti autonomamente per la gestione e manutenzione di un sistema di data entry; al fine di rendere operativo il sistema di data entry fornito dall'ISTAT la Società aggiudicataria dovrà disporre di:
 - Server - Microsoft SQL Server 2005 Express Italiano o superiore
 - Client - Sistema operativo Windows 7 o superiore
 - Microsoft .net Framework 4.5 (x86 e x64)
 - Windows Installer 4.5
- f) Microsoft Excel 2010;
- g) software Adobe Reader versione 11.0 o altro software che consenta di scrivere e apportare modifiche su file .pdf (per le operazioni di editing su ciascun questionario).

Tutte le risorse hardware per la codifica e la registrazione dei dati dovranno essere ubicate in un'unica sede, collegate in rete LAN ed essere in condivisione tra loro. La dotazione hardware e software dovrà essere in grado di supportare contemporaneamente l'elaborazione dei dati, nonché garantire il back up ed il recovery dei dati, senza dare luogo a disfunzioni rispetto ai carichi di lavoro da svolgere.

L'Istituto si riserva di accertare la sussistenza dei requisiti hw e sw con sopralluoghi prima dell'aggiudicazione della gara.

4. RISORSE LOGISTICHE

Per le attività in oggetto, la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative e logistiche, tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte.

La sede operativa presso la quale saranno svolte le attività previste dal presente Capitolato dovrà rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza. In particolare, dovranno essere garantite condizioni ambientali idonee in termini di aereazione, illuminazione, sicurezza ed ergonomia delle attrezzature. Ai fini della valutazione qualitativa dei locali messi a disposizione dalla Società, sarà necessario allegare all'Offerta Tecnica una planimetria della sede con indicazione della scala di riferimento.

Principi di celerità, efficienza ed economicità in relazione alle modalità di effettuazione di controlli da parte dell'ISTAT, nonché all'espletamento delle attività di formazione e ad altre necessità di contatto tra l'ISTAT e la Società, impongono che le attività oggetto di gara siano ubicate in un'unica sede all'interno di uno stesso comune, al fine di garantire l'ottimizzazione delle attività stesse.

La sede operativa presso la quale verranno compiute le attività oggetto della gara dovrà essere adibita esclusivamente ad esse. L'indirizzo della sede operativa presso la quale saranno svolte le attività dovrà essere riportato nell'Offerta Tecnica.

L'ISTAT si riserva di effettuare un sopralluogo nei locali messi a disposizione per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato prima dell'aggiudicazione definitiva dei lavori.

5. PROCEDURE DI CONTROLLO DI QUALITA'

Ai fini del presente Capitolato si definisce "lotto" un insieme di questionari, di numerosità variabile, classificati in stato "attivo"¹ e in stato di "fermo"².

L'ISTAT, per ciascun lotto di questionari lavorati, si riserva di:

A. effettuare dei controlli sull'intero lotto per verificare l'eventuale presenza di errori che comportano il rifiuto totale del lotto, dichiarato inaccettabile;

B. effettuare una serie di controlli di tipo campionario per verificare che la qualità dell'attività svolta sia conforme a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico.

I controlli di questo tipo prevedono l'estrazione di un campione di questionari che verrà sottoposto a controlli sull'attività di editing e di codifica secondo le modalità riportate di seguito.

5A Controlli sull'intero lotto: *Attività di editing e di codifica*

Con riferimento al tipo record 1, la presenza di un solo errore tra i sottoelencati comporta il rifiuto dell'intero lotto:

- a) per la variabile "tipo viaggio" non è ammessa la presenza di codici diversi da 0, 1, 2, 7 e 4, (cfr. Tabella 1);
- b) per ciascuna targa il numero dei viaggi deve essere indicato progressivamente;
- c) il numero delle tappe per i tipi viaggio 1 e 4 deve essere uguale a 1;

¹ Lo stato attivo afferisce a tutti i questionari per i quali sono stati registrati viaggi dell'automezzo con carico e/o a vuoto durante il periodo di osservazione.

² Lo stato fermo afferisce a tutti i questionari per i quali non sono stati registrati viaggi dell'automezzo durante il periodo di osservazione.

- il numero delle tappe per il tipo viaggio 2 deve essere maggiore di 1;
- d) nei viaggi con carico, per ogni targa e per ciascuna tipologia di merce, la somma dei pesi delle merci caricate deve essere sempre uguale alla somma dei pesi delle merci scaricate.

Con riferimento al tipo record 2, la presenza di un solo errore tra i sottoelencati comporta il rifiuto dell'intero lotto:

- a) per la variabile "tipo viaggio" non è ammessa la presenza di codici diversi da 5, 3 e 6 (cfr. Tabella 1); la presenza di altri codici costituisce un errore.

5B Controlli di tipo campionario: Attività di editing e di codifica

La procedura di controllo di qualità prevede, per ciascun lotto consegnato, l'estrazione di un campione di questionari registrati.

Controlli di tipo a

Il sistema di controllo automatizzato individua le seguenti tipologie di errore:

a1) errori sui codici di controllo

- omesso o errato codice "fine viaggio" (tipo record 1);
- coerenza tra i codici di controllo relativi ai tipi record 1 e 2;

In particolare è necessario verificare per ogni targa la coerenza tra il codice di controllo "compilazione schema circuiti" sul tipo record 1 ed il codice di controllo "compilazione schema viaggi" sul tipo record 2;

a2) errori di codifica

per ciascuna variabile oggetto di codifica, si considerano errati i codici non conformi alle relative classificazioni;

a3) errori di incompatibilità

i valori/codici delle variabili risultano tra loro incompatibili o fuori range rispetto al piano appositamente definito.

Le suddette tipologie di errore vengono evidenziate e classificate dall'ISTAT in un report ad hoc.

Controlli di tipo b

Gli errori evidenziati nel report ad hoc vengono analizzati e confrontati con i questionari presenti sui file revisionati

Un record si considera errato se si riscontrano più di tre errori compresi nei tipi a1, a2, a3, confermati dall'effettuazione dei controlli di tipo b.

La percentuale di errore nel campione di controllo è dato dal rapporto percentuale tra il numero di record errati ed il totale dei record.

Un lotto s'intende non accettabile, se la percentuale di errore riscontrata nel campione di controllo, supera la soglia operativa di rifiuto del quattro per cento; l'ISTAT si riserva in tal caso il diritto di rifiutare l'intero lotto o di accettarlo applicando le penalità secondo quanto previsto nel presente contratto.

Tabella 1 - tipologie di viaggio

Tipo record 1

Tipo viaggio	codice tipo viaggio
Fermo (non effettua viaggi)	0
Monotappa con carico	1
Multitappa con carico	2
Vuoto	4
(codice tecnico Record di testa)	7

Tipo record 2

Tipo viaggio	codice tipo viaggio
Circuito	3
Navetta	5
Vuoto	

3

DOCUMENTI ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO

- **Allegato N.1: Specificazione dei criteri e subcriteri di valutazione**
- **Allegato N.2: Lettera informativa**
- **Allegato N.3: Modello di Rilevazione Trasporto Merci su Strada**
- **Allegato N.4: Istruzioni per la compilazione del questionario**
- **Allegato N.5: Schemi di curriculum vitae per ogni figura professionale (da n. 5.1 a n. 5.5)**
- **Allegato N.6: Modello di Offerta tecnica**

