

## **APPENDICE 1**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE DA  
REALIZZARSI CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA  
REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SUL REDDITO E LE  
CONDIZIONI DI VITA (EU - SILC)**

## INDICE

	L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO .....	5
<b>1</b>	<b>OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>7</b>
1.1	CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE .....	7
1.1.1	METODOLOGIA DELL'INDAGINE .....	7
1.1.2	LE INTERVISTE .....	9
1.1.2.1	INTERVISTE CAPI.....	9
1.1.2.1.1	Tasso di completezza delle interviste CAPI.....	11
1.1.2.2	INTERVISTE CATI .....	11
1.1.2.2.1	Tasso di completezza delle interviste CATI .....	12
1.1.3	TEMPISTICHE .....	12
1.1.4	LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE .....	14
1.1.5	IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI .....	15
1.1.6	I CONTATTI CON LE FAMIGLIE .....	16
1.2	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI .....	17
1.2.1	SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO 17	
1.2.2	NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE .....	18
1.2.3	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI.....	19
1.2.4	SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE.....	20
1.2.4.1	FORMAZIONE INIZIALE .....	21
1.2.4.1.1	Formazione centralizzata degli intervistatori, del coordinatore tecnico/operativo, dei supervisor e dei responsabili territoriali.....	21
1.2.4.1.2	Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie .....	23
1.2.4.2	FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI .....	23
1.2.4.3	FORMAZIONE CONTINUA .....	24
1.2.4.3.1	Supplementi formativi.....	24
1.2.4.3.2	Debriefing.....	24
1.2.5	HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI CAPI .....	25
1.2.6	SISTEMA CAPI/CATI .....	25
<b>2</b>	<b>MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>26</b>
2.1	MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE CATI .....	26
<b>3</b>	<b>LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO</b>	<b>33</b>
4.1	APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) .....	34
<b>5</b>	<b>SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI .....</b>	<b>35</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **2 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

6	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO .....	35
7	SICUREZZA DEI DATI.....	35
8	LETTERA ALLE FAMIGLIE.....	35
9	AZIONI CONTRATTUALI .....	36
9.1	RILIEVI .....	36
9.2	PENALI .....	37
10	APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI .....	38
10.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI .....	38
10.2	FUNZIONALITA' DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO .....	38
10.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE .....	39
10.3.1	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE .....	40
	I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 10.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati". .....	40
10.3.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI.....	40
10.3.3	SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO .....	41
10.3.4	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI .....	41
10.3.5	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI .....	42
10.3.6	GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO GLI INTERVISTATORI CAPI.....	42
10.3.7	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI .....	43
10.3.8	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI .....	43
10.3.9	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO).....	43
10.3.10	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO ...	44
10.3.11	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO	44
10.3.12	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI .....	44
11	ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO .....	45

## **PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari all'espletamento del servizio inerente la conduzione e gestione di interviste da effettuarsi mediante tecnica mista CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*)/CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 11.

In particolare, tali Allegati sono forniti in *versione provvisoria* in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come requisiti minimi del servizio, se non diversamente specificato.

Tutti i termini temporali indicati nel presente Capitolato Tecnico devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".

## L'INDAGINE OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto del presente Capitolato è costituito dalla conduzione e gestione di interviste da effettuarsi con tecnica mista CAPI/CATI, nonché dei relativi servizi connessi e strumentali, per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita EU-SILC, svolta annualmente da ISTAT secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1177/2003 del Parlamento europeo e del Consiglio, relativamente agli anni 2020, 2021 e 2022.

Principale obiettivo dell'indagine è la rilevazione dei redditi individuali e familiari, unitamente a una serie di informazioni sulle condizioni di vita delle famiglie (condizioni abitative, spese per la casa, difficoltà economiche, etc.).

\*\*\*

I dati rilevati sono trasmessi ad Eurostat, che li diffonde insieme a quelli di tutti gli altri Paesi, nel rispetto di specifiche tempistiche di rilascio, definizioni e classificazioni internazionali.

La suddetta indagine fa parte del Programma Statistico Nazionale, l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere queste rilevazioni e i cittadini sono tenuti a parteciparvi. Le famiglie che dovranno rispondere alla suddetta rilevazione saranno preventivamente informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

## DEFINIZIONI

- *Inizio/Avvio delle attività*: data di sottoscrizione del verbale di inizio attività per ciascuna annualità di rilevazione. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio. In particolare, per la prima annualità, l'avvio delle attività avviene entro sette giorni dalla stipula del Contratto.
- *CAPI - Computer Assisted Personal Interview*: tecnica di intervista faccia a faccia con intervistatore munito di Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *CATI - Computer Assisted Telephone Interview*: tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte;
- *Inizio/Avvio della rilevazione*: data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le famiglie;
- *Famiglie Campione*: insieme costituito da famiglie estratte casualmente dall'Istat a partire dalle liste anagrafiche e da famiglie formatesi, negli anni successivi alla prima intervista, per trasferimento sul territorio nazionale di uno o più dei loro componenti;
- *Comuni campione*: l'insieme dei Comuni in cui risiedono le famiglie campione;
- *Fornitore/Impresa*: l'aggiudicatario del servizio
- *Periodo di rilevazione*: periodo in cui possono essere effettuate le interviste;
- *Intervista completa*: intervista/reintervista secondo quanto previsto ai par.1.1.2.1.1 e 1.1.2.2.1 e pertanto valida ai fini del pagamento del corrispettivo;
- *Intervista Proxy*: intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni;
- *Tasso di completezza*: rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di interviste assegnate;
- *Wave*: insieme che identifica, relativamente a ciascun campione annuale, le famiglie che sono alla prima, seconda, terza, quarta, quinta o sesta intervista (rispettivamente wave I, wave II, wave III wave IV, wave V e wave VI);
- *Attrition annuale*: parametro percentuale che dà evidenza del numero di intervistatori che lasciano l'attività in ciascuna annualità di indagine.

# 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la conduzione e gestione di un numero massimo di **118.500** interviste complessive, da effettuarsi su tutto il territorio nazionale nel triennio 2020-2022, per la realizzazione dell'**Indagine sul reddito e le condizioni di vita EU-SILC**, di cui:

- circa **52.500** interviste sono da effettuarsi **con tecnica CATI**,
- circa **66.000** interviste **con tecnica CAPI**.

La ripartizione percentuale annua tra interviste effettuate con tecnica CAPI e interviste effettuate con tecnica CATI è variabile in ciascuna annualità ed in particolare la percentuale di interviste effettuate con tecnica CATI può variare, nel triennio, tra circa il 42% e circa il 52% del totale delle interviste, mentre la restante parte sarà realizzata con tecnica CAPI.

I **servizi connessi e strumentali** relativi alla suddetta conduzione e gestione di interviste sono:

- ✓ **Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore sulle attività del servizio** (cfr. Par. 1.2.1);
- ✓ **Numero verde con operatore per l'assistenza alle famiglie** (cfr. par. 1.2.2);
- ✓ **Produzione e fornitura di reportistica e di file microdati** (cfr. par. 1.2.3) e **altre reportistiche**;
- ✓ **Servizi logistici e organizzativi per la Formazione delle figure professionali** (cfr. par. 1.2.4);
- ✓ **Help Desk** telefonico per assistenza agli intervistatori CAPI (cfr. par.1.2.5);
- ✓ **Sistema CAPI/CATI** e il relativo software (cfr. Appendice A);

nonché la messa a disposizione delle dotazioni tecniche hardware e software richieste (cfr. par.4) e dei locali per lo svolgimento delle attività (cfr. par. 6).

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

## 1.1 CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

### 1.1.1 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Ogni anno vengono incluse nel campione all'incirca tra le 36.000 e le 42.500 famiglie da intervistare secondo le modalità indicate nel paragrafo 1.1.2. L'indagine prevede che ogni famiglia campione sia soggetta ad un ciclo di sei interviste, con periodicità annuale. Pertanto, ogni anno, una parte delle famiglie campione (una quota variabile tra il 28% e il 34%) è alla prima occasione d'intervista, mentre la restante parte è già stata intervistata almeno una volta negli anni precedenti.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **7 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

La numerosità del campione annuale è dunque data dalle seguenti componenti di famiglie:

- 1) famiglie che entrano a far parte per la prima volta del campione (I wave);
- 2) famiglie già intervistate negli anni precedenti, al netto delle uscenti (cioè delle famiglie già intervistate per sei anni consecutivi).

Ciascun campione annuale è pertanto suddiviso in famiglie di I wave (prima intervista), famiglie di II, III, IV, V e VI wave (cioè, famiglie rispettivamente in 2a, 3a e 4a, 5a, 6a intervista), ad eccezione dell'annualità 2020 per la quale non ci saranno famiglie di VI wave.

La rilevazione, per ciascuno dei suddetti tre anni, avrà una durata di **quattro mesi, nel corso dei quali una parte del campione di famiglie sarà intervistata con tecnica CATI e un'altra parte, nello stesso periodo, con tecnica CAPI**. Per ciascuna annualità di indagine, la composizione percentuale delle interviste da realizzarsi con tecnica CAPI e CATI potrà variare, entro il *range* indicato al precedente paragrafo 1, sulla base della disponibilità dei recapiti telefonici, fermo restando la numerosità complessiva delle interviste annue.

I questionari CAPI e CATI conterranno lo stesso set di quesiti.

Le interviste CATI e CAPI saranno realizzate parallelamente per l'intera durata della rilevazione. L'ISTAT si riserva comunque la possibilità di decidere, previo accordo con l'Impresa, un avvio differenziato del lavoro sul campo tra tecnica CAPI e CATI.

La gestione delle interviste con tecnica CAPI/CATI avverrà secondo i seguenti criteri di base:

- le famiglie intervistate in modalità CAPI, sono:
  - tutte le famiglie per le quali non si dispone di alcun recapito telefonico;
  - tutte le famiglie di soli stranieri;
  - eventuali ulteriori tipologie familiari che ISTAT riterrà opportuno intervistare con tecnica CAPI, indipendentemente dalla disponibilità dei numeri di telefono;
- la restante parte delle famiglie, per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico, saranno intervistate in modalità CATI.

Trattandosi di un'indagine "longitudinale" è previsto che ogni famiglia sia chiamata a partecipare alla rilevazione per più anni consecutivi (al massimo sei). Nel caso in cui una famiglia già intervistata negli anni precedenti (o uno dei suoi componenti) abbia trasferito la propria residenza altrove nel territorio italiano, l'intervistatore dovrà reperire il nuovo indirizzo e/o un recapito telefonico. Il Fornitore del servizio dovrà attivare le procedure necessarie a intervistare sia le famiglie interamente trasferite sia quelle risultanti a seguito del trasferimento di uno o più componenti familiari. Le famiglie o i singoli individui trasferiti dovranno essere intervistati, in modalità CATI o CAPI, secondo le indicazioni fornite dall'Istat.

**A meno di diversa indicazione fornita da ISTAT, il campione di famiglie assegnate con tecnica CAPI non potrà essere intervistato telefonicamente e viceversa.**

Il Fornitore del Servizio è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori.



### 1.1.2 LE INTERVISTE

Il questionario da somministrare prevede quesiti familiari e quesiti individuali. Dovranno, pertanto, essere acquisite alcune informazioni sulla famiglia e su tutti i componenti di 16 anni e più. Nell'ambito del questionario, sono previsti uno o più moduli "ad hoc" che cambiano di anno in anno, conformemente a quanto concordato a livello europeo.

Inoltre, il questionario, il cui prototipo a titolo puramente esemplificativo è allegato al presente Capitolato (All. 1 - Questionario EU-SILC), tra un'edizione di indagine e la successiva, potrà subire variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal Lunedì al Sabato tra le 9:30 e le 20:30, quelle CATI dal Lunedì al Venerdì tra le 10:30 e le 12:30 e tra le 15:00 e le 21:30 e il Sabato dalle ore 10:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00.

La durata di un'intervista dipende da una serie di fattori, primo fra tutti, la numerosità dei componenti della famiglia. Sulla base delle esperienze precedenti, si può stimare che un'intervista completa duri mediamente 50 minuti se somministrata con tecnica CAPI e 35 minuti se somministrata con tecnica CATI.

Nell'ambito delle reinterviste potranno essere previsti quesiti da somministrare con modalità a conferma, attraverso cioè la visualizzazione e la conferma delle risposte ottenute nelle precedenti interviste.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing teorici, tecnici e ai debriefing e che saranno risultati idonei (cfr. paragrafo 1.2.4). Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate.

L'intervistatore dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing.

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, gli intervistatori dovranno utilizzare il modulo di codifica assistita predisposto dall'Istat per codificare le risposte relative ai quesiti sulla professione svolta e sul settore di attività economica in cui la professione è svolta.

#### 1.1.2.1 INTERVISTE CAPI

Al fine di supportare l'attività degli intervistatori CAPI sul territorio, l'ISTAT segnala alle proprie sedi territoriali ed ai Comuni che fanno parte del campione, l'avvio dell'indagine in oggetto, i nominativi degli intervistatori e delle famiglie campione.

Per effettuare un'intervista si può preventivamente contattare la famiglia, telefonicamente o a domicilio, per fissare un appuntamento. Le interviste dovranno essere svolte esclusivamente a domicilio, presso l'abitazione della famiglia con l'ausilio di un Personal Computer, secondo le specifiche fornite dall'ISTAT.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **9 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Ad ogni visita al domicilio, gli intervistatori dovranno esibire un **tesserino di identificazione**, con l'indicazione dei propri dati anagrafici e del codice univoco dell'intervistatore, comprensivo di foto. Il formato e il contenuto del tesserino saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati tesserini diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto. La fornitura dei tesserini è a cura e spese del Fornitore del Servizio e la stampa dovrà rispettare la tempistica prevista nell'Allegato 6 – Schema degli adempimenti.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza di tutti i componenti della famiglia, qualora ciò non fosse possibile dovrà mettere in atto tutte le azioni per contattare e intervistare in un secondo momento i componenti assenti. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con una sola visita a domicilio, l'intervistatore dovrà procedere con ulteriori visite a domicilio fino al completamento della fase di intervista, secondo le specifiche riportate nell'Allegato 5 –Regole di contatto con la famiglia.

Qualora al domicilio non venga trovato nessuno della famiglia, l'intervistatore dovrà lasciare (nella cassetta postale o in portineria) un biglietto con il quale comunicare l'avvenuta visita e la necessità di un appuntamento successivo, unitamente alla lettera a firma del Presidente ISTAT, a dimostrazione del tentativo di contatto e per facilitare i successivi contatti.

La fornitura dei suddetti biglietti è a cura e spese del Fornitore del Servizio. Il formato e il contenuto del biglietto saranno concordati tra ISTAT ed il Fornitore del Servizio all'avvio delle attività e **non dovranno essere utilizzati biglietti diversi da quelli concordati con l'ISTAT, pena l'applicazione delle penali** di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto. L'ISTAT fornirà un fac-simile del biglietto, da utilizzarsi per la relativa stampa che dovrà rispettare la tempistica prevista nell'Allegato 6 – Schema degli adempimenti. L'intervistatore è inoltre tenuto a registrare un recapito telefonico della famiglia nel campo apposito del questionario elettronico.

Le interviste CAPI saranno effettuate dal Lunedì al Sabato tra le 9:30 e le 20:30. Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e previo consenso delle stesse.

In caso di malfunzionamento del PC o del questionario elettronico in corso di intervista, l'intervistatore procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà risolto il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di due giorni o di altra data che eventualmente potrà essere concordata tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT, l'intervistatore dovrà trasmettere il questionario cartaceo all'Impresa che provvederà alla registrazione e alla trasmissione dei dati all'Istat. La somministrazione dell'intervista tramite il questionario cartaceo da parte dell'intervistatore deve essere comunque preventivamente autorizzata dal Supervisore del Fornitore del Servizio.

L'Impresa dovrà riprodurre un quantitativo di copie cartacee del questionario tale da consegnarne almeno due copie a ciascun intervistatore. La riproduzione dei questionari, la loro consegna agli intervistatori e i relativi costi sono a carico dell'Impresa.

L'intervistatore dovrà collegarsi telematicamente per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le famiglie e i dati delle interviste. Il collegamento deve avvenire almeno una volta dal lunedì al mercoledì e almeno una volta dal giovedì alla domenica, per ciascuna settimana di rilevazione e per l'intera durata della stessa, indipendentemente dalla presenza di dati (interviste o tentativi di contatto) da trasmettere, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

L'intervistatore, nel momento stesso in cui si verifica un malfunzionamento dovuto all'hardware e/o al software, deve immediatamente darne comunicazione all'Help Desk di cui al paragrafo 1.2.5.

#### **1.1.2.1.1 Tasso di completezza delle interviste CAPI**

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risulti conclusa:

- 1) la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;
- 2) l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 16 anni o più;
- 3) la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
- 4) la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
- 5) la codifica della professione e del settore di attività economica degli intervistati;
- 6) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 7) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Per ciascuna annualità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un tasso di completezza per le interviste CAPI come di seguito definito, pari ad almeno la soglia dell'80% o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto:

*Tasso di completezza = numero di interviste CAPI complete/numero di interviste CAPI assegnate\*100.*

Per quanto riguarda la "Quota sospesa" da applicarsi in caso di tasso di completezza inferiore alla soglia sopra indicata, si rimanda all'art.16 S "Verifica di Conformità e quota sospesa" dello Schema di Contratto.

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 80,5% è arrotondato al valore 81%; il valore 80,4% è arrotondato al valore 80%).

#### **1.1.2.2 INTERVISTE CATI**

Per l'effettuazione delle interviste, le famiglie dovranno essere contattate al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

chiamando telefoni cellulari.

Le interviste CATI devono essere effettuate dal Lunedì al Venerdì tra le 10:30 e le 12:30 e tra le 15:00 e le 21:00 e il Sabato dalle ore 10:30 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00. Il Fornitore del Servizio potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e previo consenso delle stesse. Gli orari potranno subire dei cambiamenti su indicazione di ISTAT.

Al fine di ridurre al massimo l'acquisizione delle informazioni in modalità proxy, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare appuntamenti per l'intervista diretta al maggior numero di componenti della famiglia. Pertanto, qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti, secondo quanto riportato nell'Allegato 5 –Regole di contatto con la famiglia.

#### **1.1.2.2.1 Tasso di completezza delle interviste CATI**

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risulti conclusa:

- 1) la raccolta di informazioni socio-demografiche per ogni singolo componente della famiglia;
- 2) l'integrale somministrazione del questionario individuale ad ogni componente di 16 anni o più;
- 3) la raccolta di informazioni di carattere generale sulla famiglia;
- 4) la compilazione di una sezione a cura dell'intervistatore sull'andamento dell'intervista;
- 5) la codifica della professione e del settore di attività economica degli intervistati;
- 6) la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- 7) la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Per ciascuna annualità, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un tasso di completezza per le interviste CATI come di seguito definito, pari ad almeno la soglia dell'82% o la percentuale eventualmente migliorata in sede di offerta tecnica pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto:

*Tasso di completezza = numero di interviste CATI complete/numero di interviste CATI assegnate \*100.*

Per quanto riguarda la "Quota sospesa" da applicarsi in caso di tasso di completezza inferiore alla soglia sopra indicata, si rimanda all'art. 16 S "Verifica di Conformità e quota sospesa" dello Schema di Contratto.

Il tasso di completezza sarà sempre calcolato con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 80,5% è arrotondato al valore 81%; il valore 80,4% è arrotondato al valore 80%).

### **1.1.3 TEMPISTICHE**

**Per la prima annualità**, a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio, il Fornitore del Servizio ha a disposizione 4 mesi per la predisposizione del servizio oggetto

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

dell'appalto con riferimento ad entrambe le tecniche CAPI e CATI. Questo periodo deve essere utilizzato per i lavori preparatori, secondo quanto di seguito specificato, per la costituzione del team degli intervistatori e l'espletamento di tutte le attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione.

All'atto della redazione del verbale di avvio delle attività, l'ISTAT consegnerà i questionari definitivi, in lingua italiana, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del Servizio (ad eccezione del questionario in tedesco e sloveno). Il Fornitore del Servizio ha a disposizione 2 mesi per l'implementazione e la messa a punto del sistema CAPI/CATI, con la versione definitiva del questionario elettronico che dovrà essere unico per la somministrazione sia CAPI che CATI, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test entro 2 mesi dall'avvio delle attività. Le procedure di test del questionario dureranno 1,5 mesi e solo al termine delle stesse e a seguito della contestuale consegna da parte del Fornitore del Servizio della versione definitiva del questionario elettronico, sarà possibile iniziare la formazione degli intervistatori, secondo quanto previsto all'Allegato 6 – Schema degli adempimenti e verificare la conformità dei file di microdati e della reportistica alle specifiche indicate secondo quanto previsto all'Allegato 8 – Indicatori di qualità e monitoraggio, in modo da concludere i lavori preparatori entro quattro mesi dall'avvio delle attività. Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito verbale in accordo a quanto previsto all'art. 16 S dello Schema di Contratto.

Per entrambe le tecniche, i questionari in lingua tedesca e slovena (per le famiglie residenti rispettivamente nella provincia di Bolzano e nelle aree del Friuli Venezia Giulia interessate) saranno consegnati al Fornitore del Servizio entro 1 mese e mezzo dall'avvio delle attività; il Fornitore del Servizio ha a disposizione 1 mese per l'implementazione della versione elettronica del questionario in lingua tedesca e slovena, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test dei suddetti questionari entro 2 mesi e mezzo dall'avvio delle attività.

Tutte le interviste simulate nella parte conclusiva dei test, dovranno essere utilizzate per la produzione e il test della reportistica e dei file di microdati (cfr. par. 1.2.3).

La versione definitiva del calendario 2020 di cui all'Allegato 6 - Schema degli adempimenti verrà fornita all'avvio delle attività.

**Per gli anni successivi al primo**, l'avvio delle attività preparatorie al ciclo annuale di indagine, come attestata dal verbale di avvio, dovrà avvenire almeno 3 mesi prima dell'inizio della rilevazione che si effettuerà presumibilmente a partire dal mese di febbraio di ciascun anno; la cadenza delle attività è riportata nell'Allegato 6 - Schema degli adempimenti. Al completamento dei lavori preparatori, verrà redatto apposito verbale in accordo a quanto previsto all'art. 16 S dello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste.

I calendari delle rilevazioni del 2021 e del 2022 verranno consegnati all'atto di redazione del verbale di avvio delle attività prima dell'avvio delle rilevazioni relative a ciascuna annualità di rilevazione, secondo gli accordi tra Istat e il Fornitore del servizio.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni ai suddetti calendari, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

Al termine di ciascuna annualità, verrà redatto apposito verbale di completamento delle attività di rilevazione in accordo a quanto previsto all'art. 16 S dello Schema di Contratto.

#### 1.1.4 LA LISTA DEI NOMINATIVI DELLE FAMIGLIE

La lista delle famiglie campione sarà fornita dall'Istat per ciascuna annualità d'indagine in tempo utile per l'avvio della rilevazione. I nominativi delle famiglie che entrano nel campione di anno in anno per la prima volta, sono estratti a partire dalle liste anagrafiche; i nominativi delle famiglie da reintervistare, invece, sono ricavati dagli elenchi delle famiglie intervistate negli anni precedenti.

Per quanto riguarda le famiglie in **prima wave**, la lista annuale, conterrà un quantitativo di nominativi di circa 12.000 famiglie.

Le liste delle **famiglie di wave successiva alla prima** corrisponderanno, per ciascuna annualità, alle famiglie intervistate negli anni precedenti e conterranno, a seconda dell'annualità, un numero variabile di nominativi tra circa 24.000 e circa 30.000, in modo da consentire il raggiungimento del numero di interviste previste nella successiva *Tabella 1*.

Nella prima annualità, il campione interesserà circa 760 Comuni distribuiti su tutte le regioni italiane. Per gli anni successivi, il numero dei Comuni campione subirà un incremento pari a circa 100 Comuni per ciascuna annualità, secondo l'elenco provvisorio riportato nell'Allegato 7 – Distribuzione stimata delle interviste per tecnica e per Comune. Nel suddetto Allegato non sono invece inclusi eventuali Comuni in cui dovranno essere raggiunte e intervistate le famiglie interamente trasferite o quelle risultanti a seguito del trasferimento di uno o più componenti familiari. Con riferimento alla prima annualità nel medesimo Allegato 7 – Distribuzione stimata delle interviste per tecnica e per Comune è riportata anche la distribuzione stimata delle interviste per tecnica e per Comune.

A titolo indicativo, si riporta nella tabella seguente la distribuzione territoriale stimata delle numerosità campionarie per occasione di intervista (wave) relativamente all'annualità 2020.

*Tabella 1 – Distribuzione territoriale delle famiglie da intervistare per Regione e wave. Anno 2020*

	Wave 1	Wave > 1	Totale
Abruzzo	421	544	965
Basilicata	175	464	639
Bolzano	292	453	745
Calabria	476	712	1.188
Campania	998	1.264	2.262
Emilia-Romagna	771	1.733	2.504
Friuli Venezia Giulia	269	1.186	1.455
Lazio	1.277	2.215	3.492
Liguria	292	1.251	1.543
Lombardia	1.009	2.835	3.844
Marche	469	1.196	1.665
Molise	148	520	668
Piemonte	1.117	1.580	2.697

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

14 di 45

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Puglia	940	993	1.933
Sardegna	189	722	911
Sicilia	1.373	1.134	2.507
Toscana	611	1.890	2.501
Trento	156	544	700
Umbria	219	898	1.117
Valle D'Aosta	86	414	500
Veneto	711	1.774	2.485
<b>TOTALE</b>	<b>11.999</b>	<b>24.322</b>	<b>36.321</b>

Per gli anni 2021 e 2022 i valori riferiti alla rilevazione del 2020 potranno subire delle variazioni, sia in merito alla distribuzione territoriale, sia in merito alla distribuzione per wave.

Le liste conterranno, per ciascuna famiglia, i nominativi di tutti i componenti, l'indirizzo abitativo, eventuali numeri di telefono fisso o cellulare ed eventuali ulteriori informazioni funzionali alle attività di rilevazione.

### 1.1.5 IL PIANO DI ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore CAPI e CATI, un codice identificativo univoco.

Il codice identificativo dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'ISTAT due settimane prima dell'avvio delle attività di formazione di ogni anno di rilevazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo
- nome e cognome
- sesso
- età
- titolo di studio
- data di assegnazione all'indagine
- data di interruzione dell'attività
- eventuale motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi)
- eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

L'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori, la ricezione dei dati di indagine dagli intervistatori e il monitoraggio complessivo dell'indagine è di competenza del Fornitore del servizio.

**Con specifico riferimento alle interviste da realizzarsi con tecnica CAPI**, per ciascun anno, a inizio rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà predisporre il piano di assegnazione agli intervistatori di tutti i nominativi da intervistare con tecnica CAPI. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutti gli intervistatori e le scadenze entro cui le interviste dovranno essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni delle interviste CAPI può subire modifiche:

- a) a seguito di indisponibilità superiori ai tre giorni da parte dell'intervistatore a effettuare tutte o parte delle interviste assegnate (per motivi di malattia, maternità etc.);
- b) per ottimizzare la distribuzione del carico e garantire la copertura totale dei nominativi forniti dall'ISTAT nei tempi stabiliti.

Per i suddetti motivi, una volta fornita dall'ISTAT la lista delle famiglie da intervistare con tecnica CAPI nel periodo di rilevazione, il Fornitore del Servizio, entro 3 giorni, dovrà verificare la fattibilità dei carichi di lavoro con tutti gli intervistatori CAPI e assicurarsi che tutte le famiglie del campione siano lavorate nei tempi previsti da calendario. La distribuzione delle assegnazioni dovrà essere trasmessa all'ISTAT almeno una settimana prima dell'avvio della rilevazione di ciascuna annualità. Eventuali modifiche che si dovessero rendere necessarie in corso d'opera dovranno essere trasmesse tempestivamente, al fine di consentire ad ISTAT le relative attività di monitoraggio.

Non sarà possibile assegnare una stessa famiglia contemporaneamente a più intervistatori CAPI. Nel caso di riassegnazione di una famiglia per le ragioni a) e b) sopra menzionate, è necessario che prima della riassegnazione la famiglia sia rimossa dall'elenco delle anagrafiche assegnate all'intervistatore che viene sostituito.

Ulteriori specifiche sulle regole che il Fornitore del Servizio deve seguire nell'assegnazione e riassegnazione delle interviste, verranno fornite dall'ISTAT al momento dell'avvio delle attività.

### **1.1.6 I CONTATTI CON LE FAMIGLIE**

I contatti con le famiglie dovranno essere effettuati secondo le regole e i calendari predefiniti dall'ISTAT. La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti con le famiglie. Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere di due tipi:

- a) esiti provvisori,
- b) esiti definitivi.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'Istat al momento dell'avvio dei lavori e sintetizzate a titolo puramente esemplificativo nell'Allegato 5 –Regole di contatto con la famiglia.

L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda contatti prevista all'interno del questionario elettronico. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà.

Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati descritti al paragrafo 1.2.3.



## 1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

### 1.2.1 SERVIZI DI SUPERVISIONE E MONITORAGGIO DEL FORNITORE SULLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il Fornitore del Servizio dovrà, con cadenza quindicinale, inoltrare all'ISTAT un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione e riassegnazione delle interviste;
- svolgere attività di supervisione sia sul territorio, in riferimento alle interviste CAPI, sia all'interno della propria sede operativa, in riferimento alle interviste CATI;
- monitorare l'attività degli intervistatori e fornirgli assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Con riferimento al monitoraggio e alle verifiche sulle interviste, il Fornitore del Servizio dovrà verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori.

Tutte le attività di supervisione e monitoraggio dovranno essere effettuate nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali " (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

Oltre alle attività di supervisione sopra descritte, il Fornitore del Servizio, dovrà ricontattare le famiglie, sia telefonicamente sia al domicilio, per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Tale attività di controllo deve essere effettuata a stretto ridosso dalla effettuazione delle interviste, al massimo entro 2 settimane dalle stesse.

Ogni anno le suddette verifiche dovranno essere effettuate, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto, mediante:

- **controlli telefonici** delle famiglie campione per le quali si dispone di numero di telefono, nelle quantità di seguito specificate: **almeno il 2%** dei nominativi delle famiglie campione intervistate con tecnica CATI; **almeno il 2%**, dei nominativi delle famiglie campione (con numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI.
- **controlli a domicilio** presso l'abitazione delle famiglie campione per le quali non si dispone di numero telefonico, nelle quantità di seguito specificate: **almeno il 2%** dei nominativi delle famiglie campione (senza numero telefonico) intervistate con tecnica CAPI.

Il Fornitore del Servizio dovrà fornire un report quindicinale riportante la descrizione delle attività di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **17 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

verifica effettuate nonché l'elenco delle famiglie campione sottoposte a verifica, la modalità di effettuazione della verifica (telefonica o a domicilio), la data e l'esito della verifica. Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore.

### 1.2.2 NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito dell'indagine oggetto del presente Capitolato tecnico, il Fornitore del Servizio deve fornire per ciascun anno di rilevazione a partire dalla settimana che precede l'inizio della rilevazione e fino alla settimana successiva al termine della stessa, un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori anche "non dedicati" e collegato a **un numero verde** (gratuito per le famiglie sia da telefono fisso che da cellulare), la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del Servizio, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore.

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto

Per le chiamate in coda, dovrà essere attivo un risponditore automatico che fornisca al chiamante informazioni sullo stato di attesa e sui tempi residui. Inoltre, al di fuori degli orari di servizio con operatori, il medesimo risponditore deve fornire un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del Servizio.

Il Fornitore del Servizio deve garantire un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore pari a 10 secondi in almeno l'85% delle chiamate *inbound* su base settimanale.

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) segnalato dalle famiglie o risultanti da controlli effettuati dall'ISTAT, l'ISTAT effettuerà rilievi e applicherà le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

A titolo puramente indicativo e tenendo conto dell'esperienza pregressa, si stima un numero di circa 2.000 chiamate annue (*inbound*) gestite da operatore, della durata media di 6 minuti ciascuna.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività). Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore del Servizio), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni agli intervistatori tempestivamente.

Il sistema deve registrare, inoltre per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **18 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui al paragrafo 1.2.3. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base mensile**, con evidenza dei contenuti delle chiamate e dei livelli di servizio raggiunti, entro sette giorni dal termine del mese osservato, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività per ciascuna annualità, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

### **1.2.3 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE MICRODATI**

Il Fornitore del Servizio dovrà disporre di un sistema informatico che permetta la supervisione continua della rilevazione e la produzione di file di microdati e di reportistica. Il sistema verrà testato dal Fornitore del Servizio e dall'ISTAT e dovrà essere funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale redatto prima dell'avvio di ogni ciclo annuale di interviste, in contraddittorio tra l'ISTAT e il Fornitore del Servizio.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare quotidianamente all'ISTAT la reportistica e i file dei microdati aggiornati al giorno precedente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica dovrà essere testato utilizzando i dati delle interviste di test.

A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite in fase di avvio delle attività:

- File di microdati, in formato ASCII o altro formato da concordare:
  - n. 3 file dati relativi a tutte le interviste complete, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività: un file con un record per ogni individuo rilevato nella Scheda Generale, un file con un record per ogni individuo rispondente al questionario individuale, un file con un record per ogni famiglia relativo al questionario familiare;
  - n. 1 file relativo alla gestione dei contatti (un file con un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio delle attività;

- Reportistica:
  - distribuzioni di frequenza, giornalieri e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario, filtrate, ove necessario, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in fase di avvio delle attività;
  - indicatori di qualità giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, tasso di rifiuto, etc.); a titolo esemplificativo si rinvia all'Allegato 8 – Indicatori di qualità e monitoraggio.

I file dei microdati e la reportistica, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito per ciascuna annualità da ISTAT all'avvio delle attività. Inoltre, al termine della rilevazione per ogni annualità, il Fornitore dovrà restituire il file delle famiglie campione aggiornato in base alle regole descritte nell'Allegato 3 - Scheda contatti CAPI e CATI ed in particolare nel paragrafo "Regole inseguimento e aggiornamento tabelle input".

Il mancato rispetto delle specifiche relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati comporterà l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

#### **1.2.4 SERVIZI LOGISTICI E ORGANIZZATIVI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE**

Le attività di formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto, vengono svolte da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio come di seguito precisato e devono essere organizzate a cura e spese del Fornitore del Servizio.

Ad inizio attività viene consegnato al Fornitore del Servizio il calendario della formazione, con l'indicazione del numero, della durata e dei tempi delle attività formative.

L'impresa deve garantire la presenza a tutte le riunioni di tutti gli intervistatori CAPI e CATI coinvolti addetti alla rilevazione. A tale scopo, deve essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Tutte le aule dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione della documentazione e del questionario elettronico ed essere dotate di strumentazione idonea per consentire collegamenti in videoconferenza/webmeeting; ciascun intervistatore dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e di un adeguato piano di appoggio.

La predisposizione del materiale didattico e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'Istat che lo rende disponibile su apposita piattaforma online. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutti gli intervistatori, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

L'onere dell'organizzazione e i costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, sono a carico del Fornitore del Servizio.

Per le attività di formazione, **ciascun intervistatore CAPI** dovrà disporre di Personal Computer portatile, provvisto di apposito collegamento in rete, per esercitarsi sul questionario e simulare la trasmissione dei dati, nonché utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

Per le attività di formazione, **ciascun intervistatore CATI** dovrà disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete per esercitarsi sul questionario nonché per utilizzare eventuali strumenti di *e-learning*.

In caso di utilizzo di intervistatori che non hanno effettuato i cicli formativi di seguito previsti, saranno applicate le penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

#### **1.2.4.1 FORMAZIONE INIZIALE**

La formazione iniziale dovrà essere effettuata all'avvio di ciascuna annualità di rilevazione, come di seguito indicato.

##### **1.2.4.1.1 Formazione centralizzata degli intervistatori, del coordinatore tecnico/operativo, dei supervisori e dei responsabili territoriali**

La formazione iniziale prevede **briefing teorici** e **briefing tecnici** secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse.

L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei Pc e al relativo sistema CAPI/CATI. In particolare:

- il briefing teorico, condotto da personale Istat, è finalizzato a formare le figure professionali coinvolte circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati a collaborare.
- il briefing tecnico, condotto da personale del Fornitore del Servizio in collaborazione con il personale ISTAT, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico e del sistema CAPI/CATI, del sistema di gestione dei contatti telefonici e dei moduli di codifica assistita. Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali devono essere installati il software e il questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing vengono effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

**Per gli intervistatori CAPI** è previsto un modulo formativo, a cura del Fornitore del Servizio, che illustri le funzionalità del PC portatile, del sistema di acquisizione, del sistema di collegamento ai server (del Fornitore del Servizio), e del sistema di ricezione/trasmissione

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **21 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

dati. Per questi aspetti è necessario che ogni singolo intervistatore CAPI simuli l'intero processo come se stesse lavorando sul campo, collegandosi al server, in un ambiente di test, con le stesse modalità che verranno poi utilizzate durante lo svolgimento del lavoro sul campo; dovrà effettuare la ricezione dei -nominativi delle famiglie a lui assegnate, simulare un'intervista completa e, ricollegandosi allo stesso server di test, trasmettere il risultato di tale simulazione.

**Per gli intervistatori CATI** le esercitazioni prevedono la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie, i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo.

Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse.

All'inizio di ciascuna annualità di rilevazione sono previste n. 2 tipologie di cicli formativi:

- per intervistatori CAPI e CATI che hanno effettuato interviste per la medesima indagine nella precedente annualità, la formazione avrà una durata massima di **n. 2 giornate**;
- per intervistatori CAPI e CATI che non hanno effettuato interviste per la medesima indagine nella precedente annualità, la formazione avrà una durata di **n.3 giornate**.

Ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore.

La formazione iniziale è di tipo centralizzato, in una unica sede presso locali messi a disposizione dal Fornitore nel territorio del Comune di Roma ed è articolata in sedute plenarie, con gruppi composti da circa 100 intervistatori, e in sedute parallele con gruppi composti da non più di 25 partecipanti. Pertanto, la struttura presso la quale verrà organizzata la formazione centralizzata dovrà disporre di almeno:

- 1 aula plenaria che contenga circa 100 persone per il briefing teorico
- 4 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 25 persone ciascuna.

Per ciascuno dei suddetti cicli formativi, saranno previste al massimo 3 sessioni identiche sequenziali, in funzione del numero di intervistatori e della loro eventuale esperienza nell'effettuazione di interviste EUSILC nell'anno precedente.

Le figure professionali di seguito riportate dovranno partecipare ad almeno una sessione formativa:

- il coordinatore tecnico/operativo;
- tutti i supervisori CAPI e CATI;
- tutti i responsabili territoriali;
- tutti gli intervistatori.

Deve essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n.1 supervisore CATI e di almeno n.1 responsabile territoriale CAPI.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori devono rispondere ad un test di verifica di apprendimento. L'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di sostituire gli intervistatori che non avranno dimostrato le opportune doti di serietà e affidabilità per svolgere il lavoro sul campo.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT.

#### **1.2.4.1.2 Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie**

La formazione degli operatori del numero verde sarà erogata da docenti ISTAT in un locale messo a disposizione dal Fornitore nel Comune di Roma attraverso collegamento da remoto. L'Istat si riserva di effettuare la formazione in presenza recandosi, a proprie spese, presso la sede di erogazione del Servizio di Numero Verde. La durata della formazione è pari a 1 giorno, dalle ore 9:30 alle ore 18:00, e sarà prevista al massimo 1 sessione e dovrà partecipare il coordinatore tecnico operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

#### **1.2.4.2 FORMAZIONE PER INTEGRAZIONE O TURN OVER DEGLI INTERVISTATORI**

Il Fornitore del Servizio deve organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori.

In caso si rendesse necessaria, all'interno del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, l'integrazione o la sostituzione di intervistatori, il Fornitore dovrà tempestivamente provvedere, per il personale in subentro, all'organizzazione di ulteriori giornate di formazione sia sugli aspetti teorici sia su quelli tecnici, secondo modalità e tempistiche che saranno concordate tra il Fornitore del Servizio e ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, effettuata la selezione dei nuovi intervistatori, deve prevedere una formazione distinta per tipologia di intervistatore, come di seguito dettagliato.

##### **Per gli intervistatori CAPI:**

La formazione sarà di tipo misto e alternerà momenti da fruire a distanza (autoformazione) e momenti d'aula, presso le sedi degli Uffici Territoriali ISTAT.

La formazione sarà condotta con il seguente schema:

- 1° giornata di formazione: da tenersi presso l'Ufficio Territoriale ISTAT;
- Autoformazione: nei successivi 3 giorni, con un pacchetto formativo messo a disposizione dall'Istat, fruibile attraverso apposita piattaforma online;
- 2° giornata di formazione: da tenersi presso l'Ufficio Territoriale ISTAT.

Alle giornate di formazione che si tengono presso le sedi ISTAT sul territorio devono partecipare i Responsabili territoriali competenti per zona e i supervisor CAPI competenti per zona (quest'ultimo anche in webmeeting se autorizzato da Istat).

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **23 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

**Per gli intervistatori CATI:**

La formazione sarà di tipo centralizzato, in una unica sede presso locali messi a disposizione dal Fornitore ubicata all'interno del territorio nazionale.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la formazione siano fuori dal comune di Roma, sarà il fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT (restano escluse le spese di vitto del personale dell'ISTAT), in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione, come meglio descritto all'art. 14 S dello Schema di Contratto.

In tal caso, i trasferimenti delle risorse Istat avranno una durata massima di 3 giorni consecutivi, per un numero massimo di 4 risorse Istat.

Alle giornate di formazione deve partecipare almeno un Supervisore CATI, per coadiuvare la gestione dell'aula.

L'Istat si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore l'erogazione della formazione per integrazione o turn over da remoto, da un locale messo a disposizione dal Fornitore nel Comune di Roma ed in collegamento con la sede del Fornitore dove si trovano i rilevatori CATI da formare. L'Istat si riserva, inoltre, ferma restando la durata complessiva della formazione di massimo 3 giorni, di prevedere oltre a momenti di formazione a distanza anche la somministrazione di moduli di autoformazione.

### **1.2.4.3 FORMAZIONE CONTINUA**

#### **1.2.4.3.1 Supplementi formativi**

All'interno del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per la diffusione di aggiornamenti e integrazioni, potranno essere richiesti supplementi formativi per gli intervistatori CAPI/CATI, della durata massima di una giornata lavorativa, erogati da remoto da un locale messo a disposizione dal Fornitore nel Comune di Roma.

Alle suddette giornate di formazione dovranno partecipare tutti i Supervisor CAPI/CATI, tutti i Responsabili territoriali e il coordinatore tecnico/operativo e tutti gli intervistatori CAPI/CATI.

Sono previste al massimo 3 sessioni ogni anno.

#### **1.2.4.3.2 Debriefing**

Nell'arco della fornitura sono previsti, su richiesta dell'ISTAT, debriefing per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

- **Debriefing CAPI:** saranno effettuati al termine del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per raccogliere feedback dagli intervistatori.

I suddetti debriefing saranno di tipo centralizzato da effettuarsi in locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma e della durata massima di **una giornata lavorativa**. E' previsto al massimo 1 debriefing per ciascuna annualità con una rappresentanza della rete CAPI di 100 persone e la partecipazione del coordinatore tecnico operativo. Aule: n.1 aula plenaria.



- **Debriefing CATI:** possono effettuarsi nel corso o al termine del periodo di rilevazione di ciascuna annualità, per raccogliere feedback dagli intervistatori. I suddetti debriefing saranno effettuati da remoto da locali messi a disposizione del Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma e avranno durata massima di **una giornata lavorativa**. Sono previsti al massimo 2 debriefing per ciascuna annualità. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI e del coordinatore tecnico operativo a tutti i debriefing.

### 1.2.5 HELP DESK TELEFONICO PER ASSISTENZA AGLI INTERVISTATORI CAPI

Il Fornitore del Servizio mette a disposizione dei propri intervistatori CAPI un servizio di Help Desk, collegato ad un numero verde (gratuito sia da telefono fisso che cellulare) tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi. Il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore.

In particolare l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:30 e le 20:30, dal lunedì al sabato.

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del Servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica agli intervistatori, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatore, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti.

Il Fornitore del Servizio dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute. A tale scopo il Fornitore del Servizio deve dotare l'Help Desk di un sistema informatizzato di tracciate delle chiamate ricevute, accessibile on-line dall'ISTAT in un formato concordato tra le parti, tramite il quale deve essere possibile documentare le seguenti informazioni:

- codice dell'intervistatore CAPI;
- descrizione del problema;
- data e ora della richiesta;
- data e ora dell'inizio dell'intervento di risoluzione del problema;
- data ed ora della chiusura;
- descrizione delle attività svolte per la risoluzione.

Il Fornitore del Servizio deve inoltre fornire all'ISTAT, su base mensile, una reportistica con le informazioni sopra indicate.

### 1.2.6 SISTEMA CAPI/CATI

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

## 2 MONITORAGGIO DI ISTAT SULLE ATTIVITA' DEL FORNITORE DEL SERVIZIO

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio dell'esecuzione del servizio nelle attività in cui esso viene esplicitato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

Di seguito si riportano le attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- L'ISTAT effettuerà il monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche previste nel presente Capitolato, pena l'applicazione di penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.
- L'ISTAT effettuerà monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati rispetto alle specifiche fornite, pena l'effettuazione di rilievi e/o l'applicazione di penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.
- L'ISTAT verificherà a campione, mediante contatti telefonici e/o al domicilio delle famiglie, l'effettivo e il regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia e alla correttezza dei recapiti telefonici fissi o di cellulari reperiti dagli intervistatori CAPI e inseriti nei questionari, pena l'effettuazione di rilievi e/o l'applicazione di penali, di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.
- L'ISTAT effettuerà verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara, pena l'effettuazione di rilievi e l'applicazione di penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.
- L'ISTAT potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio.
- L'Istat monitorerà attraverso tutti gli strumenti a sua disposizione il rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite al fine di ridurre la percentuale di interviste individuali proxy.

### 2.1 MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE CATI

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento delle interviste CATI sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi e per assicurare la qualità e il buon esito delle interviste. In particolare il monitoraggio sarà indirizzato ad aspetti metodologici e contenutistici delle interviste stesse (a titolo esemplificativo comprensibilità dei quesiti somministrati, eventuali elementi di criticità nell'interazione con il rispondente, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari. ISTAT collaborerà con il Fornitore nel monitoraggio effettuando le attività di seguito riportate.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

### ***Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala***

L'ISTAT svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, attività di verifica delle interviste CATI, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

A titolo puramente indicativo, l'effort stimato per l'effettuazione di tali attività è il seguente:

- nell'arco del primo mese di ogni anno di rilevazione, 7 giornate di monitoraggio effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 42 giornate uomo.
- nei successivi mesi di rilevazione, 6 giornate di monitoraggio, effettuate in loco da parte di n. 2 risorse ISTAT, per un totale di 36 giornate uomo.

L'effort stimato è pertanto pari a 26 giornate uomo per ogni annualità di rilevazione e 78 giornate uomo nell'arco del triennio. L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare, a proprie spese, anche senza preavviso, ulteriori giornate di monitoraggio con un numero variabile di risorse ISTAT.

Nel caso in cui i locali messi a disposizione per la rilevazione siano fuori dal comune di Roma, le spese di viaggio e alloggio del personale ISTAT coinvolto (restano escluse le spese di vitto del personale dell'ISTAT), sono a carico dell'Impresa, come meglio descritto all'art. 15 S dello Schema di Contratto.

In tal caso, per il primo mese di rilevazione, i trasferimenti delle risorse Istat avranno orientativamente una durata di 2-3 giorni consecutivi, mentre nei successivi mesi i trasferimenti avranno una durata orientativa di 1 giorno.

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti gli intervistatori, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Questi incontri potranno essere organizzati prima dell'orario di inizio delle attività degli intervistatori e avranno una durata di circa un'ora.

### ***Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto***

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT strumenti accessibili da remoto dalle sedi ISTAT, tramite connessione VPN SSL, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

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

Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- assicurare l'anonimato dell'intervistato;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avisato dell'attività di monitoraggio in corso.

### 3 LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL SERVIZIO

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

Di seguito vengono elencate le figure professionali previste per l'espletamento del servizio:

- a. **n. 1 Responsabile di progetto**, con laurea o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini condotte con tecnica CAPI oppure con tecnica mista CAPI/CATI.

Il Responsabile di progetto avrà il compito di direzione generale e metodologica delle attività del Fornitore del Servizio, nel rispetto delle attività e dei tempi previsti dal presente Capitolato. Il Responsabile di progetto è il referente del Fornitore in merito a problematiche generali e metodologiche.

**Il Responsabile di progetto segue costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.**

- b. **n. 1 Coordinatore tecnico/operativo**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza professionale almeno quinquennale negli ultimi 15 anni nel coordinamento delle attività inerenti indagini CAPI e/o CATI. Il coordinatore tecnico/operativo, nel rispetto della metodologia di indagine, dovrà coordinare tutte le attività organizzative e tecniche inerenti la conduzione della rilevazione oggetto del presente Capitolato. In particolare deve coordinare le attività dei supervisori di field CAPI e CATI e dei responsabili territoriali.

Inoltre, con specifico riferimento alla tecnica CATI, il coordinatore tecnico/operativo dovrà curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI.

**Il coordinatore tecnico/operativo segue costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.**

- c. **n. 4 Supervisor CAPI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori, nonché di gestione dei carichi di lavoro degli intervistatori nell'ambito di indagini con tecnica CAPI.

I supervisor CAPI dovranno gestire le fasi operative di assegnazione e le riassegnazioni delle interviste, svolgere attività di supervisione, monitoraggio e assistenza degli intervistatori, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. Negli orari di svolgimento delle interviste dovrà essere garantita la presenza contemporanea di almeno 2 supervisor CAPI presso la sede del Fornitore.

**I supervisor dovranno seguire costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.**

- d. **n. 4 Supervisor di sala CATI**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'attività di supervisione e assistenza degli intervistatori.

I supervisor CATI dovranno fornire supporto in sala agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici dei questionari elettronici.

**I supervisor dovranno seguire costantemente le attività fino a completamento dell'intera fornitura.**

- e. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **n. 4 Responsabili Territoriali CAPI** (che complessivamente coprano l'intero territorio nazionale, uno per l'area Nord, uno per l'area Centro, uno per l'area Sud e uno per le Isole) con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nelle attività di supervisione di indagini con tecnica CAPI e/o PAPI.

I Responsabili territoriali avranno il compito di reclutare e selezionare gli intervistatori, assistere e supportare l'attività sul campo, effettuare controlli per monitorare l'attività degli intervistatori partecipare alla formazione e ai debriefing degli intervistatori.

- f. con specifico riferimento alla tecnica CAPI, **almeno n. 180 Intervistatori CAPI** (di cui almeno n.3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia) con almeno le seguenti caratteristiche:

- età minima 18 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 6 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per indagini statistiche, negli ultimi 5 anni; tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo);
- disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali per raggiungere le unità di rilevazione;
- disponibilità di un telefono cellulare.

Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori CAPI aggiuntivi fino ad un massimo di n. 220 (e fino ad un massimo di n. 5 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca, per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e fino ad un massimo di n. 3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

Relativamente agli intervistatori CAPI, il Fornitore si impegna a garantire un livello di attrition annuale non superiore al **10%**. Tale parametro è calcolato su base annua come:

*Attrition annuale CAPI = numero di intervistatori CAPI che lasciano l'attività nell'anno/numero complessivo di intervistatori CAPI che hanno operato nel medesimo periodo \*100.*

L'attrition annuale CAPI sarà sempre calcolata con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 5,5% è arrotondato al valore 6%; il valore 5,4% è arrotondato al valore 5%).

Nel calcolo dell'attrition annuale CAPI non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base a specifiche e motivate esigenze.

- g. con specifico riferimento alla tecnica CATI, **n. 40 Intervistatori CATI** (di cui almeno n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e almeno n.1 intervistatore bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia) con almeno le seguenti caratteristiche:

- età minima 18 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;
- Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni; tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore (ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).

Il Fornitore potrà mettere a disposizione intervistatori CATI aggiuntivi fino ad un massimo di n. 50 (e fino ad un massimo di n. 3 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e fino ad un massimo di n.2 intervistatori bilingue con perfetta conoscenza della lingua slovena) senza oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

Relativamente agli intervistatori CATI, il Fornitore si impegna a garantire un livello di attrition annuale non superiore al **10%**. Tale parametro è calcolato su base annua come:

*Attrition annuale CATI = numero di intervistatori CATI che lasciano l'attività nell'anno/numero complessivo di intervistatori CATI che hanno operato nel medesimo periodo \*100.*

L'attrition annuale CATI sarà sempre calcolata con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 5,5% è arrotondato al valore 6%; il valore 5,4% è arrotondato al valore 5%).

Nel calcolo dell'attrition annuale CATI non saranno considerate le sostituzioni degli intervistatori richieste o autorizzate da ISTAT, in base a specifiche e motivate esigenze.

- h. **n. 1 Operatore Help Desk per turno**, con diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori. Gli operatori garantiranno la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software.  
**Tali risorse seguono l'indagine costantemente e fino al suo completamento.**

i. **Operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie**

Il Fornitore del Servizio garantisce la presenza di almeno 2 operatori contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo l'indagine. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività del numero verde dovrà avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno uno dovrà avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua slovena per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia.

**Tali risorse dovranno seguire le indagini costantemente e fino al loro completamento.**

j. **n. 1 Capo Progetto Informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche.**

Tale figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, deve possedere esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

Il Capo progetto informatico dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

k. **n. 1 Sistemista per la gestione del sistema informativo-informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Il sistemista dovrà seguire le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

l. **n. 1 Analista programmatore per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati**

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e avere un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.

L'analista programmatore dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

**m. n. 3 Programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico CAPI/CATI**

Tali figure dovranno essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI.

I programmatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

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

\*\*\*

Nei verbali di inizio attività, il Fornitore del Servizio riporterà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate, esclusi i nominativi degli intervistatori e degli operatori del numero verde che dovranno essere forniti due settimane prima dell'inizio della formazione.

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

L'ISTAT si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione del personale del Fornitore del Servizio ritenuto non idoneo al compito assegnatogli. Il Fornitore del Servizio dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni, pena l'applicazione delle penali di cui all'art.17 S dello Schema di Contratto.

Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello offerto con il Fornitore del Servizio, potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.

Qualora durante l'esecuzione del Contratto la risorsa corrispondente alla figura professionale presentata in fase di gara dovesse essere sostituita motivatamente dal Fornitore del Servizio, quest'ultimo, almeno 15 giorni lavorativi prima della sostituzione, mediante apposita comunicazione all'ISTAT, indicherà il nuovo nominativo, allegando il profilo professionale e motivandone la sostituzione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.

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

L'eventuale sostituzione di componenti il team di lavoro è ammessa solo se i sostituti presentano un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e comunque deve essere preventivamente valutata ed autorizzata dall'ISTAT. L'attesa dell'autorizzazione di ISTAT non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del team di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi oggetto del presente appalto, salvo espressa autorizzazione dell'ISTAT.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

**32 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico



## 4 DOTAZIONI TECNICHE HARDWARE E SOFTWARE MESSE A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Le dotazioni tecniche che il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione per l'espletamento delle attività sono descritte di seguito. Si precisa che, laddove richiesto, le dotazioni descritte devono essere corredate dalle relative licenze d'uso.

- 1) n.1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 1 per la gestione del sistema CAPI/CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery, documentate e affidabili.
- 2) n.1 sistema di gestione per la trasmissione dei dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al sistema CAPI e il sistema servente e viceversa. La trasmissione delle interviste e degli eventuali aggiornamenti del questionario elettronico dovrà avvenire tramite collegamento dati di tipo cablati (preferibilmente attraverso l'utilizzo di reti di accesso in fibra o in rame di tipo VDSL/ADSL) o mobile (in tecnologia 4G o superiori);
- 3) almeno n.1 fax collegato al numero verde;
- 4) PC dedicati, in numero pari alle risorse impiegate, alle attività di gestione del sistema CAPI/CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica;
- 5) n.10 PC portatili per le attività di test, messi a disposizione dell'ISTAT, con le seguenti caratteristiche:
  - a. sistema operativo Microsoft Windows versione 7 Professional o superiore;
  - b. 4GB di RAM;
  - c. processore dual core 2,3GHZ;
  - d. dotato di chiavetta USB per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o superiore (comprensiva di SIM dati con almeno 4GB di traffico);
- 6) almeno n. 2 stampanti laser;
- 7) almeno n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti;
- 8) accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra il Fornitore del Servizio e l'ISTAT con protocollo di sicurezza;
- 9) Ciascun intervistatore CAPI deve essere dotato di un PC portatile avente le seguenti dotazioni minime:
  - memoria RAM almeno 4 GB;
  - hard disk di capacità almeno 200 GB;
  - schermo ad alta definizione di almeno 11”;
  - batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti;
  - n.2 batterie esterne di riserva/power bank;

- adattatore per rete elettrica italiana standard, completo del relativo cavo di alimentazione con presa standard italiana;
  - adattatore per automobile completo del relativo cavo di alimentazione;
  - dispositivi hardware e software per la registrazione audio;
  - dispositivi hardware e software per la trasmissione audio e video;
  - dispositivo per il collegamento alla rete di telefonia mobile interno o esterno;
  - sistema operativo Microsoft Windows versione 7 Professional o superiore.
- 10) Ciascun intervistatore CATI, ciascun operatore del numero verde per l'assistenza alle famiglie e ciascun operatore di Help Desk deve essere dotato di una postazione secondo le normative vigenti, costituita da:
- PC collegati al server centrale;
  - terminali telefonici;
  - una scrivania;
  - cuffie microfonate;
  - pannelli fonoassorbenti separatori rispetto ad altre eventuali postazioni, con idoneo impianto di areazione.
- 11) n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 80 linee telefoniche.

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire la trasmissione dati necessaria alle attività oggetto del Servizio. I PC portatili di cui saranno forniti gli intervistatori CAPI dovranno pertanto essere dotati di:

- porta Fast Ethernet e modulo wireless 802.11 b/g/n;
- SIM integrata nel PC portatile o chiavetta USB o modem esterno (per la realizzazione di un HotSpot Wifi) per collegamento dati in tecnologia HSDPA/HSUPA o 4G, in cui sarà alloggiata la SIM dati. La SIM, e il relativo traffico necessario allo scambio dei dati tra il sistema servente e i PC portatili, deve essere inclusa nell'offerta presentata.

I suddetti PC portatili dovranno essere assegnati, oltre che agli intervistatori, anche ai responsabili territoriali CAPI.

In caso di malfunzionamento del PC del singolo intervistatore, il Fornitore del Servizio è tenuto alla immediata sostituzione, mantenendo i requisiti minimi sopra indicati.

Tutti i Pc dovranno essere dotati di un sistema Antivirus costantemente aggiornato.

L'ISTAT si riserva di fornire ulteriori configurazioni di dettaglio relative alla sicurezza dei PC prima dell'avvio della rilevazione.

#### **4.1 APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)**

In caso di acquisto/noleggio di nuovi arredi, è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per arredi per interno (DM 11 gennaio 2017, G.U. Serie Generale n.23 del 28 gennaio 2017 e s.m.i.).

Analogamente, in caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (Pc portatili, PC da tavolo, Stampanti, fotocopiatrici, apparecchiature multifunzione), è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per le attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Decreto 13 dicembre 2013 - G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014 e s.m.i.).

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

## 5 SEDE MESSA A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO PER LE INTERVISTE CATI

Per le interviste effettuate mediante tecnica CATI, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'**unica sede operativa** dotata di idonee postazioni di lavoro per gli intervistatori CATI, ubicata all'interno del territorio UE. La sede dovrà essere in regola con le disposizioni afferenti la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

## 6 LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE DEL SERVIZIO

Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 5, tutti i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel territorio del Comune di Roma, in modo da garantire l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale ISTAT addetto alle attività di monitoraggio, supervisione e controllo, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione.

I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

## 7 SICUREZZA DEI DATI

In merito alla sicurezza dei dati, il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione delle rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

## 8 LETTERA ALLE FAMIGLIE

Alle famiglie campione viene inviata, prima di ogni occasione di intervista, una lettera informativa a firma del Presidente dell'Istat. La predisposizione e la spedizione delle lettere sono a completo carico dell'ISTAT.

Il Fornitore del Servizio, a propria cura e spese, provvede alla consegna agli intervistatori nei tempi concordati con l'ISTAT, di una copia cartacea aggiornata della lettera informativa, da utilizzare, in caso

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

di necessità, durante il contatto con la famiglia.

L'ISTAT si riserva la facoltà di fornire al Fornitore del Servizio, oltre alla versione italiana, anche ulteriori versioni, tra cui la versione in lingua tedesca e slovena.

## 9 AZIONI CONTRATTUALI

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in sede di offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia di ISTAT, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di *escalation*);
- ove possibile, ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività (esito negativo della verifica di conformità);
- azione di intervento sui processi organizzativi e produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del Contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente;
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo (es. Tasso di completezza);
- risoluzione/recesso.

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

### 9.1 RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualsunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione di ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

## **9.2 PENALI**

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

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

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato all'art. 17 S "Penali e Rilievi" dello Schema di Contratto.

## **10 APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO - SISTEMA CAPI/CATI**

### **10.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CAPI/CATI**

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CAPI/CATI attraverso cui sviluppare il questionario elettronico e che garantisca le funzionalità di seguito indicate:

- gestione dell'intervista;
- allineamento delle versioni del questionario;
- 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; numero di violazioni alle regole hard e soft; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- gestione e monitoraggio del field;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- gestione delle sostituzioni delle famiglie;
- gestione del campione CATI: selezione automatica casuale dei nominativi delle famiglie e assegnazione automatica agli intervistatori CATI;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico per le interviste CATI;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento, per le interviste CATI;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto “non risponde” e “occupato” per le interviste CATI;
- gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei tentativi di contatto per le interviste CAPI;
- gestione delle assegnazioni e riassegnazioni delle interviste, in base ai carichi di lavoro, per le interviste CAPI;
- trasmissione del questionario elettronico agli intervistatori CAPI.

### **10.2 FUNZIONALITÀ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO**

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario (che sarà implementato dal Fornitore del servizio nel medesimo ambiente sia per il CAPI sia per il CATI), il sistema dovrà

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **38 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario;
- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- gestione di testi mobili;
- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- possibilità per l'intervistatore 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;
- 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;
- 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 con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di un dizionario di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- procedure di riconciliazione, in tempo reale, finalizzate al riuso dei dati acquisiti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

Tutte le funzioni descritte nei paragrafi 10.1 e 10.2 dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'Istat.

### **10.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE**

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici del Fornitore del Servizio, in presenza del Responsabile di progetto del Fornitore del Servizio, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Considerata la necessaria presenza e la

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

**39 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

numerosità del personale ISTAT coinvolto nella definizione delle specifiche necessarie alle attività informatiche, al fine di ottimizzare il lavoro dell'ISTAT ed ottenere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate dal Fornitore del Servizio per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate:

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CAPI/CATI;
- sviluppo e manutenzione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CAPI e CATI;
- gestione delle trasmissioni nell'ambito del sistema CAPI, da e verso gli intervistatori;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati (cfr. 1.2.3);
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- tempi minimi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

Tali attività devono essere progettate e implementate assicurando i criteri di qualità, nonché di riservatezza ed integrità delle informazioni.

#### **10.3.1 ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE**

I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 10.3.12 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

#### **10.3.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CAPI/CATI**

Per la realizzazione del sistema CAPI/CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CAPI/CATI dovranno essere realizzate con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità, finalizzate alla massimizzazione della qualità del software. Il servizio di implementazione s'intende comprensivo delle attività di installazione del software CAPI/CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica prevista nell'Allegato 6 – Schema degli adempimenti.



### 10.3.3 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sugli esiti dei contatti;
- informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti).

Il questionario CAPI e CATI (in italiano, tedesco e sloveno) da utilizzare nella rilevazione sarà predisposto dal Fornitore del Servizio sulla base della versione cartacea fornita dall'ISTAT nei tempi previsti all'Allegato 6 – Schema degli adempimenti e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegato 1 – Questionario EU-SILC). Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare che il questionario elettronico sia conforme alla versione cartacea predisposta dall'ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di incompatibilità, che saranno consegnate al momento di inizio delle attività e delle quali viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegato 2 – Regole di incompatibilità). In particolare, le regole di incompatibilità dovranno permettere di effettuare controlli intra-record e inter-record sulla coerenza di variabili rilevate nelle diverse fasi di intervista, a livello familiare e individuale.

Le regole di incompatibilità potranno 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), cioè sollecitare solamente una conferma o una correzione da parte dell'intervistatore, previa lettura di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità. Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascun individuo, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata, sia il numero di volte in cui la regola viene attivata e successivamente superata in virtù della correzione dell'informazione.

La versione elettronica del questionario dovrà essere fornita dal Fornitore del Servizio all'ISTAT entro i tempi previsti al paragrafo 1.1.3. Il personale ISTAT effettuerà test strutturati del questionario elettronico e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e il Fornitore del Servizio dovrà effettuare, entro 3 giorni (ad esclusione della domenica e dei festivi), pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. Il questionario elettronico sarà reso operativo soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'ISTAT, anche in merito alle caratteristiche prestazionali, inclusi i tempi di navigazione tra le schermate. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta prima dell'avvio delle attività di formazione. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione, sulla base di eventuali problemi rilevati nell'impostazione grafica o nei contenuti.

Il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

### 10.3.4 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto, in base a quanto previsto, a titolo puramente esemplificativo, nell'Allegato 4 – Regole scheda contatti.

Con riferimento alle interviste CATI, in considerazione della particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC). **41 di 45**

Appendice 1 – Capitolato tecnico

all'indagine da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatore sia effettivamente libero e disponibile a gestire il contatto con la famiglia. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di un intervistatore disponibile a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatore telefonico e non da supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute", anche se assistite da "comfort noise", ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l'origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio ISTAT verificherà l'effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto, di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.

### **10.3.5 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CAPI E CATI**

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CAPI e CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività degli intervistatori verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 10.3.7.

### **10.3.6 GESTIONE DELLE TRASMISSIONI DA E VERSO GLI INTERVISTATORI CAPI**

La gestione avviene tramite le componenti descritte di seguito:

#### **Trasmissione delle unità di rilevazione da intervistare**

Il sistema CAPI, durante le sessioni di connessione, inoltrerà agli intervistatori, in modo automatico e a scadenza prefissata, i nominativi delle unità di rilevazione da intervistare.

#### **Distribuzione del questionario agli intervistatori**

In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso degli intervistatori, il sistema dovrà gestire, durante le sessioni di connessione, la distribuzione agli intervistatori del questionario elettronico in modalità automatica. 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. Ulteriori dettagli verranno stabiliti e comunicati durante la fase operativa.

#### **Gestione della ridistribuzione del carico di lavoro già assegnato agli intervistatori**

Il sistema CAPI deve permettere di poter ridistribuire il carico di lavoro di un intervistatore ad uno o più intervistatori, procedendo alla riassegnazione parziale o totale dei nominativi precedentemente attribuiti all'intervistatore in questione. Sulla base della ridistribuzione dei carichi il sistema provvederà, nei successivi collegamenti, a riassegnare automaticamente i nominativi, trasferendoli agli intervistatori di nuova assegnazione ed eliminandoli dal PC dell'intervistatore a cui erano stati precedentemente assegnati. Le variazioni nelle assegnazioni dovranno essere storicizzate.

#### **Gestione dello scarico dei dati dagli intervistatori**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC).

Appendice 1 – Capitolato tecnico

Il sistema CAPI, durante la connessione, dovrà provvedere automaticamente a scaricare dal PC portatile dell'intervistatore i dati relativi ai tentativi di contatto e alle interviste. Provvederà altresì ad allineare la situazione relativa ai dati visibili agli intervistatori, nonché a trasferire sul medesimo PC gli eventuali nuovi nominativi assegnatigli e l'eventuale nuova versione del questionario. Un sistema di messaggistica metterà in comunicazione l'intervistatore con il personale del Fornitore dedicato al servizio ed in particolare con il supervisore.

#### **Requisiti tecnici e gestione delle trasmissioni**

Il sistema CAPI dovrà permettere di gestire la comunicazione con i PC portatili degli intervistatori, con il sistema di gestione delle trasmissioni e il server, garantendo il controllo e il monitoraggio degli invii telematici. Le funzioni di gestione degli invii telematici dovranno garantire il buon esito delle trasmissioni, gestendo ogni possibile fallimento e assicurando l'integrità dei dati trasferiti. In particolare, l'operazione, in caso di fallimento, dovrà essere ripetuta fino a quando il trasferimento dei dati non sia avvenuto con successo. Per ogni invio telematico, il sistema CAPI dovrà tenere traccia: del sorgente e del destinatario, del volume, dell'esito, della data, ora e minuto della trasmissione.

### **10.3.7 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI**

L'importazione e l'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT. Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nei sistemi in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività degli intervistatori, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione, ecc.).

### **10.3.8 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI**

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto nel paragrafo 1.2.3 del presente Capitolato.

### **10.3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)**

Il Fornitore dovrà permettere al personale Istat, dalle proprie sedi, di accedere in remoto, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT, al Sistema CAPI e CATI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e del questionario elettronico.

L'accesso in remoto al sistema CAPI e CATI dell'Impresa da parte del personale Istat dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del SW del Sistema CAPI/CATI;

- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

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

#### **10.3.10 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO**

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CAPI/CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 17 S dello Schema di Contratto.

#### **10.3.11 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO**

La potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico del sistema CAPI/CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dei dati.

#### **10.3.12 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI**

Tutte attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra Istat e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e Istat, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'Istat. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'Istat e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

## **11 ALLEGATI AL CAPITOLATO TECNICO**

Di seguito si riporta l'elenco degli Allegati al presente Capitolato Tecnico.

Allegato 1 – Questionario EU-SILC

Allegato 2 - Regole di incompatibilità

Allegato 3 - Scheda contatti CAPI e CATI

Allegato 4 - Regole scheda contatti

Allegato 5 - Regole di contatto con la famiglia

Allegato 6 - Schema degli adempimenti

Allegato 7 - Distribuzione stimata delle interviste per tecnica e per Comune

Allegato 8 - Indicatori di qualità e monitoraggio