Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione
Dipartimento della funzione pubblica
Ufficio per la semplificazione amministrativa

Presidenza del Consiglio dei Ministri
DFP 0062669 P-4.17.1.23.3.2
del 07/11/2014
10354937

Spett.le
ARES 2.0 S.r.l.
Via Carlo Mirabello, 14
00195 ROMA

OGGETTO: **Invito a gara informale per l'affidamento del servizio di rilevazioni con metodo CAPI e CATI. Importo posto a base di gara € 40.000 oltre IVA. CIG n. 5998356FF2**

Il Dipartimento della funzione pubblica - Ufficio per la semplificazione amministrativa (d'ora in avanti, "Dipartimento") realizza, con l'assistenza tecnica e metodologica dell'ISTAT, un programma di misurazione dei tempi dei procedimenti amministrativi e degli oneri regolatori, inclusi quelli amministrativi, sostenuti da imprese e cittadini, finalizzato alla loro riduzione. Nell'ambito di tale programma è necessario porre in essere indagini statistiche tramite interviste che il Dipartimento intende acquisire attraverso l'affidamento del servizio di rilevazioni telefoniche e dirette come successivamente descritto, da espletare tramite procedura di cottimo fiduciario di cui all'art. 125 del D.Lgs. n. 163/2006, e agli artt. 48 e seguenti del DPCM 22/11/2010, in materia di autonomia finanziaria e contabile della Presidenza dei Consiglio dei Ministri, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Codesta ditta in indirizzo, pertanto, è invitata a partecipare alla suddetta gara informale, che verrà esperita nel rispetto delle condizioni e delle prescrizioni indicate nella presente lettera di invito e nelle specifiche tecniche allegate.

1. STAZIONE APPALTANTE:

Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica - Ufficio per la semplificazione amministrativa – Via del Sudario 49, 00186, Roma.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

2.1 n.1 rilevazione diretta (metodo CAPI) rivolta specificamente alle imprese, da condurre sulla base di un questionario fornito dal Dipartimento in formato cartaceo e su un elenco di nominativi forniti dal Dipartimento con il supporto metodologico dell'ISTAT per un numero di interviste completate pari a 200, da realizzare secondo le modalità indicate nelle specifiche tecniche. Il servizio deve comprendere la predisposizione del questionario informatico, la schedulazione delle interviste, l'effettuazione delle interviste, la produzione della reportistica.

00186 ROMA – Via del Sudario, 49 – tel. 06 6899 7335 – fax 06 6899 7254
ufficiosemplificazione@funzionepubblica.it

invio del questionario cartaceo, ovvero entro il termine inferiore indicato dal soggetto contraente nella offerta tecnica.

4 IMPORTO DELL'APPALTO:

Il valore stimato dell'appalto è pari a euro 40.000 oltre IVA.

5 PROCEDURA DI GARA:

Trattandosi di affidamento di servizi da effettuare in economia, mediante cottimo fiduciario, il contraente è individuato mediante gara informale tra un minimo di 3 ditte, ai sensi della Circolare DiPRUS 15/1/2014, invitate anche sulla base della manifestazione d'interesse espletata, al fine di garantire i principi di trasparenza e di par condicio fra i concorrenti in gara.

Nessun diritto sorge in capo a codesta ditta per il semplice fatto della presentazione dell'offerta.

Il Dipartimento si riserva la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione o di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di offerte valide di numero inferiore a due.

6 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE:

Il contratto è affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo la seguente formula:

Punteggio totale =	Prezzo minimo offerto / Prezzo offerto	x 40	+	Punteggio tecnico ottenuto / Punteggio tecnico massimo ottenuto	x 60

Il prezzo offerto deve essere inferiore a quello posto a base d'appalto.

I 60 punti del punteggio tecnico saranno così attribuiti:

6.1 Numero di rilevatori CATI e CAPI di cui *6.1.1 numero di rilevatori CATI* *6.1.2 numero di rilevatori CAPI*	Max punti 10 *Max punti 5* *Max punti 5*
6.2 Qualità dei servizi, tecniche usate per garantire la qualità dell'indagine di cui *6.2.1 modalità organizzative della formazione del gruppo di lavoro e del gruppo di rilevazione* *6.2.2 strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte* *6.2.3 strategia di controllo per garantire la qualità nello sviluppo e manutenzione del questionario elettronico e del sistema di gestione CATI/CAPI e delle altre attività informatiche*	Max punti 35 *Max punti 12* *Max punti 12* *Max punti 11*

2.2 n. 3 rilevazioni telefoniche (metodo CATI) da condurre sulla base di un questionario cartaceo e su un elenco di nominativi forniti dal Dipartimento con il supporto metodologico dell'ISTAT, per un numero di interviste completate pari a 1000 per ciascuna rilevazione, da realizzare secondo le modalità indicate nelle specifiche tecniche allegate. Il servizio deve comprendere la predisposizione del questionario informatico, la schedulazione delle chiamate, l'effettuazione delle interviste, la produzione della reportistica.

2.3 Ad insindacabile scelta del Dipartimento potrà essere richiesta la sostituzione dell'indagine CAPI di cui al punto 2.1., con la realizzazione di una indagine telefonica per un numero massimo di interviste completate pari a 1000.

2.4 La parte contraente, fermo rimanendo quanto previsto nelle specifiche tecniche, dovrà inoltre provvedere, con specifico riferimento alle fasi del lavoro relative alle indagini telefoniche:

a. alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono (ove non presenti nell'elenco fornito);
b. al contatto telefonico;
c. a garantire 1000 interviste completate su di una lista di 3000 soggetti campionati per ciascuna rilevazione, avendo cura di raccogliere le motivazioni del rifiuto o di caduta dell'intervista;
d. all'invio a mezzo e-mail (preferibile), fax o posta ordinaria del questionario (a richiesta dell'intervistato). Le spese di affrancatura sono a carico della parte contraente.

2.5 La parte contraente, fermo rimanendo quanto previsto nelle specifiche tecniche, dovrà inoltre provvedere, con specifico riferimento alle fasi del lavoro relative all'indagine diretta:

a. alla realizzazione dell'agenda degli appuntamenti con i referenti delle imprese da intervistare per mezzo di un servizio di contact center;
b. alla effettuazione delle interviste dirette CAPI;
c. all'assistenza hardware e software alla rete degli intervistatori impegnati nello svolgimento delle interviste CAPI sul territorio.

Il Dipartimento, per motivi di carattere tecnico metodologico, si riserva di autorizzare riduzioni nel numero delle interviste sopra previste.

Il Dipartimento si riserva il diritto di partecipare, anche con rappresentanti dell'ISTAT, alle fasi di progettazione, realizzazione, test e messa in esercizio del questionario elettronico e dell'intero sistema CATI e CAPI come indicato nelle specifiche tecniche.

3 TEMPI DI CONSEGNA:

La consegna dei dati delle interviste, secondo il formato indicato dal Dipartimento, dovrà avvenire, per ciascuna rilevazione, su supporto informatico entro il termine massimo di 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione del Dipartimento di avvio della singola rilevazione e contestuale

6.3 Tempi di consegna delle forniture di cui *6.3.1 tempi di consegna dell'indagine CATI* 6.3.2 *tempi di consegna dell'indagine CAPI*	Max punti 15 *Max punti 7* *Max punti 8*

L'offerta tecnica dovrà essere presentata utilizzando lo schema allegato.

L'offerta tecnica relativa all'elemento indicato al punto **6.1.1** verrà valutata in base al numero ulteriore dei rilevatori rispetto a quello indicato nelle specifiche tecniche, comprensiva delle connesse dotazioni tecnologiche necessarie a ciascun rilevatore, secondo la seguente formula:

6.1.1. (CATI)	
N. di rilevatori dell'offerta	x 5
N. di rilevatori della migliore offerta	

L'offerta tecnica relativa all'elemento indicato al punto **6.1.2** verrà valutata in base al numero ulteriore dei rilevatori rispetto a quello indicato nelle specifiche tecniche, comprensiva delle connesse dotazioni tecnologiche necessarie a ciascun rilevatore, secondo la seguente formula:

6.1.2. (CAPI)	
N. di rilevatori dell' offerta	x 5
N. di rilevatori della migliore offerta	

L'offerta tecnica relativa agli elementi indicati al punto **6.2** verrà valutata in relazione alla qualità dei servizi e delle tecniche delle indagini, secondo i seguenti criteri:

6.2.1 Eccellente = da 10 a 12 punti Ottimo = da 7 a 9 punti Buono = da 4 a 6 punti Sufficiente = da 1 a 3 punti Non adeguato = 0
6.2.2 Eccellente = da 10 a 12 punti Ottimo = da 7 a 9 punti Buono = da 4 a 6 punti Sufficiente = da 1 a 3 punti Non adeguato = 0
6.2.3 Eccellente = da 10 a 11 punti Ottimo = da 7 a 9 punti Buono = da 4 a 6 punti Sufficiente = da 1 a 3 punti Non adeguato = 0

L'offerta tecnica relativa agli elementi indicati al punto **6.3** per ciascuna rilevazione verrà valutata sulla base della riduzione dei tempi massimi, previsti in 40 giorni lavorativi, a decorrere dalla comunicazione di avvio delle attività delle singole rilevazioni e contestuale invio del questionario cartaceo da parte del Dipartimento, secondo la seguente formula:

6.3.1. (CATI)	
N. di giorni lavorativi della migliore offerta	x 7
N. di giorni lavorativi dell'offerta	

6.3.2. (CAPI)	
N. di giorni lavorativi della migliore offerta	x 8
N. giorni lavorativi dell'offerta	

7 PAGAMENTI:

Il pagamento avverrà per una prima quota, nella misura del 40% dell'importo complessivo, al verificarsi di una delle seguenti ipotesi:

a. conclusione di 2 CATI;
b. conclusione di 1 CATI e di 1 CAPI.

La restante quota, pari al 60% dell'importo complessivo, verrà pagata a completamento del servizio complessivo.

I pagamenti verranno effettuati dietro consegna dei dati delle interviste del prodotto di ricerca, secondo il formato indicato dal Dipartimento, e presentazione di fattura da parte dell'appaltatore, previa verifica della regolare esecuzione della prestazione in base alle indicazioni delle specifiche tecniche.

8 PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO:

Qualora il soggetto contraente non dovesse consegnare nei termini previsti la documentazione per ciascuna rilevazione, il Dipartimento applicherà una penale giornaliera pari a 600 euro al giorno fino al 30° giorno lavorativo. Qualora i ritardi delle prestazioni si protraessero oltre 30 giorni, è nella facoltà del Dipartimento di affidare in danno del soggetto contraente l'esecuzione o il completamento delle indagini in ritardo ad altro soggetto di propria fiducia scelto con procedura di urgenza ed alle condizioni che risulteranno più convenienti.

9 TERMINE DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA:

120 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione delle offerte.

10 TERMINE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE:

Per partecipare alla gara informale la ditta in indirizzo dovrà far pervenire, **a pena di esclusione**, entro il termine perentorio delle **ore 13.00 del giorno 18 novembre 2014,** un plico contenente l'offerta e la documentazione richiesta nella presente lettera di invito, al seguente indirizzo:

Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, Ufficio per la semplificazione amministrativa - Via del Sudario 49, 00186 Roma.
Non potranno, in nessun caso, essere prese in considerazione offerte pervenute oltre il termine fissato a quello indicato nella presente lettera di invito. Resta inteso che il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente.

Il plico, che sarà protocollato con l'indicazione del giorno e dell'ora di ricezione, dovrà recare sull'esterno l'indicazione della denominazione sociale e la sede legale del mittente concorrente, nonché riportare la seguente dicitura: "**NON APRIRE – CONTIENE OFFERTA per servizi di indagini telefoniche e dirette -Ufficio per la semplificazione amministrativa**". Il suddetto plico che, come di seguito indicato, include sia la documentazione richiesta che le buste contenenti l'offerta economica omnicomprensiva e l'offerta tecnica, **a pena di esclusione,** deve essere idoneamente chiuso sui lembi di chiusura mediante l'apposizione di un sigillo e della firma del legale rappresentante del soggetto concorrente, in modo che si confermi l'autenticità della chiusura originaria del plico proveniente dal mittente, al fine di escludere qualsiasi manomissione del contenuto.

Il plico deve contenere al proprio interno:
- **dichiarazioni sostitutive relative al possesso dei requisiti di cui al successivo punto 11 sottoscritte dal legale rappresentante** con allegata la copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità di chi che le ha sottoscritte;
- dichiarazione sostitutiva, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, relativa ai dati contenuti nella **certificazione camerale, sottoscritta da legale rappresentante** con allegata la copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità;
- **copia della lettera di invito e delle specifiche tecniche** debitamente siglate in ogni pagina dal legale rappresentante o da persona munita dei necessari poteri, per la completa ed incondizionata accettazione di tutte le condizioni in esse contenute;
- impegno a depositare in caso di aggiudicazione il **curriculum vitae delle persone effettivamente impegnate nel progetto** nel quale saranno riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, compresi nome e cognome, titolo di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in indagini telefoniche con l'ausilio del CATI o del CAPI a seconda della funzione svolta, eventuali referenze.

- **Busta A** idoneamente chiusa, sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura dal legale rappresentante del soggetto concorrente, contenete **l'offerta tecnica**, firmata in calce e siglata in ogni pagina dal legale rappresentante o da persona munita dei necessari poteri, riportante sull'esterno l'indicazione della denominazione sociale e la sede legale del soggetto mittente concorrente e la dicitura, "**Offerta tecnica**".

- **Busta B** idoneamente chiusa, sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura dal legale rappresentante del soggetto concorrente, contenete **l'offerta economica omnicomprensiva**, firmata in calce e siglata in ogni pagina dal legale rappresentante o da persona munita dei necessari poteri, riportante sull'esterno l'indicazione della denominazione sociale e la sede legale del soggetto mittente concorrente e la dicitura, "**Offerta economica**". **Nell'offerta economica dovrà essere**

espressamente indicato il prezzo offerto, in cifre e lettere, e dichiarato che il ribasso del prezzo offerto rispetto a quello posto a base di procedura non derivi da una riduzione degli oneri per la sicurezza.

Dovranno inoltre essere comunicati i sotto indicati dati al fine di consentire al Dipartimento, in caso di aggiudicazione, l'acquisizione d'ufficio del documento unico di regolarità contributiva (DURC), rilasciato dagli enti preposti in materia, in adempimento di quanto richiesto dalla vigente normativa:

- Numero di matricola INPS e sede competente;
- Codice ditta INAIL e sede competente;
- Settore di appartenenza del CCNL applicato

Infine, sarà cura riportare nell'offerta il Codice Identificativo Gara (CIG) indicato nell'oggetto della presente lettera d'invito, attribuito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione.

11 REQUISITI RICHIESTI PER LA PARTECIPAZIONE:

I soggetti partecipanti devono essere in possesso:

11.1 dei requisiti di ordine generale di cui all'articolo 38 del D.Lgs. n. 163/2006;

11.2 dei requisiti di capacità economica e finanziaria attestati con dichiarazione sottoscritta in conformità alle disposizioni del d.P.R. n. 445/2000 concernente il fatturato globale d'impresa, non inferiore a 200.000 euro al netto dell'IVA, e il fatturato specifico nei servizi oggetto della gara (servizi di indagini con metodi CATI e CAPI) non inferiore a 100.000 euro al netto dell'IVA, realizzati complessivamente negli ultimi tre esercizi (2011-2013);

11.3 dei requisiti di capacità tecnica organizzativa ivi comprese l'esperienza almeno triennale in indagini CATI e CAPI e le risorse richieste dall'art.5 delle specifiche tecniche. Sono esclusi da tali requisiti le dotazioni, le risorse e i servizi oggetto di valutazione mediante l'offerta tecnica.

I suddetti requisiti sono da attestare per mezzo di dichiarazioni sostitutive redatte ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000, con l'utilizzo del modello allegato, sottoscritto in ogni pagina dal legale rappresentante e con allegata fotocopia del documento di identità di chi le ha sottoscritte.

12 DEPOSITO CAUZIONALE:

A garanzia della perfetta ed integrale esecuzione del servizio richiesto, in caso di affidamento, prima della stipula del contratto, codesta Ditta dovrà versare una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 113, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006.

13 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In caso di affidamento del servizio, ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e integrazioni, le parti dovranno assumere l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari e i pagamenti avverranno esclusivamente tramite bonifico su conto corrente bancario o postale dedicato, anche in via non esclusiva, e intestato all'affidatario. Gli estremi identificativi di detto conto corrente bancario o postale dovranno essere comunicati

tempestivamente al Dipartimento ai sensi dell'art. 3, comma 7 della legge citata, unitamente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

14 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 12/04/2006, n. 163, recante "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE" e della legge 07/08/1990, n. 241, responsabile unico del procedimento è: Anna Beatrice Coppa, direttore del Servizio per le attività di semplificazione amministrativa, del Dipartimento della funzione pubblica, via del Sudario 49, 00186 Roma, Tel 06.68997335, mail ufficiosemplificazione@funzionepubblica.it.

Si invita codesta ditta a dare comunicazione via mail all'indirizzo ufficiosemplificazione@funzionepubblica.it dell'avvenuta ricezione della presente lettera d'invito.

Informativa ai sensi dell'articolo 13 DLGS 196/2003
Si informa che, ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, contenente disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati personali forniti, o che comunque verranno acquisiti durante lo svolgimento del procedimento instaurato da questo bando, sono oggetto di trattamento, nel rispetto della succitata normativa.
I dati vengono trattati per **finalità istituzionali** connesse o strumentali all'attività dell'Ente e alla procedura di gara, come ad esempio:
- per eseguire obblighi di legge;
- per esigenze di tipo operativo o gestionale;
- per dare esecuzione a prestazioni contrattualmente convenute.

Per **trattamento dei dati personali** si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, interconnessione, elaborazione, modificazione, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.
Il trattamento dei dati avviene **mediante elaborazioni manuali e strumenti informatici** con logiche strettamente correlate alle finalità della raccolta e comunque in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati nell'osservanza degli obblighi previsti dagli artt. 2 (Finalità), 3 (Necessità), 11-17 (Regole per tutti i trattamenti) 31- 36 (Sicurezza dei dati e dei sistemi) e dall'allegato B) Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196. Per la partecipazione alla procedura di gara **il conferimento dei dati è obbligatorio**, pertanto l'eventuale mancanza di consenso potrà comportare l'**esclusione dalla gara** stessa. I dati personali identificativi, sensibili e giudiziari **potranno essere comunicati a**

soggetti pubblici o privati quali collaboratori, consulenti, Pubbliche Amministrazioni, ove necessario e nei limiti strettamente pertinenti al perseguimento delle finalità sopra descritte.
Si informa, infine, che in relazione ai dati personali possono sempre **essere esercitati i diritti previsti dall'art.** 7 con le modalità di cui agli artt. 8 e 9 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

Roma, li 7 novembre 2014

Il responsabile del procedimento

PER ACCETTAZIONE
Data Timbro dell'impresa e firma del legale rappresentante

Allegati:
1. **Specifiche tecniche**
2. **Offerta tecnica**
3. **Autocertificazione**

Au. 1

RILEVAZIONI DA EFFETTUARSI CON TECNICA CATI e CAPI PER LE INDAGINI SUI TEMPI DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E SUL PESO DEGLI ONERI REGOLATORI, COMPRESI QUELLI AMMINISTRATIVI - CIG n. 5998356FF2

SPECIFICHE TECNICHE

1. OGGETTO DELLE SPECIFICHE TECNICHE

Oggetto delle presenti specifiche tecniche è la realizzazione di rilevazioni finalizzate a stimare i tempi dei procedimenti amministrativi e il peso degli oneri regolatori, compresi quelli amministrativi, su cittadini e imprese, con tecnica CATI e CAPI nelle modalità di seguito specificate.

Le attività sono coordinate dal Dipartimento della funzione pubblica - Ufficio per la semplificazione amministrativa (USA), d'ora in avanti "Dipartimento", nell'ambito delle attività previste dal programma per la misurazione e la riduzione dei tempi dei procedimenti amministrativi e degli oneri regolatori gravanti su imprese e su cittadini, ivi inclusi gli oneri amministrativi, approvato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 maggio 2014.

La Parte contraente sarà tenuta alle prestazioni richieste nelle presenti specifiche tecniche, in favore dell'amministrazione committente – il Dipartimento – che si avvale dell'ISTAT in qualità di soggetto titolare delle funzioni di assistenza tecnica e metodologica, in base a specifica convenzione stipulata tra le due amministrazioni in data 21 dicembre 2012.

È prevista la realizzazione di una rilevazione che nel seguito sarà denominata "*indagine diretta*" e 3 rilevazioni che saranno denominate "*indagini telefoniche*".

Lo schema di campionamento adottato per l'intervista telefonica è di tipo stratificato. La dimensione di ciascun campione – predisposto dall'ISTAT - è fissata a 3.000 unità per ciascuna indagine telefonica (per ogni indagine CATI il numero di interviste completate, ossia utili a fini della stime, è fissato a 1000).

Nel complesso sono previste 4 rilevazioni, per un totale complessivo di 3200 interviste completate, delle quali 3000, con tecnica CATI, rivolte a cittadini e imprese e 200, con tecnica CAPI, rivolte ad imprese .

Ad insindacabile scelta del Dipartimento potrà essere richiesta, in sostituzione dell'indagine CAPI, la realizzazione di una indagine telefonica per un numero massimo di interviste completate pari a 1000.

Il Dipartimento, per motivi di carattere tecnico metodologico, si riserva di autorizzare riduzioni nel numero delle interviste sopra previste.

2. DURATA DEL CONTRATTO

Le rilevazioni dovranno essere condotte entro 18 mesi dalla stipula del contratto, ferma restando, previa autorizzazione del Dipartimento, l'eventualità di prorogare il termine di realizzazione delle attività.,

La parte contraente dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori e assicurare la gestione di eventuali code o rinvii, secondo lo schema e le indicazioni che il Dipartimento fornirà. Eventuali variazioni di calendario richieste dalla Parte contraente dovranno essere concordate con il Dipartimento.

La consegna dei dati delle interviste, secondo il formato indicato dal Dipartimento, dovrà avvenire, per ciascuna rilevazione, su supporto informatico entro il termine massimo di 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione del Dipartimento di avvio della singola rilevazione e contestuale invio del questionario cartaceo, ovvero entro il termine inferiore indicato dalla Parte contraente nell'offerta tecnica.

Il rapporto tra il Dipartimento e la Parte contraente si intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate a seguito di ciascuna indagine prevista dal servizio. La consegna verrà effettuata dalla Parte contraente presso la sede del Dipartimento, anche alla presenza dell'ISTAT, secondo gli standard indicati dal Dipartimento stesso e dovrà risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Parte contraente e il Dipartimento.

Il Dipartimento comunicherà, con apposita lettera, i referenti propri e dell'ISTAT, cui la Parte contraente dovrà fare riferimento.

3. MODALITA' DI INTERVISTA

Le interviste dovranno essere eseguite con il questionario elettronico gestito dal sistema CATI e CAPI, che sarà predisposto a cura della Parte contraente, sulla base del questionario cartaceo e di un piano di compatibilità comunicato dal Dipartimento.

I questionari elettronici CATI e CAPI saranno realizzati dalla Parte contraente, sulla base del questionario cartaceo fornito dal Dipartimento, e dovranno rispondere integralmente, senza nessuna eccezione, alle presenti specifiche tecniche e che potranno essere integrate in corso d'opera dal Dipartimento.

La durata media dell'intervista CATI sarà di 10 minuti circa. La durata media dell'intervista CAPI sarà di 180 minuti circa. L'intervista diretta potrebbe essere conclusa anche in più tornate, se l'impresa intervistata non dovesse essere in possesso di tutte le informazioni necessarie per completare l'intervista.

4. RAPPORTI TRA DIPARTIMENTO E PARTE CONTRAENTE

Il Dipartimento si riserva il diritto di partecipare, anche con rappresentanti dell'ISTAT, alle fasi di progettazione, realizzazione, test e messa in esercizio del questionario elettronico e dell'intero sistema CATI e CAPI. Potranno essere concordate, in qualsiasi momento, integrazioni o modifiche delle specifiche tecniche e degli allegati, senza oneri aggiuntivi per il committente. Il Dipartimento curerà, inoltre, la fase di formazione degli intervistatori, dei supervisori e dei responsabili field, relativamente ai contenuti delle indagini. Sulla base del monitoraggio e dei dati emersi dagli indicatori, il Dipartimento si riserva il diritto di chiedere alla Parte contraente la sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione e della conduzione dell'intervista. In particolare, potranno essere

mantenuti nell'organico di rilevazione solo gli intervistatori che si attestano su un tasso di rifiuto totale non superiore al 30%, sia per quanto concerne le indagini telefoniche, sia per quanto concerne l'indagine diretta. Allo stesso modo il Dipartimento potrà chiedere la sostituzione di supervisori non adatti alla gestione del gruppo di lavoro che sarà loro affidato.

Tutti gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti presso la sede del Dipartimento o dell'ISTAT in Roma. La Parte contraente si farà carico delle spese di trasporto per i propri rappresentanti.

5. RISORSE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE

Per il servizio in oggetto, la Parte contraente dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche, logistiche e umane, tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nel rigido rispetto dei tempi indicati dal Dipartimento. Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nelle presenti specifiche tecniche, comprese quelle subentrate in un'eventuale sostituzione durante l'intera durata del contratto. L'eventuale sostituzione dovrà essere comunicata tempestivamente al Dipartimento, che valuterà la congruità delle caratteristiche della risorsa proposta con quanto dichiarato in sede d'offerta. Il Dipartimento si riserva di ricusare eventuali risorse della Parte contraente ritenute non idonee e di comunicarlo entro 2 gg. lavorativi; in questo caso la Parte contraente si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi.

5.1. RISORSE UMANE

La Parte contraente dovrà documentare il profilo delle persone effettivamente impegnate nel progetto mediante *curriculum vitae,* nel quale saranno riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, compresi nome e cognome, titolo di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in indagini telefoniche con l'ausilio del CATI o del CAPI a seconda della funzione svolta, eventuali referenze. Di seguito sono indicate le dotazioni minime di risorse umane che la Parte contraente dovrà impegnare nella realizzazione delle attività.

5.1.1. GRUPPO DI LAVORO DI COORDINAMENTO E PROGETTAZIONE

Si richiede la figura di ***1 responsabile di progetto***, a cui sarà affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività previste. Si richiede che tale figura possegga il diploma di laurea in scienze statistiche, con esperienza almeno triennale nella direzione di indagini statistiche sulle imprese. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dal Dipartimento e sulla base del supporto metodologico offerto dall'ISTAT, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Il Responsabile di progetto dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata del servizio e rappresenterà l'unico referente per il Dipartimento e l'ISTAT, in merito a problematiche di natura metodologico-organizzativa e tecnica.

Si richiede la figura di ***1 capo progetto informatico***, a cui verrà affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività tecniche previste, con esperienza in indagini statistiche CATI e CAPI. Tale figura dovrà possedere diploma di istruzione secondaria superiore, o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno biennale nella gestione, nello sviluppo e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI completi e nella sicurezza informatica e di rete. In particolare, tale risorsa dovrà coordinare le attività di

analisi e implementazione del questionario elettronico, di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, di analisi e di sviluppo delle procedure di presa in carico dei dati, di analisi e di sviluppo delle procedure di riconsegna dei dati. Il Capo progetto informatico dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata del servizio.

Si richiede almeno ***1 sistemista*** con diploma di scuola secondaria superiore, o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno biennale nella configurazione, installazione e gestione di sistemi CATI e/o CAPI completi della rete, delle trasmissioni telematiche e sicurezza informatica.

Si richiede almeno ***1 analista programmatore*** esperto nello sviluppo del questionario elettronico, per lo sviluppo delle procedure di trattamento, caricamento ed estrazione dei dati, per la risoluzione delle problematiche di trasmissione dei dati, con particolare attenzione alla sicurezza delle stesse, per la configurazione e nella installazione dei Sistemi CATI e CAPI. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni nella progettazione, nello sviluppo e nella manutenzione di procedure di trattamento dati collegate ad indagini CATI e CAPI; nella progettazione, nello sviluppo e nella manutenzione evolutiva di questionari elettronici per interviste in modalità CATI e CAPI; nella configurazione e installazione sistemi CATI e CAPI.

Si richiede ***n. 1 addetto al Contact center telefonico***, esperto nel curare i contatti con le unità campionate per ottenere il consenso a svolgere le interviste e nel rispondere alle richieste di chiarimento sollevate dalle unità campionate o dagli stessi intervistati. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni, in attività di *Contact center* e specifiche competenze relazionali e comunicative e capacità di gestire i contatti.

Si richiede ***n. 1 addetto all'help desk*** che fornisca assistenza telefonica agli intervistatori impegnati nella conduzione delle interviste per eventuali problemi di hardware e di software. Tale risorsa dovrà seguire le indagini dirette costantemente e per l'intera durata del servizio. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni, in attività di *Help desk*, nell'utilizzo del questionario elettronico e delle funzionalità del sistema CATI e CAPI, nonché specifiche competenze informatiche.

Si richiede ***1 responsabile di field telefonico***, esperto nelle attività di coordinamento e supervisione dei responsabili operativi, dei responsabili di sala e del parco intervistatori. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni, nella gestione del personale e delle attività operative relative alla fase di rilevazione telefonica. Il responsabile del field telefonico avrà compiti di coordinamento e di supervisone di tutte le attività operative legate all'indagine telefonica, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi.

Si richiede ***1 responsabile di field diretta***, esperto nelle attività di coordinamento e supervisione degli intervistatori e nella gestione dell'indagine sul campo, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine CAPI. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni, nella gestione del personale e delle attività operative relative alla fase di rilevazione sul campo. In particolare, tale figura dovrà svolgere le seguenti funzioni: coordinamento della rete degli intervistatori per l'organizzazione e la conduzione delle interviste; realizzazione dei briefing tecnici di addestramento degli intervistatori all'utilizzo del questionario elettronico; coordinamento del personale addetto al *Contact Center* per l'organizzazione e il controllo degli appuntamenti; monitoraggio dell'andamento

dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi; supporto e assistenza tecnica. Si richiede, pertanto, che sia in grado di predisporre tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e degli addetti al *Contact Center* e a minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste.

5.1.2. GRUPPO DI RILEVAZIONE

Si richiedono almeno ***15 intervistatori*** per l'indagine CATI, così suddivisi: 13 intervistatori operativi di cui n. 1 bilingue in italiano/tedesco; 2 intervistatori di riserva. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni in indagini CATI.

La Parte contraente dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori.

Si richiedono almeno ***n. 20 intervistatori*** per l'indagine CAPI così suddivisi: n. 16 intervistatori operativi; n. 4 intervistatori di riserva. Tale figura dovrà possedere il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza documentata, di almeno 2 anni nell'effettuazione di interviste *dirette* con particolare riferimento alle indagini CAPI.

Ciascun intervistatore dovrà essere dotato di un personal computer portatile, su cui deve essere istallato il software CAPI per la gestione delle interviste dirette. Ciascun PC deve essere inoltre dotato dei dispositivi hardware e software per la trasmissione dati nonché per la registrazione vocale. Ciascun intervistatore deve essere inoltre munito di telefono cellulare, di apposito cartellino di riconoscimento e opportunamente formato per la conduzione dell'indagine e dell'intervista. La rete di rilevazione per l'indagine diretta dovrà garantire la copertura dell'intero territorio nazionale ed essere ripartita in modo funzionale alle esigenze del piano di campionamento. Gli intervistatori della rete dovranno essere in grado di raggiungere autonomamente le diverse località dell'area geografica sui cui insiste la rilevazione.

Si richiede che ogni figura sia in grado di predisporre tutte le attività volte a ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori di misurazione ("non campionari") prodotti nella fase delle interviste.

5.1.3. ELENCO DEGLI INTERVISTATORI

Prima dell'avvio della fase di formazione, la Parte contraente dovrà fornire su supporto informatico, ai referenti del Dipartimento e dell'ISTAT, la lista degli intervistatori selezionati indicando: nome e cognome; provincia e comune di residenza; codice identificativo; sesso; età; titolo di studio; esperienze lavorative; data prevista di assegnazione all'indagine. Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun intervistatore e dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di rilevazione.

5.1.4. FORMAZIONE DEGLI INTERVISTATORI E DEI SUPERVISORI

Durante tutto il periodo di esecuzione dei lavori, saranno previsti cicli di formazione degli intervistatori e dei supervisori, ai quali potranno partecipare i referenti del Dipartimento e dell'ISTAT. Il Dipartimento curerà la formazione relativa ai contenuti oggetto di rilevazione.

5.2. RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE SPECIFICHE PER LE INTERVISTE

Per il servizio in oggetto, la Parte contraente dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano l'esecuzione dei lavori a regola d'arte.

5.2.1 RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE PER I BRIEFING TEORICI, TECNICI E PER LE INTERVISTE DI PROVA CATI e CAPI

La Parte contraente dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing tecnici e teorici, per ciascuna delle rilevazioni previste dal servizio. Per la fase CATI della rilevazione, i locali per il briefing tecnico devono essere anche dotati di PC/terminali, uno per ciascun operatore per le esercitazioni sul questionario elettronico previsto dalla rilevazione. A interviste avviate la Parte contraente, inoltre, dovrà mettere a disposizione strutture analoghe per l'organizzazione di debriefing, volti ad analizzare, con gli addetti del Contact Center e, all'occorrenza, con gli intervistatori, le problematiche incontrate nel corso della rilevazione sia nella sua componente CATI sia in quella CAPI, per individuare, d'intesa con i referenti del Dipartimento e dell'ISTAT, le possibili soluzioni e correzioni alle procedure della rilevazione in itinere e per ottimizzare le successive rilevazioni programmate.

5.2.2. *RISORSE TECNOLOGICHE*

La Parte contraente dovrà farsi carico della fornitura dell'hardware e della realizzazione di tutto il software necessario per l'espletamento delle rilevazioni e di tutte le funzionalità descritte per le rilevazioni, per i questionari elettronici e per le trasmissioni dei dati dall'intervistatore alla Parte contraente e da questa al Dipartimento o all'ISTAT.

5.2.3 RISORSE TECNOLOGICHE DA DISLOCARE PRESSO LA PARTE CONTRAENTE

Di seguito sono indicate le dotazioni minime di hardware, di software di base e di ambiente che dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN.

LINEE TELEFONICHE
n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di non meno 20 linee telefoniche.

POSTAZIONI CATI MICROFONATE
n. 1 postazione CATI microfonata per singolo rilevatore ed un sistema di gestione delle chiamate (CTI). Ogni postazione dovrà essere dotata di tutte le licenze software necessarie alle funzionalità previste.

PC DEDICATI ALLA GESTIONE, MONITORAGGIO, SVILUPPO SOFTWARE ED ELABORAZIONE DATI
n. 5 PC dedicati alle attività di gestione, monitoraggio, sviluppo software, elaborazione dei dati.

SISTEMA SERVENTE
n.1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server di cui n. 1 per la gestione dei sistemi CATI, CAPI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, con capacità di memoria di massa superiore a 1 TeraByte.

STAMPANTI LASER
n. 1 stampante laser.

SISTEMA DI GESTIONE DELLE TRASMISSIONI
n. 1 sistema di gestione per la trasmissione dati con architettura ridondata ad alta affidabilità che garantisca lo scambio sicuro dei dati tra i PC portatili dedicati al CAPI e il Sistema servente e viceversa.

5.2.4. CARATTERISTICHE DEI PC PORTATILI DEGLI INTERVISTATORI

La Parte contraente dovrà dotare ciascun intervistatore, addetto alla conduzione delle interviste CAPI, di un PC portatile da dedicare alle attività di rilevazione CAPI, con almeno le seguenti dotazioni minime: batteria con autonomia di lavoro superiore a 180 minuti; batteria equivalente di riserva; caricabatteria esterno alimentabile da rete domestica e da batteria auto; dispositivi hardware e software per la trasmissione dati nonché per la registrazione vocale.

5.3. RISORSE TECNICHE PER LA RILEVAZIONE CATI

Ciascuna postazione di lavoro dovrà essere dotata di Personal Computer e di terminale telefonico collegato al centralino, comprensivo di cuffia microfonata, che permetta la composizione automatica del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari.

Le postazioni e tutte le altre risorse informatiche necessarie alla gestione del sistema CATI e del database, dovranno essere collegate tramite rete LAN. Il sistema CATI della Parte contraente dovrà essere integrato al sistema di gestione delle chiamate (CTI).

Dovranno essere utilizzati pacchetti software CATI, forniti di relativa licenza d'uso, maggiormente presenti sul mercato e utilizzati dai principali Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche.

Per quanto riguarda le funzionalità di sviluppo e la manutenzione del questionario, il sistema CATI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- controlli di range, di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista o nelle precedenti interviste;
- salti di range senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- 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;
- memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata; visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;

- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di non meno di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisti precedentemente, per la gestione delle interviste a conferma;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche; misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- permettere la 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;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra;
- possibilità di segnalazione di eventuali incompatibilità sia a livello della singola unità campionata, sia con unità aventi medesime caratteristiche (controllo inter record e intra record).
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili);

Il software inoltre dovrà garantire le seguenti funzionalità di gestione del sistema CATI:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo le modalità fornite dall'ISTAT, sia prima del contatto con l'unità campionata, sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzione di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di acquisire e integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dal Dipartimento o dall'ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dal Dipartimento o dall'ISTAT;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

5.4 RISORSE INFORMATICHE PER IL CAPI

La Parte contraente dovrà dotare i propri intervistatori, addetti alla conduzione delle interviste sul campo, di Personal Computer portatili corredati di tutto il software di base e d'ambiente, nonché dei pacchetti software CAPI necessari alla conduzione dell'indagine ed agli invii. I pacchetti software CAPI dovranno essere forniti di relativa licenza d'uso e selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzati dai maggiori Istituti di Ricerca internazionali e/o nazionali nell'ambito di indagini statistiche.

In particolare, il sistema CAPI dovrà possedere i seguenti requisiti:

- *Funzioni per lo sviluppo del questionario elettronico*
    - avere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
    - l'ambiente deve permettere i controlli di range e di salto tra alcuni quesiti dell'intervista, fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, consentire un'agile navigazione dello stesso, visualizzare la definizione pertinente dell'unità professionale oggetto d'intervista, nonché archiviare risposte a domande aperte e il loro riutilizzo in fasi successive dell'intervista. È essenziale che l'intervistatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore oppure un ripensamento da parte dell'intervistato ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine. Inoltre dovrà essere in grado di gestire l'uso di colori nelle diverse parti del questionario, le diverse dimensioni di carattere, più quesiti nell'ambito di una stessa schermata e di visualizzare per intero e nella stessa schermata quesiti con tutte le modalità di risposta. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
    - permettere il controllo dei filtri del questionario e della coerenza interna tra le singole risposte;
    - permettere la costruzione di report di sintesi;
    - permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
    - 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 d'inizio e fine intervista, ecc.).

- *Funzioni per lo sviluppo di gestione del CAPI*
    - gestione del campione: assegnazione dei nominativi del campione agli intervistatori;
    - gestione dell'intervista;
    - gestione dell'agenda dell'intervistatore;
    - produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
    - visualizzazione on line, ad uso del Contact Center, degli esiti delle interviste registrati dagli intervistatori;

- sistema di trasmissione di informazioni e dati tra intervistatori e Contact Center e viceversa;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di géstire i profili di accesso alle utenze autorizzate;

- garantire che il database dell'indagine sia soggetto a procedure di backup giornaliero. Il sistema, per la parte client dell'intervistatore, dovrà essere dotato di software di backup integrato con i pacchetti applicativi CAPI finalizzato al backup di tutti i dati relativi alla rilevazione CAPI presenti sui personal computer degli intervistatori.

Le postazioni client degli intervistatori e il server dovranno essere realizzati in modo tale da garantire, soprattutto con riferimento alla gestione dei flussi informativi, gli standard prescritti dalla normativa posta a tutela della riservatezza dei dati personali.

5.5 RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE PER L'ATTIVITÀ DI ELABORAZIONE

Le risorse informatiche necessarie allo sviluppo e gestione del sistema CATI e CAPI, del database e alle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN. Tali risorse dovranno essere ubicate tutte nella stessa sede in idonei locali atti a garantire la perfetta funzionalità delle attrezzature.

Le dotazioni minime richieste sono le seguenti: numero 2 Personal Computer dedicati al monitoraggio della rilevazione, allo sviluppo e gestione del software e all'elaborazione dei dati, un sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto di n. 2 server di cui n. 1 per la gestione dei sistemi CAPI, CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, con capacità superiore a 2 TeraByte; numero 1 stampante laser per le operazioni di stampa dei materiali. Ogni apparecchiatura dovrà essere dotata di tutte le licenze per l'utilizzo del software necessario alla realizzazione delle funzionalità richieste.

Ogni figura professionale dovrà essere dotata di un Personal Computer.

Il database dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e soggetto a strategie di backup. Inoltre, devono essere previste e documentate affidabili procedure di *recovery*.

Tutte le suddette funzioni relative sia alla gestione del CATI e CAPI sia allo sviluppo e manutenzione del questionario elettronico dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti dal Dipartimento.

5.6 CONTACT CENTER

Durante lo svolgimento dell'indagine, la Parte contraente dovrà allestire un *Contact center* che curi i contatti con le unità del campione per schedulare le interviste.

Il *Contact Center* dovrà risiedere in un locale presso la sede della Parte contraente, la stessa dove risiedono le altre risorse informatiche per la gestione del CAPI, appositamente dedicato a questa funzione e chiuso rispetto all'esterno, per consentire un indirizzo uniforme nello svolgimento del

lavoro. Nella sala dovranno essere predisposte almeno quattro postazioni telefoniche, che consentano agli operatori la composizione del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari. Ogni postazione di lavoro dovrà essere dotata di un Personal computer collegato al server, di un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata.

5.7 IL SERVIZIO DI HELP DESK

Durante lo svolgimento dell'indagine, la Parte contraente dovrà allestire un *help desk* che fornirà l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella conduzione delle interviste per risolvere eventuali problematiche, relative sia alle risorse hardware sia software. L'Help desk dovrà garantire il servizio di assistenza telefonica attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle h. 14.30 alle h. 18.00. Il personale dell'*Help desk* dovrà avere a disposizione due postazioni telefoniche, che consentano agli operatori la composizione del numero da chiamare su tutto il territorio nazionale e verso i cellulari. Ogni postazione di lavoro, inoltre, dovrà essere dotata di un Personal computer collegato al server e di una cuffia microfonata.

5.8 RISORSE PER LA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE *DIRETTE*

Per agevolare l'intervistato nella comprensione dei quesiti, la Parte contraente dovrà provvedere alla stampa e alla plastificazione di circa 30 copie del questionario cartaceo. Tali questionari dovranno essere consegnati agli intervistatori, i quali provvederanno a metterli a disposizione degli intervistati nel corso della rilevazione. La Parte contraente, inoltre, dovrà provvedere a riprodurre, a proprio carico, almeno 60 copie del questionario cartaceo e a consegnarne almeno due copie a ciascun intervistatore. Tali questionari saranno utilizzati dagli intervistatori esclusivamente nel caso in cui eventuali guasti ai personal computer dovessero pregiudicare il completamento delle interviste.

6. ATTIVITÀ INFORMATICHE CONNESSE

6.1 ASPETTI DI CARATTERE GENERALE

Le attività di natura informatica che devono essere condotte per l'indagine sono:

- analisi di processo e funzionale finalizzata alla definizione dei dettagli di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra Dipartimento, ISTAT e Parte contraente e viceversa;
- normalizzazione dei nominativi e ricerca automatica dei numeri di telefono delle unità campione;
- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e delle reinterviste;
- gestione delle interviste e delle trasmissioni per il sistema CAPI
- sviluppo e manutenzione del questionario CATI e CAPI;
- sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le unità campionate;
- gestione delle sostituzioni delle unità campionate e relativo monitoraggio;

- gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
- esportazione dei dati;
- produzione giornaliera dei dati dell'indagine e resoconto sullo stato di avanzamento delle attività;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati;
- sistema di calcolo dei percorsi per gli intervistatori CAPI

Tale gestione deve essere progettata ed implementata assicurando i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni.

6.2 NORMALIZZAZIONE DEI NOMINATIVI E RICERCA AUTOMATICA DEI NUMERI DI TELEFONO DELLE UNITA' CAMPIONATE

Il Dipartimento trasmetterà alla Parte contraente una lista di 9000 nominativi, predisposta dall'ISTAT, suddivisa in lotti di 3000 nominativi per ciascuna rilevazione da realizzare.

La Parte contraente dovrà provvedere alla normalizzazione dei dati toponomastici e alla ricerca automatica dei numeri telefonici dell'intero campione. Le modalità di normalizzazione e l'algoritmo di assegnazione del numero di telefono verranno concordati con i referenti del Dipartimento e dell'ISTAT al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi di unità campionate.

Il numero di telefono dovrà rispettare un formato standard, predisposto per l'utilizzo dello stesso per le procedure automatiche di composizione del numero.

La Parte contraente dovrà rispettare, con riferimento sia ai nominativi e ai dati anagrafici sia al telefono, i formati di input e di output ed i relativi tracciati, forniti dai referenti del Dipartimento e dell'ISTAT. Per tale attività, la Parte contraente dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli utenti delle maggiori compagnie telefoniche.

6.3 ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELL'INTERVISTA

Per ciascuna intervista, i dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi on-line in maniera continuativa direttamente dai referenti del Dipartimento o dell'ISTAT, secondo le modalità che verranno successivamente indicate.

6.4 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO CATI E DEL QUESTIONARIO CAPI

Il questionario elettronico interattivo da utilizzare nella rilevazione CATI, sarà predisposto dalla Parte contraente sulla base del questionario cartaceo fornito dal Dipartimento. La Parte contraente dovrà

assicurare che il questionario CATI, nelle sue differenti formulazioni, sia conforme a quello cartaceo. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dal Dipartimento anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento della comunicazione di avvio delle attività. Il questionario dovrà essere predisposto anche in lingua tedesca. La versione in lingua tedesca del questionario per l'intervista telefonica sarà opportunamente predisposta dalla Parte contraente.

Il questionario elettronico interattivo da utilizzare nella rilevazione CAPI, sarà predisposto sulla base del questionario cartaceo inviato dal Dipartimento alla Parte contraente. La Parte contraente dovrà assicurare che il questionario CAPI, nelle sue differenti formulazioni, sia conforme a quello cartaceo. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dal Dipartimento anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e il piano di compatibilità che sarà consegnato al momento di inizio delle attività.

La Parte contraente dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del software CAPI e l'allineamento delle versioni sulle postazioni client dei responsabili della rilevazione, sui PC portatili degli intervistatori, nonché sul servente centrale CAPI.

La Parte contraente dovrà permettere ai referenti del Dipartimento e dell'ISTAT, di accedere in remoto, dalle proprie sedi, al sistema CATI e al sistema CAPI della Parte contraente, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e del questionario elettronico. Il numero di postazioni da abilitare presso la sede ISTAT sarà comunicato dal Dipartimento.

Contestualmente alla consegna della versione dei questionari riportati in CATI e in CAPI, la Parte contraente dovrà consegnare "il diagramma di flusso" di entrambi i questionari.

RILEVAZIONE E GESTIONE DEI CONTATTI

6.5 L'INDAGINE TELEFONICA CATI

6.5.1 CONDUZIONE DELLA RILEVAZIONE

L'indagine è rivolta ai cittadini o alle imprese attive. L'ipotesi di lavoro è la seguente: dal lunedì al venerdì un primo turno dalle 9:30 alle 13:30 e un secondo turno dalle 14:30 alle 18:00. La rilevazione dovrà essere effettuata dai soli intervistatori che avranno partecipato alle riunioni di briefing teorici e tecnici.

6.5.2 GESTIONE AGENDA DELL'INTERVISTATORE E DEI CONTATTI

Le unità campionate dovranno essere intervistate rispettando la sequenza dei nominativi. Il software utilizzato dalla Parte contraente dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti.

6.5.3 GESTIONE DELLE CADUTE E RELATIVO MONITORAGGIO

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero dei mancati contatti o dei rifiuti. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico.

Il numero minimo dei tentativi di contatto necessario prima di dichiarare caduta l'intervista deve essere pari a 5. I tentativi di contatto devono essere storicizzati. L'intervista è considerata caduta se si verificheranno le seguenti condizioni:

- rifiuto all'intervista;
- fuori target;
- assenza prolungata;
- contatore dei tentativi esaurito;
- altre condizioni che saranno comunicate successivamente.

Il caso di "occupato" per 5 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica").

Il periodo di tempo durante il quale sarà possibile reiterare i contatti telefonici per effettuare l'intervista all'unità base o alle sue sostitute non potrà essere inferiore alle due settimane solari e comunque non superiore a quattro settimane solari, termine ultimo di chiusura del ciclo d'interviste telefoniche per ciascuna rilevazione.

Per quanto concerne la gestione degli appuntamenti successivi (nel caso in cui, cioè, si sia avuto più di un contatto telefonico conclusosi con esito provvisorio "appuntamento"), i tentativi da effettuare prima di considerare l'unità non rispondente saranno in numero di 5.

Nel corso della rilevazione si procederà quindi a rispettare la sequenza prevista di contatti da effettuare.

6.5.4 GESTIONE E MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ DEGLI INTERVISTATORI CATI

Il controllo della qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori comunicati dal Dipartimento.

6.5.5 ESPORTAZIONE DEI DATI

L'esportazione dei dati dovrà essere effettuata secondo le modalità e con i tracciati record indicati dal Dipartimento. Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere alla suddivisione degli aggiornamenti dei dati residenti nel sistema CATI in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file, riguardanti: interviste, esiti dei tentativi di contatto, contatti con esito definitivo, dati delle unità campionate, attività dell'intervistatore, dati dell'intervistatore, interviste di controllo, gestione field ed eventuali altri dati di cui sorgerà la necessità.

6.5.6 PRODUZIONE E INVIO GIORNALIERO DEI DATI

La Parte contraente dovrà provvedere ad inviare quotidianamente ai referenti indicati dal Dipartimento, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario. Le distribuzioni dovranno essere fornite come dati giornalieri e come dati cumulati;
- file dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo) comprensivo di: numero telefonico (con prefisso); codice ISTAT di comune, provincia e regione di appartenenza; progressivo del tentativo; data e ora del tentativo; esito del tentativo; durata della telefonata; codice indicativo dell'elenco di appartenenza (elenco base o sostitutivi); altre informazioni che il Dipartimento si riserva di comunicare;
- file dati dei contatti secondo lo schema che segue:

Tabella n. 1 "Definizioni esiti intervista"

Esito intervista	Specifiche
• intervista completa	l'intervistato fornisce tutti i dati relativi al questionario
• rifiuto interruzione intervista	raccogliere le motivazioni del rifiuto di concessione dell'intervista
• cessazione di attività (nel caso di impresa)	l'impresa si definisce cessata se dichiara di aver ceduto o venduto o abbandonato tutti i mezzi produttivi (impianti, fabbricati, ecc.)
• irreperibilità	un nominativo è considerato irreperibile quando "non risponde nessuno" o è in funzione la "segreteria telefonica" dopo almeno 5 tentativi di contatto
• errori di lista	mancate corrispondenze fra lista e popolazione obiettivo

- file dati delle interviste effettuate

Per ciascuno dei suddetti file, la Parte contraente dovrà, inoltre, trasmettere, per verifica, ai referenti del Dipartimento o, su indicazione di quest'ultimo, dell'ISTAT i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Qualora lo ritenga opportuno, il Dipartimento potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche e al numero dei file dati che la Parte contraente dovrà fornire. I programmi per la produzione dei file di cui al presente punto dovranno essere pronti entro un giorno dalla data di inizio dei lavori e comunque almeno 2 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

6.5.7. GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI TRA DIPARTIMENTO, ISTAT E SOCIETA'

Tutte le attività in precedenza descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici tra Dipartimento o ISTAT e Parte contraente, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia

della sicurezza di rete saranno definite dall'ISTAT e comunicate dal Dipartimento alla Parte contraente al momento dell'inizio dei lavori.

6.6 L'INDAGINE DIRETTA CAPI

6.6.1. SOSTITUZIONE DELLE IMPRESE

La sostituzione di un nominativo di impresa potrà essere effettuata dal *Contact Center* solo se si verificheranno le seguenti condizioni:

- impossibilità dimostrata di contattare l'impresa selezionata;
- mancata disponibilità dell'impresa a collaborare all'indagine;
- interruzione dell'intervista.

6.7 ASSEGNAZIONE E RIASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI

Il *Contact Center* schedula, distribuisce le interviste e comunica in tempo reale gli appuntamenti agli intervistatori, tenendo conto dei tempi di percorrenza della distanza fra il luogo in cui si trova l'intervistatore e il luogo dell'intervista e dei tempi medi di somministrazione del questionario. Nel caso delle imprese, nell'assegnazione degli appuntamenti , sarà necessario tener conto della disponibilità degli intervistati. In caso di improvvisa indisponibilità dell'intervistatore ad effettuare l'intervista, la Parte contraente dovrà garantire l'immediata riassegnazione dell'intervista a nuovo intervistatore per rispettare l'appuntamento preso.

Eventuali variazioni nelle assegnazioni originarie dovranno essere storicizzate. I referenti dell'ISTAT dovranno essere messi in grado di visionare lo stato delle assegnazioni e le eventuali variazioni. Tale funzionalità, inoltre, deve offrire ai responsabili della rilevazione, al *Contact Center,* nonché ai referenti dell'ISTAT la possibilità di visionare la situazione dell'intervistatore in questione al fine di ottimizzarne le valutazioni.

6.7.1 GESTIONE DELL'AGENDA DELL'INTERVISTATORE

Il sistema CAPI dovrà permettere la gestione controllata da parte del *Contact Center* degli appuntamenti con le imprese, nonché la consultazione dell'agenda da parte dell'intervistatore. Riguardo le attività del *Contact Center* il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- registrare data e ora in cui il soggetto da intervistare si rende disponibile a svolgere l'intervista;
- visualizzare gli intervistatori disponibili (ovvero non già impegnati in altre interviste o sovraccaricati) a raggiungere l'impresa nella data e ora indicate in ordine di prossimità geografica all'impresa in questione;
- assegnare l'intervista all'intervistatore prescelto e registrare l'appuntamento sull'agenda;
- visualizzare eventuali interviste in sospeso e l'indicazione fornita dall'intervistatore circa il successivo appuntamento;
- visualizzare eventuali interviste con esito negativo;

- trasmettere agli intervistatori le informazioni relative agli appuntamenti.

Al *Contact Center* spetta, inoltre, l'onere di verificare che l'intervistatore abbia acquisito, tramite il sistema, gli aggiornamenti delle informazioni.

Per quanto concerne le funzionalità che il sistema dovrà assicurare all'attività dell'intervistatore, si richiede di:

- poter visualizzare il calendario completo delle interviste schedulate;
- per ciascun appuntamento poter conoscere indirizzo esatto dell'impresa (visualizzando il percorso per il raggiungimento dell'impresa dall'abitazione), orario esatto, modalità di ingresso, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto (es. necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi), nonché le osservazioni che il *Contact Center* riterrà opportuno segnalare all'intervistatore (es. livello di disponibilità accordata all'indagine);
- poter indicare per ogni visita ad imprese: data e ora della visita, il motivo di un eventuale rifiuto dettato dal ripensamento dell'impresa, l'eventuale sospensione dell'intervista;
- in caso di sospensione dell'intervista poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista sull'agenda;
- trasmettere al *Contact Center* le informazioni sugli esiti delle interviste.

È necessario che il sistema assicuri un aggiornamento in tempo reale delle informazioni, in modo tale da garantire la tempestività nella comunicazione fra *Contact Center* e rete di rilevazione.

6.7.2 CONDUZIONE DELLE INTERVISTE

L'intervistatore dovrà presentarsi sul luogo di lavoro all'orario preciso concordato con l'intervistato e disporsi a realizzare l'intervista possibilmente in un luogo isolato dalle attività lavorative quotidiane dell'impresa, senza altre persone presenti. Prima di iniziare l'intervista, l'intervistatore provvederà a consegnare all'intervistato la lettera di presentazione dell'indagine nel caso in cui questo non l'avesse ancora ricevuta.

Nel corso dell'intervista, l'intervistatore farà ricorso al questionario plastificato per agevolare l'intervistato nella comprensione delle domande e nell'individuazione delle risposte più appropriate. Nel corso dell'intervista, inoltre, l'intervistatore si disporrà a fornire la massima collaborazione all'intervistato, ponendolo a suo agio ed agevolandolo nella comprensione delle domande.

Al termine di ciascuna intervista l'intervistatore annoterà, sull'apposita scheda esiti presente nel questionario, l'esito e le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista. L'intervistatore, inoltre, provvederà a consegnare personalmente all'intervistato una lettera di ringraziamento.

L'intervista sarà considerata conclusa quando si saranno ottenute tutte le informazioni previste nel questionario.

È contemplata l'ipotesi di sospendere momentaneamente l'intervista, nel caso l'impresa lo richieda, e di completare la somministrazione del questionario in un appuntamento successivo. In questo caso l'intervistatore dovrà concordare il nuovo appuntamento aggiornando tempestivamente la propria agenda.

Nel caso in cui l'impresa decida di interrompere la propria disponibilità in corso di intervista, l'intervistatore segnalerà nella scheda esiti l'esito negativo. In questo modo si darà avvio alla procedura di sostituzione dell'impresa in oggetto da parte del *Contact Center*. Il sistema deve consentire sia l'eventuale interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.

Il sistema, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse. In caso di malfunzionamento del personal computer o del questionario elettronico in corso di intervista, l'intervistatore procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà sanato il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico.

6.7.3 GESTIONE DELLO SCARICO DEI DATI DAGLI INTERVISTATORI

Il sistema, durante la connessione, che sarà effettuata ogni giorno, dovrà provvedere automaticamente a scaricare dal personal computer portatile dell'intervistatore le movimentazioni dei contatti e i dati delle interviste. Provvederà altresì ad allineare la situazione riguardante i dati visibili agli intervistatori, nonché a trasferire sul medesimo personal computer le eventuali nuove imprese assegnatigli. Un sistema di messaggistica non strutturata (es. posta elettronica) metterà in comunicazione l'intervistatore con il centro e i responsabili della rilevazione.

6.7.4 ESPORTAZIONE GIORNALIERA DEI DATI DAL SISTEMA CAPI

Il sistema CAPI dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere alla suddivisione degli aggiornamenti dei dati in flussi di informazioni consistenti, con conseguente generazione di file, riguardanti: esiti dei tentativi di contatto con le imprese, dati delle imprese, attività dell'intervistatore, interviste, interventi di assistenza tecnica, gestione del field ed eventuali altri dati di cui l'ISTAT riterrà opportuno tenere traccia. La Parte contraente si impegna a trasmettere ogni tre giorni lavorativi ai referenti indicati dal Dipartimento i file sopra citati, secondo il tracciato record che verrà fornito.

6.7.5 PRODUZIONE DI INDICATORI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Il sistema CAPI dovrà produrre una serie di indicatori standard per il sistema di monitoraggio dell'indagine, che verranno specificati ad inizio lavori, da realizzare a cadenza settimanale. Gli indicatori devono essere relativi ai seguenti aspetti:

- esiti dei tentativi di contatto con le imprese;
- interviste effettuate;
- controlli di qualità;
- tabelle di frequenza filtrate per ciascuna variabile riportata nel questionario;
- attività a supporto dell'indagine, tra cui sostituzione degli intervistatori, assistenza tecnica, help-desk, ecc.;
- tutte le informazioni che in corso di indagine saranno ritenute necessarie per il controllo del processo.

6.8 GESTIONE DEL CONTACT CENTER

Durante lo svolgimento dell'indagine, la Parte contraente dovrà allestire un *Contact Center* che curi i contatti con le imprese selezionate per:

- verificare che i referenti rispondenti all'intervista telefonica siano disponibili a completare la rilevazione attraverso il contatto diretto, oppure delegare altro personale a concedere l'intervista;
- ottenere la partecipazione delle imprese all'indagine anche attraverso l'invio della lettera di presentazione;
- concordare gli appuntamenti per la realizzazione delle interviste;
- segnalare agli intervistatori delle zone interessate le coordinate degli appuntamenti per le interviste;
- gestire le eventuali sostituzioni delle imprese che dovessero interrompere in corso d'opera la loro disponibilità.

Gli addetti al *Contact Center*, richiesti alla Parte contraente, dovranno lavorare contestualmente per l'intera durata della fase di contatti con le imprese, prevista dalla rilevazione.

Durante lo svolgimento dell'indagine, inoltre, il *Contact Center* dovrà essere disponibile a fornire risposte ad eventuali richieste di chiarimento, incluse quelle derivanti dalla tutela delle informazioni individuali, sollevate dalle imprese contattate o dagli stessi intervistati.

6.9. GESTIONE DELL'HELP DESK

Durante lo svolgimento dell'indagine, l'*Help desk* dovrà garantire assistenza agli intervistatori per eventuali problemi sia di hardware che di software, inclusi quelli derivanti dalla gestione della sicurezza.

7. COORDINAMENTO E CONTROLLO DELLE OPERAZIONI

La rilevazione avverrà sotto la supervisione di coordinatori della Parte contraente che assicurerà un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera a sanare e risolvere situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare.

Incompletezze ed incoerenze potranno essere sanate secondo quanto concordato con i referenti del Dipartimento e dell'ISTAT.

I referenti del Dipartimento e dell'ISTAT monitoreranno tutte le fasi dell'indagine; essi, durante tutto il periodo di indagine o parte di esso, potranno essere presenti nei locali della Parte contraente dove si svolgeranno le interviste per controllare il regolare svolgimento delle operazioni di raccolta dei dati. Inoltre, saranno di supporto ai supervisori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.

Il Dipartimento si riserva la facoltà di effettuare, anche attraverso i referenti dell'ISTAT, controlli telefonici presso le unità intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti.

8. ATTIVITÀ DI TEST, CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata del servizio, coerentemente a quanto descritto , i referenti del Dipartimento e dell'ISTAT effettueranno attività di test e controllo al fine di verificare la rispondenza dei requisiti del servizio, al fine di correggere, in corso d'opera, impostazioni difettose per raggiungere tutti gli obiettivi prefissati.

CONSEGNA E ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Ciascuna rilevazione si conclude con la consegna al Dipartimento dei tracciati record, alla presenza dell'ISTAT. Il Dipartimento provvederà, con il supporto metodologico dell'ISTAT, al termine di ciascuna rilevazione ad effettuare le operazioni di accettazione della prestazione previa verifica della regolare esecuzione. La Parte contraente assume a suo carico ogni onere diretto ed indiretto per l'effettuazione delle prove che saranno ritenute necessarie per la verifica.

9. SICUREZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

9.1 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia del trattamento dei dati personali", l'ISTAT e il Dipartimento sono titolari del trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione dell'indagine oggetto delle presenti specifiche tecniche.

La Parte contraente dovrà nominare un "responsabile" del trattamento dei dati per le fasi di conduzione dell'indagine di propria competenza, dandone comunicazione scritta ai referenti del Dipartimento e dell'ISTAT. La comunicazione dovrà essere effettuata entro 7 giorni dalla data di stipula del contratto.

La Parte contraente non potrà utilizzare i dati rilevati per finalità differenti da quelle connesse alla esecuzione del presente servizio.

9.2 MODALITÀ OPERATIVE

Tutti i soggetti componenti il Gruppo di lavoro organizzato dalla Parte contraente dovranno essere "incaricati" del trattamento dei dati personali dal responsabile del trattamento di cui al paragrafo precedente e dovranno attenersi, nello svolgimento dei compiti loro assegnati, alle istruzioni impartite dal titolare del trattamento e dal responsabile del trattamento dati nominato della Parte contraente di cui al paragrafo precedente.

Tutti i soggetti componenti il Gruppo di lavoro organizzato dalla Parte contraente sono nominativamente e per iscritto autorizzati al trattamento dei dati personali di natura sensibile dal responsabile del trattamento dei dati nominato dalla Parte contraente di cui al paragrafo precedente.

L'organizzazione dei processi di trattamento dei dati e l'architettura del sistema informatico della Parte contraente devono essere realizzati in modo tale da garantire, soprattutto con riferimento alla gestione dei flussi informativi, gli standard prescritti dalla normativa posta a tutela della riservatezza dei dati personali (decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003) in materia di integrità e sicurezza dei dati. In particolare, la Parte contraente dovrà adottare quanto previsto in materia di protezione dei dati personali con riferimento ai "Trattamenti con strumenti elettronici " (artt. da 33 a 36 del decreto legislativo n. 196/2003). Sia l'organizzazione dei processi di trattamento sia l'architettura informatica devono essere dettagliatamente descritte in apposito documento redatto a cura del responsabile del trattamento e trasmesso ai referenti del Dipartimento e dell'ISTAT.

Alc. 2

OFFERTA TECNICA

Oggetto: 4 rilevazioni finalizzate a stimare i tempi dei procedimenti amministrativi e il peso degli oneri regolatori, compresi quelli amministrativi, per un totale di 3200 interviste complete, delle quali 3000 da effettuarsi con tecnica C.A.T I. e 200 con tecnica C.A.P.I.

Modalità di compilazione dell'offerta tecnica

- L'offerta tecnica andrà compilata secondo lo schema di seguito illustrato, fornendo, per ciascuna voce in offerta, le informazioni in esso richieste.
- L'offerta tecnica, **a pena di esclusione**, deve essere firmata in calce e siglata in ogni suo foglio dal rappresentate legale o da persona munita dei necessari poteri.

1. NUMERO RILEVATORI CATI E CAPI

La ditta dovrà indicare il numero di rilevatori:

1.1 Numero rilevatori C.A.T.I.

Risorse umane richieste dalle specifiche tecniche				Risorse umane offerte per l'attività, comprensive delle dotazioni tecnologiche necessarie per ciascun rilevatore		
Figura professionale	**Profili professionali**	**Anni minimi d'esperienza**	**n. risorse umane**	**Anni d'esperienza**	**Requisiti professionali**	**n. risorse umane**
Intervistatore	Esperienza in interviste telefoniche C.A.T.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato o superiore	2	14		Esperienza in interviste telefoniche C.A.T.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato o superiore	
Intervistatore bilingue italiano/tedesco	Esperienza in interviste telefoniche C.A.T.I. Diploma di scuola media secondaria o titolo di studio equiparato o superiore	2	1		Esperienza in interviste telefoniche C.A.T.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato o superiore	
				Totale risorse umane offerte ...		

1.2 Numero rilevatori C.A.P.I.

Risorse umane richieste dalle specifiche tecniche				Risorse umane offerte per l'attività		
Figura professionale	**Profili Professionali**	**Anni minimi d'esperienza**	**n. risorse umane**	**Anni d'esperienza**	**Requisiti professionali**	**n. risorse umane**
Intervistatore	Esperienza in interviste telefoniche C.A.P.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato o superiore	2	20		Esperienza in interviste telefoniche C.A.P.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato o superiore	
				Totale risorse umane offerte		

+

2. QUALITÀ DEI SERVIZI - TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE

La ditta dovrà descrivere:

1) le modalità organizzative della formazione del gruppo di lavoro e del gruppo di rilevazione;
2) gli strumenti e le tecniche che intende utilizzare per ridurre il numero delle mancate risposte;
3) la strategia di controllo che la ditta intende attuare per garantire la qualità nello sviluppo e nella manutenzione del questionario C.A.T.I. e del questionario C.A.P.I., nonché gli strumenti di controllo della qualità del sistema di gestione C.A.T.I./C.A.P.I. integrato e delle altre attività informatiche.

3. TEMPI DI CONSEGNA DEL SERVIZIO

La ditta dovrà descrivere i tempi di consegna dei dati delle interviste calcolati a decorrere dalla comunicazione di avvio della singola rilevazione e dal contestuale invio del questionario cartaceo da parte del Dipartimento della funzione pubblica.

Indagini	**Tempi di consegna in giorni lavorativi***
3.1 Tempo di consegna indagine CATI	
3.2 Tempo di consegna indagine CAPI	

*** I giorni lavorativi previsti nella lettera d'invito e nelle specifiche tecniche sono massimo 40.**

All. 3

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE
E DELL'ATTO DI NOTORIETÀ

Il/la sottoscritto/a .....

Nato/a a ..... il .....

Residente .....

in qualità di .....

Sotto la sua personale responsabilità e consapevole delle sanzioni e delle pene in caso di false attestazioni o mendaci dichiarazioni, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR. n. 445 del 2000

DICHIARA

a. di non trovarsi in alcuna delle situazioni di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, del Decreto legislativo 14 aprile 2006 n. 163 e s.m.i.;

b. di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. rispetto ad alcun soggetto e di aver formulato l'offerta autonomamente

ovvero

di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 c.c. e di aver formulato l'offerta autonomamente

ovvero

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano in situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. e di aver formulato l'offerta autonomamente;

c. di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge 12.3.1999, n. 68) ovvero di non rientrare tra i soggetti cui si applicano le menzionate norme ;

d. di osservare le norme in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti;

e. di essere in possesso dei requisiti di capacità economica e finanziaria e, in particolare, ...

f. di essere in possesso dei requisiti di capacità tecnica organizzativa di cui al punto 5 delle specifiche tecniche e, in particolare:

1. di avere svolto nell'ultimo triennio le seguenti attività di rilevazione CAPI e CATI, descritte tramite l'elenco seguente dei principali servizi prestati con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari pubblici o privati, dei servizi stessi:
   I. .....;
   II. .....;
   III. .....;

2.di disporre almeno delle risorse professionali di cui al punto 5.1.1 delle specifiche tecniche, di seguito indicate, per ciascuna delle quali vanno allegati i curriculum vitae:

Gruppo di lavoro di coordinamento e progettazione			
Figura professionale	**Profili professionali**	**Anni minimi d'esperienza**	**n. risorse umane**
Responsabile del progetto	Esperienza nella direzione di indagini C.A.T.I. / C.A.P.I. Diploma di Laurea in Scienze Statistiche	3	1
Capo progetto informatico	Esperienza in indagini statistiche C.A.T.I.//C.A.P.I., nella gestione, nello sviluppo e manutenzione di sistemi C.A.T.I. / C.A.P.I completi e nella sicurezza informatica e di rete. Diploma di istruzione secondaria superiore, o titolo di studio equiparato.	2	1
Sistemista	Esperienza nella configurazione, installazione e gestione di sistemi C.A.T.I. e/o C.A.P.I. completi della rete, delle trasmissioni telematiche e sicurezza informatica. Diploma di istruzione secondaria superiore, o titolo di studio equiparato.	2	1
Analista programmatore	Esperienza nello sviluppo del questionario elettronico, per lo sviluppo delle procedure di trattamento, caricamento ed estrazione dei dati, per la risoluzione delle problematiche di trasmissione dei dati, con particolare attenzione alla sicurezza delle stesse, per la configurazione e installazione dei Sistemi C.A.T.I. e C.A.P.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato	2	1
Responsabile di field telefonico	Esperienza nelle attività di coordinamento e supervisione dei responsabili operativi, dei responsabili di sala e del parco intervistatori. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato.	2	1
Responsabile di field diretta	Esperienza nelle attività di coordinamento e supervisione degli intervistatori. Esperienza nella gestione della indagine sul campo, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate all'indagine C.A.P.I. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato	2	1
Addetto al contact center	Capacità di comunicazione. Esperienza nel curare i contatti con le unità campionate. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato	2	1

Addetto al servizio di help desk	Esperienza in attività di Help desk. Esperienza nell'utilizzo del questionario elettronico e delle funzionalità del sistema C.A.T.I. / C.A.P.I. Esperienza in specifiche competenze informatiche. Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato	2	1

3. di disporre almeno delle risorse tecnologiche e logistiche di cui al punto 5.2 delle specifiche tecniche e di seguito indicate:

Risorse tecnologiche		
Dotazioni	**Numero**	**Note**
Numero linee telefoniche gestite da un centralino elettronico		
Numero postazioni C.A.T.I. microfonate collegate ad un sistema di gestione delle chiamate CTI		
Numero PC portatili equipaggiati con il Sistema C.A.P.I.		
Numero PC dedicati alla gestione, al monitoraggio, allo sviluppo software ed alla elaborazione dei dati		
Stampanti laser		
Sistema servente		
Sistema di gestione delle trasmissioni di dati		

4. di disporre almeno delle risorse tecniche per la rilevazione CATI di cui al punto 5.3, delle specifiche tecniche;
5. di disporre almeno delle risorse informatiche per la rilevazione CAPI di cui al punto 5.4 delle specifiche tecniche;
6. di disporre almeno delle risorse tecniche e logistiche di cui al punto 5.5 delle specifiche tecniche;
7. di disporre almeno delle risorse tecniche e logistiche connesse allo svolgimento delle attività di cui ai punti 5.6 e 5.7 delle specifiche tecniche

Data

Firma