

## Progetto "Delivery unit nazionale"

**Procedura negoziata sotto soglia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) e comma 6 del d.lgs. n. 50/2016 per l'affidamento del servizio di misurazione degli oneri e dei tempi delle procedure amministrative attraverso l'effettuazione di indagini con tecniche CATI e CAPI**

Codice identificativo gara (CIG): 7447865C9E; Codice unico di progetto (CUP): J54B16000140007

## CAPITOLATO TECNICO

**Allegato A alla determinazione del Capo Dipartimento n. ID 19626687 del 23 aprile 2018**

### 1. Premessa

Il Dipartimento della funzione pubblica, Ufficio per la semplificazione e la sburocratizzazione (di seguito, per brevità, "Dipartimento"), al fine di realizzare i suoi compiti istituzionali e, in particolare, di conseguire l'obiettivo specifico O.S. 1.2 – Riduzione degli oneri regolatori del PON "Governance e capacità istituzionale" 2014-2020, ha la necessità di svolgere indagini su campioni di imprese operanti in diversi settori produttivi per stimare gli effetti degli interventi di semplificazione in termini di riduzione dei tempi e degli oneri degli adempimenti amministrativi.

Il presente documento definisce le specifiche tecniche dell'affidamento del servizio di raccolta ed elaborazione dati mediante indagini telefoniche con metodologia CATI e indagini con metodologia CAPI relative alla misurazione degli oneri e dei tempi delle procedure amministrative. Il servizio ha per oggetto la conduzione, la gestione e il monitoraggio di rilevazioni sotto l'indirizzo, il coordinamento e il controllo del Dipartimento, che potrà anche avvalersi, nelle diverse fasi di svolgimento delle indagini, dell'assistenza tecnica e del supporto metodologico dell'Istituto nazionale di statistica (ISTAT).

### 2. Oggetto

2.1 Il servizio ha per oggetto la raccolta e l'elaborazione dei dati acquisiti mediante:

- a) indagini telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephonic Interview), riferita ad un campione di imprese operanti in settori diversi quali manutenzione e riparazione di autoveicoli, gestione di autorimesse, lavanderie, servizi di parrucchieri e altri trattamenti estetici, produzione di pane e prodotti di pasticceria, commercio al dettaglio. Lo schema di campionamento adottato sarà di tipo stratificato. Le interviste, aventi per oggetto quesiti inerenti alle modalità e ai tempi di effettuazione di pratiche amministrative e agli oneri per l'avvio di attività di impresa, saranno articolate in un numero massimo di 10 (dieci) indagini (fino ad un massimo di 10 – dieci – questionari diversi). Il numero minimo di interviste concluse, ovvero utili ai fini delle stime, è pari a 6.000 (seimila), salvo quanto indicato dalla Parte contraente in sede di offerta;
- b) indagini con metodologia CAPI (Computer Assisted Personal Interview), avente per oggetto un campione di imprese della medesima tipologia di cui al precedente punto a), individuate

anche valle della conduzione della indagine CATI. Le interviste perseguono l'obiettivo di esaminare in maniera approfondita gli stessi temi indagati attraverso la conduzione dell'indagine CATI (oneri e tempi sostenuti per l'avvio dell'attività di impresa) e saranno articolate in un numero massimo di 8 (otto) indagini (fino ad 8 – otto – questionari). Il numero minimo di interviste concluse, ovvero utili ai fini della stime, è pari a 600 (seicento), salvo quanto indicato dalla Parte contraente in sede di offerta.

- 2.2 Il Dipartimento, sulla base delle proprie esigenze operative e alla luce dell'andamento delle attività di indagine, potrà richiedere la conversione di quota parte delle interviste CATI o CAPI previste al precedente punto 2.1 (nel limite di un terzo delle interviste per ciascuna tipologia); il "fattore di conversione" sarà determinato in funzione del costo unitario della singola intervista CATI o CAPI previsto dalla Parte contraente, in sede di offerta.
- 2.3 Per la realizzazione delle indagini oggetto del servizio, la Parte contraente dovrà svolgere le seguenti attività:
- a) supporto tecnico alla attività di formazione degli intervistatori sul questionario e sugli obiettivi dell'indagine, realizzata dal Dipartimento;
  - b) test preliminare del questionario fornito dal Dipartimento alla data di comunicazione di avvio di indagine e realizzazione di eventuali indagini pilota richieste dal Dipartimento, al fine di affinare il questionario e ottimizzare le attività di raccolta dei dati;
  - c) fornitura di un data base informatizzato delle imprese attive comprensivo dei riferimenti (domicilio, sede legale o sede operativa, indirizzi e-mail da contattare);
  - d) costituzione di un *contact center* come meglio specificato al par. 4.2.14;
  - e) messa a disposizione delle risorse tecniche e logistiche specifiche per le interviste, come meglio specificato al par. 5.2.;
  - f) effettuazione delle rilevazioni con livello minimo garantito di servizio e raccolta dati;
  - g) costituzione di un data base delle interviste realizzate;
  - h) verifica dei tassi di risposta dopo l'effettuazione del 5% delle indagini/interviste effettuate con comunicazione dell'esito da consegnare al Dipartimento;
  - i) correzione eventuale del questionario e/o del campione sulla base dei risultati delle verifiche di cui al punto precedente;
  - j) verifica della coerenza complessiva del data base delle elaborazioni effettuate attraverso una serie di controlli stabiliti d'intesa con il Dipartimento;
  - k) correzione degli errori di rilevazione;
  - l) calcolo dei tassi di non risposta;
  - m) consegna dei data base relativi alle indagini realizzate;
  - n) relazione tecnica finale sull'andamento delle rilevazioni.

### **3. Durata del contratto, modalità e termini di consegna dei prodotti**

- 3.1 Il contratto ha durata di 18 (diciotto) mesi a decorrere dalla data di stipula.
- 3.2 La Parte contraente comunicherà al Dipartimento, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio responsabile di progetto-referente per l'esecuzione del contratto, che sarà l'unico referente del Dipartimento per lo svolgimento delle attività di rilevazione.

- 3.3 Ai fini dell'avvio del contratto, il Dipartimento redigerà apposito verbale in contraddittorio con la Parte contraente, e in quella sede fornirà tutte le informazioni utili per l'esecuzione della prestazione oggetto del contratto (numero di indagini, questionari di rilevazione, etc.), la calendariizzazione del piano di lavoro (data di avvio e durata delle singole fasi/attività di rilevazione), le modalità e i formati di trasmissione dei dati per il monitoraggio del servizio durante la sua esecuzione.
- 3.4 La consegna dei dati delle interviste di ciascuna delle indagini CATI e CAPI previste, secondo il formato indicato dal Dipartimento, dovrà avvenire, entro il termine massimo di 60 giorni solari a decorrere dalla comunicazione del Dipartimento di avvio della singola indagine e contestuale invio del questionario cartaceo, ovvero entro il termine inferiore indicato dalla Parte contraente nell'offerta tecnica.
- 3.5 Il Dipartimento potrà autorizzare, per esigenze tecnico-organizzative ovvero in funzione dell'andamento delle attività di rilevazione, l'eventuale proroga del termine di conclusione delle singole indagini e di consegna dei risultati.
- 3.6 Il Dipartimento provvederà, al termine di ciascuna indagine ad effettuare le operazioni di accettazione della prestazione previa verifica positiva di conformità della regolarità della prestazione.
- 3.7 Il rapporto contrattuale si intenderà concluso con l'accettazione da parte del Dipartimento dei risultati delle indagini a seguito della consegna da parte della parte contraente della relazione tecnica finale e dei data base relativi a ciascuna indagine svolta. A tal fine il Dipartimento redigerà apposito verbale in contraddittorio.

#### **4. Modalità di conduzione delle indagini. Aspetti generali**

- 4.1 La Parte contraente, sulla base dei questionari forniti dal Dipartimento, esegue le interviste attraverso l'implementazione dei questionari elettronici appositamente predisposti e gestiti dai sistemi CATI e CAPI.
- 4.2 La durata media dell'intervista CATI è prevista pari a di 20 (venti) minuti circa.
- 4.3 La durata media dell'intervista CAPI è prevista pari a 180 (centottanta) minuti circa
- 4.4 Le interviste potranno essere concluse anche in più tornate, se l'impresa intervistata non dovesse essere in possesso di tutte le informazioni necessarie.
- 4.5 Ai fini della effettuazione delle indagini, la Parte contraente dovrà realizzare le seguenti attività di tipo informatico:
- a) definizione di dettaglio di tutte le funzionalità necessarie, con attenzione alla descrizione particolareggiata dei flussi informativi tra Dipartimento e Parte contraente e viceversa;
  - b) acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione dell'intervista e delle re-interviste, normalizzazione dei nominativi e ricerca automatica dei numeri di telefono delle unità campione;
  - c) sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici CATI e CAPI;
  - d) sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti con le unità campionate;
  - e) gestione delle sostituzioni delle unità campionate e relativo monitoraggio;

- f) gestione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori;
  - g) esportazione dei dati;
  - h) produzione giornaliera dei dati dell'indagine e resoconto sullo stato di avanzamento delle attività;
  - i) realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati;
  - j) sistema di calcolo dei percorsi per gli intervistatori CAPI.
- 4.6 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 dal Dipartimento. Per tale attività, la Parte contraente dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli utenti delle maggiori compagnie telefoniche.
- 4.7 La Parte contraente dovrà consentire al Dipartimento di accedere in remoto, dalle proprie sedi, al sistema CATI e al sistema CAPI, al fine di effettuare test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e del questionario elettronico.
- 4.8 Il Dipartimento si riserva il diritto di partecipare 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 la Parte contraente.
- 4.9 Il Dipartimento monitorerà tutte le fasi dell'indagine; durante tutto il periodo di indagine potrà controllare il regolare svolgimento delle operazioni di raccolta dei dati. Inoltre, potrà essere fornito supporto ai responsabili di *field* telefonica e di *field* diretta dell'attività di rilevazione della parte contraente nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.
- 4.10 Al fine di consentire al Dipartimento il monitoraggio dell'andamento delle indagini, i sistemi CATI e CAPI implementati dalla Parte contraente dovranno produrre una serie di indicatori standard contenenti, almeno, le seguenti informazioni minime:
- a) esiti dei tentativi di contatto con le imprese;
  - b) interviste effettuate;
  - c) controlli di qualità;
  - d) tabelle di frequenza filtrate per ciascuna variabile riportata nel questionario;
  - e) attività a supporto dell'indagine, tra cui sostituzione degli intervistatori, assistenza tecnica, help-desk, etc.;
  - f) tutte le informazioni che in corso di indagine saranno ritenute necessarie per il controllo del processo.
- 4.11 Il Dipartimento si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici presso le unità intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti.
- 4.12 Tutti gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti presso la sede del Dipartimento o in altro luogo concordato. La Parte contraente si farà carico delle spese di trasporto per i propri rappresentanti.

#### 4.1 Prescrizioni specifiche per lo svolgimento delle indagini con metodologia CATI

- 4.1.1 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.
- 4.1.2 Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici dovrà essere predisposto dalla Parte contraente con procedure automatiche atte a minimizzare il numero dei mancati contatti o dei rifiuti. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico.
- 4.1.3 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").
- 4.1.4 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.
- 4.1.5 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.
- 4.1.6 L'esportazione dei dati dovrà essere effettuata secondo le modalità e con i tracciati record indicati dal Dipartimento. Il sistema dovrà provvedere automaticamente, con frequenza giornaliera, 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.
- 4.1.7 La Parte contraente dovrà provvedere ad inviare con periodicità almeno settimanale al 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 sostituti); altre informazioni che il Dipartimento si riserva di comunicare;
  - file dati dei contatti secondo lo schema che segue:

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, etc.)
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

d) file dati delle interviste effettuate.

Per ciascuno dei suddetti file, la Parte contraente dovrà, inoltre, trasmettere, per verifica, al Dipartimento i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Ove ritenuto opportuno, il Dipartimento potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, alle specifiche e al numero dei file dati che la Parte contraente dovrà fornire.

## 4.2 Prescrizioni specifiche per lo svolgimento delle indagini con metodologia CAPI

- 4.2.1 La sostituzione di un nominativo di impresa potrà essere effettuata solo a fronte della impossibilità dimostrata di contattare l'impresa selezionata, della mancata disponibilità dell'impresa a collaborare all'indagine e dell'interruzione dell'intervista.
- 4.2.2 La schedulazione, la distribuzione delle interviste e la comunicazione in tempo reale degli appuntamenti agli intervistatori dovrà avvenire 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. In ogni caso, si dovrà tener conto della disponibilità degli intervistati.
- 4.2.3 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. Le variazioni nelle assegnazioni devono essere storicizzate.
- 4.2.4 Il sistema CAPI dovrà permettere la gestione controllata degli appuntamenti, nonché la consultazione dell'agenda da parte dell'intervistatore. In particolare, dovrà garantire le seguenti funzionalità:
- registrazione della data e dell'ora in cui il soggetto da intervistare si rende disponibile a svolgere l'intervista;
  - visualizzazione degli 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;
  - assegnazione dell'intervista all'intervistatore prescelto e registrazione dell'appuntamento sull'agenda;
  - visualizzazione di eventuali interviste in sospeso e indicazione fornita dall'intervistatore circa il successivo appuntamento;
  - visualizzazione delle eventuali interviste con esito negativo;

f) trasmissione agli intervistatori le informazioni relative agli appuntamenti.

4.2.5 Quanto alle funzionalità per l'intervistatore, il sistema CAPI dovrà assicurare:

- a) visualizzazione del calendario completo delle interviste schedate;
- b) possibilità di conoscere, per ciascun appuntamento, l'indirizzo esatto dell'impresa (visualizzando il percorso per il raggiungimento dell'impresa dall'abitazione), l'orario esatto, la modalità di ingresso, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto (ad esempio, necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi), nonché ogni altra osservazione che si ritiene opportuno segnalare all'intervistatore (ad esempio, il livello di disponibilità accordata all'indagine);
- c) possibilità di indicare per ogni visita, la data e l'ora, il motivo di un eventuale rifiuto dettato dal ripensamento dell'impresa, l'eventuale sospensione dell'intervista. Nel caso di sospensione dell'intervista, il sistema deve garantire la possibilità di registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista sull'agenda;
- d) trasmissione delle informazioni sugli esiti delle interviste.

4.2.6 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.

4.2.7 Nel corso dell'intervista, l'intervistatore potrà fare ricorso al questionario cartaceo 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.

4.2.8 Al termine di ciascuna intervista l'intervistatore annoterà, sull'apposita scheda del questionario, l'esito e le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista. L'intervista sarà considerata conclusa quando si saranno ottenute tutte le informazioni previste nel questionario.

4.2.9 Su richiesta dell'intervistato, l'intervista può essere momentaneamente sospesa e il questionario può essere somministrato in appuntamento successivo. In questo caso l'intervistatore dovrà concordare il nuovo appuntamento aggiornando tempestivamente la propria agenda.

4.2.10 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. Il sistema deve consentire sia l'eventuale interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.

4.2.11 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, provvedendo quindi a registrare le informazioni sul questionario elettronico.

4.2.12 Il sistema CAPI dovrà prevedere uno scarico giornaliero automatico, sul *personal computer* portatile dell'intervistatore, le movimentazioni dei contatti e i dati delle interviste. Il sistema

dovrà altresì provvedere a 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 (ad esempio, posta elettronica) metterà in comunicazione l'intervistatore con il centro e i responsabili della rilevazione.

4.2.13 Il sistema CAPI dovrà provvedere automaticamente, con frequenza giornaliera, alla suddivisione degli aggiornamenti dei dati in flussi di informazioni consistenti, con conseguente generazione di *file*, riguardanti gli esiti dei tentativi di contatto con le imprese, i dati delle imprese, le attività dell'intervistatore, le interviste, gli interventi di assistenza tecnica, la gestione del *field*. La Parte contraente si impegna a trasmettere, secondo le modalità, con i tracciati e nei tempi concordati, ai referenti indicati dal Dipartimento, i *file* sopra citati.

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

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

## 5. Risorse da impiegare nelle attività di indagine

5.1 Per la realizzazione delle attività oggetto del contratto, la Parte contraente dovrà mettere a disposizione le risorse professionali, organizzative, tecniche e logistiche richieste ai successivi paragrafi, tali da garantire l'esecuzione dell'attività di rilevazione a regola d'arte e nel rispetto dei tempi indicati dal Dipartimento.

### 5.1 Risorse professionali minime

5.1.1 Il Gruppo di lavoro richiesto alla Parte contraente per lo svolgimento delle attività di rilevazione dovrà essere composto dalle seguenti figure professionali minime, provviste di adeguate competenze:

- a) un responsabile di progetto, a cui è affidata la direzione e la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto.

Il responsabile di progetto dovrà avere una formazione di tipo statistico-socio-economico a livello universitario e una esperienza almeno decennale nella direzione di indagini statistiche con tecniche CATI e CAPI.

In particolare, il Responsabile di progetto dovrà seguire costantemente le indagini e per l'intera durata del servizio e rappresenterà l'unico referente per il Dipartimento in merito a



problematiche di natura metodologica tecnica e organizzativa. Il Responsabile di progetto dovrà assicurare, tra le altre cose, il coordinamento della rete degli intervistatori per l'organizzazione e la conduzione delle interviste, la realizzazione dei *briefing* tecnici di addestramento degli intervistatori all'utilizzo del questionario elettronico, il coordinamento del personale addetto al *contact center* per l'organizzazione e il controllo degli appuntamenti, il monitoraggio dell'andamento delle indagini in termini quantitativi e qualitativi;

- b) un responsabile informatico, a cui è affidata la direzione delle attività di analisi, sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI e CAPI, la progettazione di forniture informatiche, di produzione e trattamento dati, la produzione di reportistica per indagini statistiche, di conoscenza di tecniche per l'applicazione della sicurezza informatica per la trasmissione di dati;
- c) un analista programmatore esperto nello sviluppo del questionario elettronico, incaricato della configurazione e installazione dei sistemi CATI e CAPI, della definizione e implementazione di procedure di trattamento, del caricamento ed dell'estrazione dei dati, della risoluzione delle problematiche di trasmissione dei dati, con particolare attenzione alla sicurezza delle stesse;
- d) un responsabile di "*field telefonico*" per le indagini CATI, esperto nelle attività di coordinamento e supervisione degli intervistatori.

Il responsabile del *field telefonico* avrà compiti di coordinamento e di supervisione 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. In particolare, dovrà predisporre tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori anche al fine di minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste;

- e) un responsabile di "*field diretta*" per le indagini CAPI, 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 professionale avrà compiti analoghi a quelli indicati per il responsabile del "*field telefonico*", sia pure riferite alle peculiarità delle indagini CAPI; pertanto, una stessa figura professionale, ove in possesso delle necessarie conoscenze e competenze, potrà svolgere le funzioni di responsabile sia di "*field telefonico*" che di "*field diretta*";
- f) almeno 15 intervistatori per l'indagine CATI (13 intervistatori operativi di cui 1 bilingue in italiano/tedesco, 2 intervistatori di riserva), formati sui contenuti e metodi di rilevazione. A ciascun intervistatore dovrà essere assegnato un codice identificativo univoco che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di rilevazione;
- g) almeno n. 20 intervistatori per l'indagine CAPI (16 intervistatori operativi di cui 1 bilingue in italiano/tedesco e 4 intervistatori di riserva). A ciascun intervistatore dovrà essere assegnato un codice identificativo univoco che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di rilevazione.

5.1.2 La Parte contraente dovrà organizzare il lavoro delle figure professionali impiegate e, segnatamente, degli intervistatori in modo tale da ridurre al minimo il *turn-over*.

- 5.1.3 Il Dipartimento curerà la fase di formazione degli intervistatori, dei responsabili di “*field telefonico*” e di “*field diretta*” delle attività di rilevazione relativamente ai contenuti delle indagini.
- 5.1.4 Si specifica che in sede di offerta, dovranno essere forniti dalla parte contraente i curricula vitae in formato europeo delle risorse impiegate per l’esecuzione del servizio, sottoscritti e corredati dal documento di identità; i curricula degli intervistatori, invece, dovranno essere prodotti dalla Parte contraente, sempre in formato europeo e sottoscritti e corredati dal documento di identità, prima dell’avvio della fase di formazione.
- 5.1.5 Sulla base del monitoraggio dell’andamento delle indagini 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 le indagini CAPI. Allo stesso modo, il Dipartimento potrà chiedere la sostituzione di responsabili di *field* delle attività di rilevazione della parte contraente non adatti alla gestione del gruppo di lavoro che sarà loro affidato.
- 5.1.6 La sostituzione delle risorse ricusate dal Dipartimento dovrà avvenire, a cura della Parte contraente, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

## **5.2 Risorse tecniche e logistiche specifiche per le interviste**

- 5.2.1 Per lo svolgimento della fornitura, la Parte contraente dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche e logistiche tali da garantire l’esecuzione dei lavori a regola d’arte.
- 5.2.2 La Parte contraente dovrà fornire adeguate strutture per l’organizzazione dei *briefing* tecnici e teorici, per ciascuna delle rilevazioni previste. Per le indagini CATI, i locali per il *briefing* tecnico devono essere 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 intervistatori e con il responsabile informatico, 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, le possibili soluzioni e correzioni alle procedure della rilevazione in itinere e per ottimizzare le successive rilevazioni programmate.
- 5.2.3 La Parte contraente dovrà dotarsi di risorse *hardware* e *software* necessarie per l’espletamento delle rilevazioni.
- 5.2.4 Per lo svolgimento delle indagini 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.
- 5.2.5 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.

5.2.6 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:

- a) controlli di *range*, di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- b) messaggistica di errore e/o di avvertimento su eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista o delle precedenti;
- c) salti di *range* senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- d) 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;
- e) memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati;
- f) uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- g) uso di diverse dimensioni di carattere;
- h) visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata e visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
- i) codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di non meno di 30.000 voci;
- j) *help* in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- k) procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisiti precedentemente, per la gestione delle interviste a conferma;
- l) possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- m) misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- n) 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;
- o) ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra;
- p) 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);
- q) capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad esempio, esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).

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

- a) selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- b) gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- c) gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici, sia prima del contatto con l'unità campionata, sia dopo un eventuale appuntamento;
- d) gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- e) produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;

- f) produzione e visualizzazione *on-line* di distribuzione di frequenza filtrate per ogni quesito;
- g) 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;
- h) 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;
- i) gestione logica e fisica dei dati;
- j) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

5.2.8 Il sistema CAPI dovrà possedere i seguenti requisiti:

a) funzioni per lo sviluppo del questionario elettronico:

- 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 esempio, esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data d'inizio e fine intervista, etc.);

b) funzioni per lo sviluppo di gestione del sistema 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 gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

I *database* delle indagini CATI e CAPI dovranno essere soggetti 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.

- 5.2.9 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.
- 5.2.10 La Parte contraente dovrà allestire un *Contact center* che curi i contatti con le unità del campione per schedare le interviste.
- 5.2.11 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.

## 6. Sicurezza e trattamento dei dati personali

- 6.1 Ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia del trattamento dei dati personali" e successive modificazioni e integrazioni, il Dipartimento è titolare del trattamento dei dati personali connessi all'esecuzione dell'indagine oggetto del presente capitolato.
- 6.2 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. La comunicazione dovrà essere effettuata entro 7 giorni dalla data di stipula del contratto.
- 6.3 La Parte contraente non potrà utilizzare i dati rilevati per finalità differenti da quelle connesse alla esecuzione del presente servizio.

- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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.