

## CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO IN ITALIA DI UN SERVIZIO DI RECLUTAMENTO E PREPARAZIONE DI CAMPIONI STATISTICAMENTE RAPPRESENTATIVI PER UN TOTALE DI CIRCA 27.400 INDIVIDUI E 1.000 FAMIGLIE RISPONDENTI NELL'AMBITO DEL PIANO NAZIONALE RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) MISSIONE 4, "ISTRUZIONE E RICERCA" - COMPONENTE 2, "DALLA RICERCA ALL'IMPRESA" - LINEA DI INVESTIMENTO 3.1, "FONDO PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA INTEGRATO DI INFRASTRUTTURE DI RICERCA E INNOVAZIONE", FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU PROGETTO FOSSR CUP B83C22003950001

CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): A01BC2BACC

## Sommario

PREMESSA.....	5
STAZIONE APPALTANTE.....	5
MACRO DESCRIZIONE DEL PROGETTO E DELLE INDAGINI.....	5
GLOSSARIO .....	10
1. SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO .....	12
1.1 METODOLOGIA DELL'INDAGINE.....	13
1.1.1 Aspetti generali .....	13
1.1.1.1 Linea di attività 1 - IOPP .....	14
1.1.1.2 Linea di attività 2 - SHARE .....	15
1.1.1.3 Linea di attività 3 - GUIDE .....	17
1.1.1.4 Linea di attività 4 - GGS.....	18
1.1.2 Field Rehearsal.....	19
1.1.3 L'intervista.....	20
1.1.3.1 Linea di attività 1 - IOPP .....	21
1.1.3.2 Linea di attività 2 - SHARE .....	22
1.1.3.3 Linea di attività 3 - GUIDE .....	22
1.1.3.4 Linea di attività 4 - GGS.....	23
1.1.4 Quando un nominativo può essere definito non raggiungibile.....	24
1.1.5 Strategie per incrementare il tasso di risposta e la conversione dei rifiuti .....	25
1.1.6 Il piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori.....	25
1.1.7 Processo di lavoro, dotazioni e servizi di trasferimento dei dati.....	26
1.1.7.1 Linea di attività 1 - IOPP .....	27
1.1.7.2 Linea di attività 2 - SHARE .....	28
1.1.7.3 Linea di attività 3 - GUIDE .....	29
1.1.7.4 Linea di attività 4 - GGS.....	30

1.1.7.5	Aspetti comuni.....	31
1.1.7.6	Applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) in caso di nuove acquisizioni .....	32
1.1.8	Produzione e fornitura della reportistica e deliverables previsti .....	32
1.1.8.1	Linea di attività 1 - IOPP .....	33
1.1.8.2	Linea di attività 2 - SHARE .....	34
1.1.8.3	Linea di attività 3 - GUIDE .....	35
1.1.8.4	Linea di attività 4 - GGS.....	35
1.2	SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI.....	36
1.2.1	Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore del servizio sulle attività del servizio .....	36
1.2.2	Piano di comunicazione con gli intervistati e supporto alla progettazione di una strategia di engagement e panel care .....	38
1.2.3	Numeri Verdi per l'assistenza agli intervistati.....	39
1.2.4	Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali coinvolte .....	40
1.2.4.1	Training Session Centralizzata .....	41
1.2.4.2	Training Session Nazionale .....	41
1.2.4.2.1	Linea di attività 1 - IOPP .....	43
1.2.4.2.2	Linea di attività 2 - SHARE .....	43
1.2.4.2.3	Linea di attività 3 - GUIDE .....	44
1.2.4.2.4	Linea di attività 4 - GGS.....	44
1.2.5	Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori .....	44
1.2.6	Attività di test sui sistemi di gestione CAPI e CAWI.....	45
2.	MONITORAGGIO DELLA STAZIONE APPALTANTE SULLE ATTIVITÀ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO .....	45
3.	IL GRUPPO DI LAVORO.....	46
4.	COSTO DELLA MANODOPERA .....	49
5.	PROPRIETÀ DEI DATI E DEL MATERIALE PRODOTTO .....	49
6.	PRIVACY DEI DATI.....	51
7.	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	51
8.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	51
8.1	Avvio dell'esecuzione.....	51

8.2	Sospensione dell'esecuzione.....	52
8.3	Termine dell'esecuzione .....	52
9.	PENALI .....	52
10.	ONERI ED OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO .....	53
11.	SICUREZZA SUL LAVORO .....	54
12.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	54
13.	VERIFICA DI CONFORMITÀ DI SERVIZI/FORNITURE.....	55
14.	FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....	55
15.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	56
16.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	56

## PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico definisce le caratteristiche e i requisiti minimi necessari per il servizio inerente il reclutamento e la preparazione di campioni statisticamente rappresentativi della popolazione residente in Italia, per un totale di rispondenti di circa 27.400 individui e 1.000 famiglie, strutturati su quattro Linee di attività.

Al reclutamento oggetto del servizio vengono applicati criteri di qualità descritti nel presente Capitolato Tecnico e nei suoi Allegati, in armonia con le piattaforme europee dell'European Research Infrastructure Consortium (ERIC) e con i requisiti tecnici da esse previsti. Detti criteri di qualità dovranno essere garantiti dal Fornitore del servizio. In particolare, il Fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione della Stazione appaltante tutte le dotazioni richieste nel presente Capitolato Tecnico. Con riferimento a tutte le Linee di attività previste dal presente Capitolato Tecnico, il Fornitore del servizio dovrà inoltre provvedere alle attività di coordinamento, di supervisione e monitoraggio e di gestione dei flussi informativi. Per la realizzazione delle interviste, il Fornitore del servizio dovrà dotare gli intervistatori di PC portatili, configurati secondo specifiche tecniche compatibili con i pacchetti software relativi alla esecuzione delle interviste previste per ciascuna Linea di attività.

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato Tecnico: l'Allegato 1 - Descrizione sintetica dei questionari; l'Allegato 2 - Strumentazione tecnica; l'Allegato 3 - Cronoprogramma di attività. Eventuali modifiche agli Allegati potranno essere concordate con il Fornitore del servizio in fase di attuazione del contratto.

## STAZIONE APPALTANTE

Consiglio Nazionale delle Ricerche - Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali (CNR-IRPPS).

## MACRO DESCRIZIONE DEL PROGETTO E DELLE INDAGINI

**FOSSR (Fostering Open Science in Social Science Research):** è un progetto EU Next Generation Funding, nell'ambito PNRR, Linea di investimento "Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione" Italia Domani. FOSSR si propone di diventare l'Open Science Cloud italiano, in linea con il progetto europeo Open Science Cloud, in cui integrare servizi innovativi sviluppati dal progetto per la raccolta, la cura, la rispondenza dei dati ai requisiti FAIR (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable) e per l'analisi dei

dati sul cambiamento economico e sociale. FOSSR promuove la costruzione di una piattaforma integrata di condivisione delle conoscenze, un unico punto di accesso a tutti gli strumenti e servizi messi a disposizione dai nodi italiani delle infrastrutture di scienze sociali: CESSDA, SHARE e RISIS. FOSSR intende promuovere, nei confronti di un pubblico variegato, la conoscenza e la consapevolezza diffuse dei dati e delle metodologie impiegate nelle scienze sociali empiriche, favorendo la crescita di un ambiente sociale favorevole a un ulteriore sviluppo della ricerca nelle scienze sociali in Italia, un accesso facile, aperto e semplificato ai dati delle scienze sociali attraverso interfacce innovative. L'integrazione di questo pool di risorse contribuirà concretamente alla diffusione dell'Open Science nelle scienze sociali, proseguendo con un importante programma di formazione scientifica su metodi e strumenti per la ricerca basata su dati empirici FAIR nelle scienze sociali.

**IOPP (Italian Online Probability Panel):** è un'infrastruttura per le scienze sociali da creare nell'ambito del progetto FOSSR. Si tratta di uno strumento innovativo che mira ad essere il primo panel probabilistico nazionale online di soggetti italiani e stranieri residenti in Italia tra i 18 e i 75 anni. L'adesione al panel non prevede un limite temporale di partecipazione, ad eccezione dell'età massima del rispondente (75 anni), e gli intervistati sono liberi di interrompere la partecipazione.

I principali obiettivi di IOPP sono:

- costruire un'infrastruttura per le scienze sociali che sia strumento polivalente per l'esecuzione di indagini sulla popolazione maggiorenne residente in Italia, coprendo tutte le fasi del corso di vita e un'ampia gamma di argomenti come la struttura familiare, le condizioni abitative, lavorative, economiche e di vulnerabilità sociale, questioni di genere, disuguaglianze sociali, economiche e culturali, povertà;
- raggiungere e diffondere elevati standard di rigosità scientifica nella ricerca sociale, con particolare riguardo alla progettazione degli strumenti di rilevazione, al campionamento e alla raccolta dei dati;
- favorire la creazione di un polo di ricerca infrastrutturale per gli studi panel italiani nelle scienze sociali producendo dati longitudinali di alta qualità e ad elevato standard scientifico;
- consentire una migliore comprensione dei fenomeni e delle dinamiche sociali in maniera collaborativa e aperta attraverso i principi dell'open science;
- migliorare la visibilità e la divulgazione dei dati sulla popolazione italiana tra istituzioni di ricerca, policy maker e opinione pubblica;
- promuovere la formazione di esperti nella ricerca sociale con competenze avanzate nell'ambito della misurazione e dell'analisi quantitativa.

Nel presente Capitolato Tecnico l'indagine si iscrive nella Linea di attività 1.

**SHARE (Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe):** è un'indagine comparata condotta in 28 Paesi europei e Israele a partire dal 2004. L'indagine è coordinata centralmente dal Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (SHARE) Consortium (ERIC). La popolazione di riferimento è costituita dalle persone di età maggiore o uguale a 50 anni, e i loro coniugi/compagni/e indipendentemente dall'età.

L'indagine italiana ha una supervisione internazionale da parte del Core Scientific Team di SHARE-ERIC che comprende il Managing Director e il Management Board di SHARE-ERIC, l'International Coordinator di SHARE e il Direttore dello SHARE Berlin Institute. Ha inoltre una regia nazionale presso il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali "Marco Fanno" dell'Università di Padova. La periodicità dell'indagine è biennale ed ogni ciclo viene denominato wave. La raccolta dei dati si svolge attraverso interviste faccia-a-faccia su campioni rappresentativi delle rispettive popolazioni. Il Capitolo Tecnico si riferisce alla wave 10 in Italia, limitatamente al solo *refreshment sample* (a cui verrà richiesta la disponibilità a partecipare a successive wave).

I principali obiettivi di SHARE sono:

- rilevare i fenomeni legati all'invecchiamento della popolazione, studiando le trasformazioni delle condizioni di vita dei cittadini europei di 50 anni e oltre;
- raggiungere e diffondere elevati standard di rigore scientifico nella ricerca transnazionale e multidisciplinare nel campo delle scienze sociali, con particolare riguardo alla progettazione degli strumenti di rilevazione, al campionamento e alla raccolta dei dati;
- promuovere la formazione di ricercatori sociali europei con competenze avanzate nell'ambito della misurazione e dell'analisi quantitativa;
- migliorare la visibilità e la divulgazione dei dati sull'invecchiamento della popolazione tra gli accademici, i policy maker e l'opinione pubblica.

Nel presente Capitolo Tecnico l'indagine si iscrive nella Linea di attività 2.

**GUIDE (Growing Up In Digital Europe):** è un'indagine, in fase pilota, volta a sviluppare il primo studio longitudinale comparativo armonizzato per la ricerca in ambito sociale in Europa sul benessere dei bambini e dei giovani, coordinato centralmente dall'University College di Dublino (UCD) e dalla Manchester Metropolitan University (MMU). L'indagine GUIDE ha l'obiettivo di fornire evidenze statistiche longitudinali a supporto di politiche sociali per il benessere dei bambini, dei giovani fino ai 24 anni e delle loro famiglie, rilevando la stabilità e il cambiamento del benessere dei bambini e giovani adulti, studiando le trasformazioni delle loro condizioni di vita nelle società europee.

Le popolazioni di riferimento sono costituite da famiglie con bambini di età 0/1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi) e da famiglie con bambini di età di 8 anni (compiuti).

L'indagine italiana ha una supervisione internazionale da parte del Management Board di GUIDE e una regia nazionale del Dipartimento di Scienze Economiche dell'Università di Bologna. L'indagine pilota viene condotta in parallelo in Irlanda, Francia, Finlandia, Croazia, Slovenia e Italia.

I principali obiettivi di GUIDE sono:

- rilevare la stabilità e il cambiamento del benessere dei bambini e dei giovani, studiando le trasformazioni delle loro condizioni di vita nelle società europee;
- raggiungere e diffondere elevati standard di rigosità scientifica nella ricerca transnazionale nel campo delle scienze sociali, con particolare riguardo alla progettazione degli strumenti di rilevazione, al campionamento e alla raccolta dei dati;
- promuovere la formazione di ricercatori sociali europei con competenze avanzate nell'ambito della misurazione e dell'analisi quantitativa;
- migliorare la visibilità e la divulgazione dei dati sul benessere sociale dei bambini e dei giovani tra gli accademici, i policy maker e l'opinione pubblica.

Nel presente Capitolo Tecnico l'indagine si iscrive nella Linea di attività 3.

**GGP (Generations and Gender Programme):** l'infrastruttura di ricerca di GGP fornisce a scienziati e responsabili politici l'accesso a dati aperti di alta qualità di indagini comparative nazionali e internazionali sulle famiglie e sulle traiettorie di vita degli individui per fornire indicazioni utili alla programmazione delle politiche sociali. Avviata sotto l'egida della Commissione Economica per l'Europa delle Nazioni Unite (United Nations Economic Commission for Europe - UNECE) che l'ha coordinata fino al 2009 e continua a fornire servizi all'infrastruttura, GGP è gestita da istituti con forti tradizioni nella ricerca accademica sulla popolazione e in ambito metodologico. Nell'ambito del GGP è promossa la Generations and Gender Survey (GGS).

**GGS (Generations and Gender Survey):** è un'indagine longitudinale comparativa condotta, dal 2009, nei Paesi membri dell'UNECE nell'ambito del Generations and Gender Programme (GGP). Essa è coordinata dal 2009 dal Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute (NIDI) e ha una supervisione internazionale da parte del GGP Central Coordination Team (GGP CCT).

L'indagine fornisce dati sulla popolazione residente tra i 18 e i 59 anni rispetto a dinamiche familiari, intergenerazionali e individuali delle popolazioni dei Paesi partecipanti. Essa prevede wave a intervalli di tre



anni, raccogliendo sia dati retrospettivi (ad esempio fecondità, unioni e scioglimenti delle famiglie) che prospettici (ad esempio intenzione di avere un figlio, intenzione di formare una famiglia).

9

I principali obiettivi di GGS sono:

- consentire una migliore comprensione degli sviluppi demografici e sociali e dei fattori che li influenzano, indagare le dinamiche relazionali, con particolare attenzione ai rapporti tra genitori e figli;
- approfondire la trasformazione del ruolo sociale della donna e dell'uomo, con particolare attenzione al rapporto tra partners alla luce dei cambiamenti nel contesto economico, sociale e culturale;
- migliorare la visibilità e la divulgazione dei dati sulle dinamiche familiari, intergenerazionali e interpersonali della popolazione tra gli accademici, i policy maker e l'opinione pubblica.

Nel presente Capitolo Tecnico l'indagine si iscrive nella Linea di attività 4 e interessa la prima wave italiana del secondo round.

## GLOSSARIO

**Back check:** controlli sulle interviste effettuate attraverso il ricontatto dei rispondenti a campione o sulla base di sospetti comportamenti fraudolenti.

**Batch di interviste:** per alcune delle indagini è previsto il rilascio dei nominativi in fasi temporalmente successive fino alla saturazione del campione.

**Campione/lista di campionamento:** insieme costituito da individui o famiglie residenti in Italia. Il campione è fornito dalla Stazione appaltante.

**CAPI - Computer Assisted Personal Interviewing:** tecnica di intervista faccia-a-faccia con intervistatore munito di Personal Computer o Tablet per la somministrazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte.

**CAWI - Computer Assisted Web Interviewing:** tecnica di raccolta dati basata sull'auto-compilazione da parte del rispondente di un questionario via web.

**Consenso ad essere ricontattati:** consenso o rifiuto fornito da parte del rispondente ad essere ricontattato in occasione delle successive attività d'indagine.

**Conversioni dei rifiuti:** strategia utilizzata per aumentare i tassi di partecipazione alle indagini, anche a fronte di un iniziale rifiuto.

**Field Rehearsal:** indagine preliminare per il test del questionario e della strumentazione predisposta su un campione ridotto di individui.

**Fornitore del servizio:** l'aggiudicatario del servizio.

**Infrastruttura:** un insieme organizzato e sostenuto di risorse, strumenti, dati, metodologie e reti che supportano la ricerca. L'obiettivo principale di un'infrastruttura per le scienze sociali è quello di facilitare la ricerca e fornire un punto unico di accesso a risorse e archivi, promuovere la collaborazione tra ricercatori e consentire un accesso più agevole alle risorse e ai dati.

**Inizio/Avvio delle attività:** coincide con la data di sottoscrizione del contratto tra la Stazione appaltante e il Fornitore del servizio. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto contratto, vengono avviate le attività secondo i calendari concordati con la Stazione appaltante.

**Inizio/Avvio della Linea di Attività:** data a partire dalla quale è possibile avviare le attività previste dalla Linea di attività.

**Inizio/Avvio della rilevazione:** data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare gli individui o le famiglie.

**Intervista completa:** un'intervista si ritiene completa se tutti i moduli previsti dal questionario sono stati somministrati e, lì dove previsto, l'intervistato dà o meno il consenso ad aderire al panel/essere ricontattato.

**Intervista proxy:** intervista individuale nella quale le informazioni sono rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni.

**Lista dei nominativi:** elenco fornito dalla Stazione appaltante con tutte le informazioni necessarie a stabilire il contatto con l'unità di rilevazione, incluso il recapito telefonico, qualora risulti disponibile. Quando l'unità di analisi sono le famiglie, per ciascuna famiglia è fornito il nominativo dell'intestatario della scheda anagrafica. I nominativi saranno distribuiti territorialmente secondo la strategia di campionamento.

**Periodo di rilevazione:** periodo in cui possono essere effettuate le interviste.

**Registrazione IOPP:** con riferimento esclusivo alla Linea di attività 1 - IOPP, a seguito dell'intervista e del consenso ad essere ricontattato, il rispondente dovrà registrarsi al link fornito dall'intervistatore per perfezionare l'adesione al panel IOPP.

## 1. SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO

12

Il servizio oggetto del presente appalto prevede il reclutamento, la preparazione di campioni statisticamente rappresentativi della popolazione residente sul territorio italiano e la loro successiva integrazione all'interno di una infrastruttura per il monitoraggio dei comportamenti e degli atteggiamenti della popolazione così come prevista dal Progetto FOSSR CUP B83C22003950001 - CIG A01BC2BACC finanziato nell'ambito del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 4, "Istruzione e Ricerca" - Componente 2, "dalla ricerca all'impresa" - Linea di investimento 3.1, "Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione", finanziato dall'Unione Europea, nonché lo svolgimento di tre rilevazioni pilota volte a testare il campione probabilistico.

FOSSR ha l'obiettivo di contribuire alla connessione delle infrastrutture di ricerca operanti nel settore delle scienze sociali, a partire da SHARE, GUIDE e GGP, e all'integrazione dei relativi dati e metodologie in una prospettiva longitudinale. L'infrastruttura coprirà tutte le fasi della vita dei rispondenti e una vasta gamma di argomenti come struttura familiare e loro condizioni di vita, abitazioni, vita lavorativa, reddito, vulnerabilità, genere, disuguaglianza e povertà. Il panel online (IOPP) arricchirà questa prospettiva integrando informazioni sulle attitudini e i valori sociali. L'infrastruttura proposta produrrà un meta-dataset utile non solo per la ricerca accademica, ma anche per l'analisi e la valutazione delle politiche sociali.

La regia nazionale dell'intera attività di rilevazione dati sarà svolta da un Gruppo di Coordinamento (d'ora in poi GdC) che sarà successivamente nominato.

Il servizio prevede la realizzazione di 28.900 interviste complessive su tutto il territorio nazionale, da svolgersi nell'arco di 15 mesi dall'avvio delle attività, così suddivise:

- Linea di attività 1 – IOPP: 15.000 interviste per il reclutamento del panel IOPP realizzate con tecnica CAPI e CAWI. Al termine del servizio ci si attende la registrazione di minimo 7.500 individui al panel IOPP;
- Linea di attività 2 – SHARE: 2.400 interviste realizzate con tecnica CAPI;
- Linea di attività 3 – GUIDE: 1.250 interviste con tecnica CAPI e 250 interviste autosomministrate con tecnica CAWI, che coinvolgeranno in totale 1.000 famiglie;
- Linea di attività 4 – GGS: 10.000 interviste con tecnica CAPI e CAWI.

È prevista, inoltre, la prestazione dei relativi servizi connessi e strumentali di cui al paragrafo 1.2 del presente Capitolato Tecnico:

- Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore del servizio sulle attività del servizio;
- Piano di comunicazione con gli intervistati e supporto alla progettazione di una strategia di engagement e panel care;
- Numeri Verdi per l'assistenza agli intervistati;
- Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali;
- Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori;
- Attività di test sui sistemi di gestione CAPI e CAWI.

13

## 1.1 METODOLOGIA DELL'INDAGINE

### 1.1.1 Aspetti generali

La popolazione di riferimento è costituita dagli individui e dalle famiglie residenti in Italia. Il disegno di campionamento, comprensivo dell'elenco dei Comuni campione, della lista dei nominativi selezionati, corredata dall'indirizzo di residenza di ciascun individuo, sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio successivamente alla stipula del contratto. Il campione sarà fornito al Fornitore del servizio senza nessuna possibilità di modifica o sostituzione di Comuni e/o nominativi.

Il Fornitore del servizio si impegna a contattare attraverso i suoi intervistatori, esperti in tecniche di intervista CAPI e CAWI, gli individui presenti sulla lista campionaria fornita fino al completamento dei singoli strati previsti dalle 4 Linee di attività.

La proprietà della lista dei nominativi è della Stazione appaltante, così come indicato al paragrafo 5, e il Fornitore del servizio si impegna a conservarli in modo sicuro e a renderli disponibili alla Società che si aggiudicherà l'appalto per le successive wave delle indagini.

Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto. La durata complessiva dell'affidamento è di 15 mesi secondo la timeline riportata di seguito, sviluppata su base settimanale (sett.) a partire dalla data di Avvio delle attività e riproposta in versione grafica nell'Allegato 3 - Cronoprogramma di attività. La Stazione appaltante si riserva la possibilità di adeguare le tempistiche in fase di attuazione, concordandolo con il Fornitore del servizio.

Tabella 1. Timeline

TIMELINE	IOPP	SHARE	GUIDE	GGs
<b>Fase 1 - Stipula contratto con il Fornitore del servizio</b>	sett. 1	sett. 1	sett. 1	sett. 1
<b>Fase 2 - Avvio della Linea di attività</b>	sett. 5	sett. 1	sett. 6	sett. 5
<b>Fase 3 - Messa a punto della strumentazione di lavoro</b>	sett. 6-8	sett. 1-4	sett. 8-12	sett. 6-8
<b>Fase 4 - Training Session Centralizzata per il Field Rehearsal</b>	-	sett. 4	-	-
<b>Fase 5 - Training Session Nazionale per il Field Rehearsal</b>	-	sett. 5-6	-	-
<b>Fase 6 - Field Rehearsal ed eventuale correzione</b>	sett. 9-12	sett. 6-12	-	sett. 8-15
<b>Fase 7 - Training Session Centralizzata per il fieldwork</b>	sett. 8	sett. 32-34	sett. 7-8	sett. 16-17
<b>Fase 8 - Training Session Nazionale per il fieldwork</b>	sett. 9-15	sett. 33-35	sett. 8-9	sett. 8-18
<b>Fase 9 - Fieldwork</b>	sett. 16-43	sett. 36-61	sett. 13-36	sett. 19-38
<b>Fase 10 - Data processing e consegna dataset</b>	sett. 44-46	sett. 62-65	sett. 37-39	sett. 39-42

14

#### 1.1.1.1 Linea di attività 1 - IOPP

IOPP si avvale di una lista di campionamento probabilistico, fornita dalla Stazione appaltante, rappresentativa della popolazione residente in Italia tra i 18 e i 75 anni di numerosità prefissata pari a 30.000 individui. La strategia di campionamento assicura il reclutamento di un ampio bacino di panelisti distribuiti su un numero di Comuni pari a circa 400 e garantisce la rappresentatività per sesso, età e distribuzione geografica della popolazione di riferimento.

L'indagine si basa su un disegno di campionamento probabilistico a due stadi, con la stratificazione delle unità di primo stadio. Le unità di primo stadio sono i Comuni e quelle di secondo stadio gli individui. Il disegno di campionamento garantisce che tra le unità di primo stadio siano presenti le grandi città italiane, definite strati autorappresentativi (AR). I restanti Comuni, definiti non autorappresentativi (NAR), saranno estratti con

probabilità proporzionale alla loro dimensione in termini di popolazione residente con età compresa tra i 18 e 75 anni.

Sulla base dell'esperienza maturata, al netto del tempo di avvio e chiusura dell'intervista, le interviste saranno effettuate in modalità CAWI o CAPI della durata media prevista di circa 20 minuti. Il modello di indagine sarà di tipo sequenziale: in una prima fase agli intervistati sarà inviata una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI che sarà disponibile per un periodo di tempo predeterminato, nel corso del quale sarà previsto un piano di solleciti cadenzato. Successivamente, i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI verranno contattati da un intervistatore per procedere all'intervista con tecnica CAPI.

La lista dei nominativi estratti sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e non sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

### Tempistiche

La Linea di attività 1 ha una durata complessiva prevista di circa 10 mesi. A partire dalla data di Avvio della Linea di attività, prevista al mese 2 dalla stipula del contratto, il Fornitore del servizio ha a disposizione 11 settimane per i lavori preparatori relativi al servizio oggetto dell'appalto, la messa a punto della strumentazione di lavoro, la partecipazione di almeno due Rappresentanti alla Training Session Centralizzata che sarà svolta online, per la costituzione e formazione del team degli intervistatori, il Field Rehearsal con eventuale correzione del questionario e la realizzazione di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione. Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco temporale massimo di 28 settimane, con avvio nel terzo mese dall'avvio della Linea di attività e secondo i calendari di rilevazione stabiliti dalla Stazione appaltante che si riserva la facoltà, in fase di erogazione del Servizio, di concordare con il Fornitore del servizio tempistiche differenti da quelle individuate nel presente Capitolato Tecnico senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per la stessa.

#### **1.1.1.2 Linea di attività 2 - SHARE**

La popolazione di riferimento per l'indagine SHARE è costituita dalle persone residenti in Italia di età maggiore o uguale a 50 anni, e i loro coniugi/compagni/e indipendentemente dall'età. In Italia, l'indagine è condotta su una lista di campionamento probabilistico (il *refreshment sample* della decima wave), fornita dalla Stazione appaltante, pari a 4.400 individui. Il *refreshment sample* si attiene alle seguenti regole:

- l'intervista sarà effettuata solo al soggetto designato e al suo partner (indipendentemente dall'età);
- nessun'altra persona del nucleo familiare può essere intervistata, anche se idonea all'età;
- i residenti presso case di cura e case-famiglia sono inclusi nel disegno campionario e verranno intervistati;
- gli individui che hanno già partecipato ad un'indagine SHARE devono essere eliminati dal disegno di campionamento prima che il *refreshment sample* venga inviato allo SHARE Coordination.

16

Sono, invece, esclusi dal *refreshment sample* coloro che:

- si sono trasferiti, il cui nuovo indirizzo è sconosciuto;
- hanno un indirizzo inesistente;
- sono stati incarcerati durante l'intero periodo di rilevazione;
- sono stati ricoverati durante l'intero periodo di rilevazione;
- sono all'estero o presso una residenza secondaria durante l'intero periodo di rilevazione;
- non parlano la lingua utilizzata ai fini dell'indagine.

Sulla base dell'esperienza maturata, al netto del tempo di avvio e chiusura dell'intervista, le interviste, effettuate in modalità CAPI, avranno una durata media prevista di circa 70-85 minuti e comprenderanno una prova fisica.

La lista dei nominativi estratti sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e non sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

### Tempistiche

La Linea di attività 2 ha una durata complessiva prevista di circa 15 mesi. A partire dalla data di Avvio della Linea di attività, prevista al mese 1 dalla stipula del contratto, si svolgerà il Field Rehearsal che terminerà nel terzo mese. Il Fornitore del servizio ha a disposizione 12 settimane per la messa a punto della strumentazione di lavoro, la partecipazione di almeno due Rappresentanti alle Training Session Centralizzata per la fase di Field Rehearsal, per la formazione degli intervistatori impegnati nel Field Rehearsal (che dovranno svolgersi entrambe in presenza), la realizzazione di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione e per la realizzazione della fase di Field Rehearsal. Avrà inoltre a disposizione ulteriori 4 settimane per la costituzione e le attività di formazione del gruppo completo di intervistatori che parteciperanno alla fase di fieldwork. Tutte le interviste per l'indagine principale devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco temporale massimo di 26 settimane, con avvio nel nono mese dall'avvio della Linea di attività e



secondo i calendari di rilevazione stabiliti dalla Stazione appaltante che si riserva la facoltà, in fase di erogazione del Servizio, di concordare con il Fornitore del servizio tempistiche differenti da quelle individuate nel presente Capitolato Tecnico senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per la stessa.

### **1.1.1.3 Linea di attività 3 - GUIDE**

L'indagine pilota GUIDE per l'Italia è condotta su una lista di campionamento probabilistico, fornita dalla Stazione appaltante, di numerosità prefissata pari a 2.750 famiglie, di cui 1.500 famiglie con bambini di età compresa tra 0 e 1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi) e 1.250 famiglie con bambini di età di 8 anni compiuti. Il campione sarà selezionato attraverso un campionamento per quote che terrà in considerazione la composizione demografica della popolazione relativamente a diversi aspetti:

- livello educativo dei genitori/tutori;
- localizzazione geografica della famiglia;
- stato civile dei genitori/tutori.

Le interviste per l'indagine pilota saranno effettuate in quattro regioni: Lombardia, Emilia-Romagna, Campania e Puglia, garantendo un numero uguale di interviste per ogni regione.

Sulla base dell'esperienza maturata, al netto del tempo di avvio e chiusura dell'intervista, le interviste saranno effettuate: per gli intervistati adulti in modalità CAPI della durata prevista media di circa 60 minuti; per i minori (bambini di età 8 anni) in modalità CAPI della durata prevista media di circa 30 minuti.

Nel caso dei genitori/tutori di bambini di età compresa tra 0-1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi), l'obiettivo è realizzare 250 interviste con modalità CAPI e 250 interviste autosomministrate con modalità CAWI. A tal fine, il campione sarà suddiviso in due sotto - campioni selezionati in modo casuale: 625 famiglie per le interviste CAPI e 875 per le interviste autosomministrate con tecnica CAWI. Alle le famiglie del sotto - campione CAWI, il Fornitore del servizio dovrà inviare una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI. Per le famiglie del campione CAPI, il Fornitore del servizio procederà con i tentativi di contatto delle famiglie e il completamento delle interviste CAPI.

Nel caso delle famiglie con bambini di 8 anni compiuti, nello stesso nucleo familiare saranno intervistati un genitore/tutore e il bambino.

La lista dei nominativi estratti sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e non sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

### Tempistiche

La Linea di attività 3 ha una durata complessiva prevista di circa 8 mesi. A partire dalla data di Avvio della Linea di attività prevista al mese 2 dalla stipula del contratto, il Fornitore del servizio ha a disposizione 7 settimane per i lavori preparatori, la messa a punto della strumentazione di lavoro, per la configurazione dei software, per la partecipazione di almeno due Rappresentanti alla Training Session Centralizzata che sarà svolta online, per la costituzione e le attività di formazione del team degli intervistatori e la realizzazione di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione. Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco temporale massimo di 24 settimane, con avvio nel secondo mese dall'avvio della Linea di attività e secondo i calendari di rilevazione stabiliti dalla Stazione appaltante che si riserva la facoltà, in fase di erogazione del Servizio, di concordare con il Fornitore del servizio tempistiche differenti da quelle individuate nel presente Capitolato Tecnico senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per la stessa.

#### **1.1.1.4 Linea di attività 4 - GGS**

GGs si avvale di una lista di campionamento probabilistico, fornita dalla Stazione appaltante, rappresentativa della popolazione residente in Italia tra i 18 e i 59 anni di numerosità prefissata di 25.000 individui. La strategia di campionamento assicura la rappresentatività per sesso, età e distribuzione geografica della popolazione di riferimento.

L'indagine si basa su un disegno di campionamento probabilistico a due stadi, con la stratificazione delle unità di primo stadio. Le unità di primo stadio sono i Comuni e quelle di secondo stadio gli individui. Il disegno di campionamento garantisce che tra le unità di primo stadio siano presenti le grandi città italiane, definite strati auto rappresentativi (AR). I restanti Comuni, definiti non auto rappresentativi (NAR), saranno estratti con probabilità proporzionale alla loro dimensione in termini di popolazione residente con età compresa tra 18 e 59 anni.

Sulla base dell'esperienza maturata, al netto del tempo di avvio e chiusura dell'intervista, le interviste saranno effettuate in modalità CAWI o CAPI della durata media prevista di circa 60 minuti. Il modello di indagine sarà di tipo sequenziale: in una prima fase agli intervistati sarà inviata una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI che sarà disponibile per un periodo di tempo predeterminato, nel corso del quale sarà previsto un piano di solleciti cadenzato. Il numero complessivo di interviste autosomministrate con tecnica CAWI non potrà comunque superare le 5.000 unità. Successivamente, i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI verranno contattati da un intervistatore per procedere all'intervista con tecnica CAPI fino al raggiungimento delle 10.000 interviste

complete.

La lista dei nominativi estratti sarà fornita dalla Stazione appaltante al Fornitore del servizio a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e non sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

### Tempistiche

La Linea di attività 4 ha una durata complessiva prevista di 9 mesi. A partire dalla data di Avvio della Linea di attività, prevista al mese 2 dalla stipula del contratto, il Fornitore del servizio ha a disposizione 14 settimane per i lavori preparatori relativi al servizio oggetto dell'appalto, la messa a punto della strumentazione di lavoro, per la partecipazione di almeno 2 Rappresentanti alla Training Session Centralizzata che sarà svolta online, per la costituzione e le attività di formazione del team degli intervistatori, per il Field Rehearsal e la realizzazione di tutte le altre attività connesse al regolare svolgimento della rilevazione. Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, nell'arco temporale massimo di 20 settimane, con avvio nel quarto mese dall'avvio della Linea di attività e secondo i calendari di rilevazione stabiliti dalla Stazione appaltante che si riserva la facoltà, in fase di erogazione del Servizio, di concordare con il Fornitore del servizio tempistiche differenti da quelle individuate nel presente Capitolato Tecnico senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per la stessa.

### **1.1.2 Field Rehearsal**

Per le Linee di attività 1 - IOPP, 2 - SHARE, e 4 - GGS il Fornitore del servizio sarà tenuto a condurre una fase di Field Rehearsal su rispettivamente 60 individui (IOPP), 50 individui (SHARE) e 60 individui (GGS) al fine di testare il questionario, verificare il corretto funzionamento del sistema CAPI e CAWI, lì dove previsto, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati. Le interviste realizzate durante questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Il Field Rehearsal dovrà essere seguito da focus group di debriefing con gli intervistatori, organizzati dal Fornitore del servizio e aperti anche alla partecipazione dei Rappresentanti della Stazione appaltante, al fine di raccogliere l'esperienza degli intervistatori, incluso il riscontro di eventuali anomalie del sistema CAPI e CAWI. Un resoconto dell'incontro dovrà essere fornito alla Stazione appaltante. Per la Linea di attività 2 - SHARE, il Fornitore del servizio sarà esonerato da tale attività qualora il contratto con la Stazione appaltante sia sottoscritto dopo la data prevista per la Training Session Centralizzata per il Field Rehearsal.

### 1.1.3 L'intervista

Il piano delle interviste da realizzarsi sul territorio italiano per ciascuna Linea di Attività dovrà essere concordato con la Stazione appaltante.

Il Fornitore del servizio è tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite dalla Stazione appaltante e a farle rispettare ai propri intervistatori.

#### Le interviste CAPI

L'intervista deve essere svolta esclusivamente con la persona il cui nominativo è contenuto nella lista di campionamento. Solo nel caso della Linea di attività 2 - SHARE, è prevista la possibilità di intervista proxy.

Il primo tentativo di contatto, da realizzare di persona, dovrà svolgersi all'indirizzo fornito nella lista degli individui che compongono il campione e dovrà essere preceduto dall'invio di una lettera e di una brochure informativa, indirizzate personalmente all'individuo selezionato presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. La lettera e la brochure informativa, redatte secondo testi forniti dalla Stazione appaltante per ciascuna Linea di attività, dovranno essere stampate e inviate dal Fornitore del servizio secondo le tempistiche che saranno concordate con la Stazione appaltante e conterranno una descrizione delle finalità dell'indagine, l'invito a partecipare in qualità di intervistato nonché l'informativa sulla privacy e i contatti a cui rivolgersi per avere ulteriori informazioni. L'invio della documentazione dovrà essere scaglionato nel tempo tenuto conto del piano di contatti definito.

L'intervista non deve necessariamente essere svolta nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto, l'intervistatore potrà gestire il nominativo nella maniera che ritiene più consona al raggiungimento dell'obiettivo di condurre a buon fine l'intervista.

Per ogni nominativo inserito nella lista campionaria, l'intervistatore sarà tenuto a documentare ciascuno dei contatti, siano questi andati a buon fine o meno, nella "scheda contatti" fornita dalla Stazione appaltante.

Il Fornitore del servizio dovrà garantire che gli intervistatori si attengano scrupolosamente alle istruzioni per la realizzazione delle interviste e che nella loro esecuzione si limitino a proporre agli intervistati il testo delle domande così come formulate nelle schermate che appariranno a video. Le modalità di somministrazione del

questionario devono essere pertanto assolutamente standardizzate per ciascuna Linea di attività, senza alcuna possibilità di variazione nelle modalità di somministrazione tra le interviste e tra gli intervistatori.

Le interviste dovranno essere effettuate esclusivamente da intervistatori che hanno partecipato all'intero ciclo formativo e che saranno risultati idonei sulla base di quanto previsto al paragrafo 1.2.4.

Gli intervistatori dovranno seguire le regole di somministrazione del questionario impartite durante la formazione, dovranno fornire ai rispondenti le informazioni richieste, al fine di migliorare la qualità della risposta, senza però alterare in alcun modo il testo e la sequenza delle domande.

Dopo la chiusura dei contatti inerenti ciascun individuo facente parte del campione, siano questi terminati con la realizzazione dell'intervista o con altro esito (rifiuto, non raggiungibile, non eleggibilità, ecc.), l'intervistatore dovrà completare la "scheda contatti", indicando, eventualmente, i motivi che non hanno permesso la realizzazione dell'intervista.

#### Le interviste autosomministrate con tecnica CAWI

Le interviste autosomministrate con tecnica CAWI sono previste limitatamente alle Linee di attività 1 - IOPP, 3 - GUIDE e 4 - GGS. In questi casi, la lettera di primo contatto, che sarà fornita dalla Stazione appaltante, conterrà il link per l'accesso diretto al questionario CAWI, oltre all'URL per l'accesso alla pagina web dedicata e le informazioni sull'indagine, come saranno processati i dati, chi contattare in caso di ulteriori domande.

La tecnica di rilevazione adottata per ciascuna delle 4 Linee di attività dovrà attenersi a quanto segue.

#### **1.1.3.1 Linea di attività 1 - IOPP**

La Linea di attività 1 - IOPP prevede, pena l'applicazione delle penali previste dallo Schema di contratto, la realizzazione di 15.000 interviste individuali complete. Al termine del servizio ci si attende la registrazione di minimo 7.500 individui al panel IOPP, corrispondenti ad un tasso di registrazione minimo pari al 50% degli intervistati. Le interviste sono da effettuarsi secondo una delle seguenti modalità:

- interviste autosomministrate con tecnica CAWI della durata media prevista di circa 20 minuti;
- interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI della durata media prevista di circa 20 minuti.

In una prima fase agli intervistati sarà inviata una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI, a cui seguirà un piano di solleciti cadenzato. Successivamente, i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI nel periodo di tempo predeterminato, verranno contattati da un intervistatore per procedere all'intervista con tecnica CAPI.

Una parte sostanziale dell'intervista riguarda l'ottenimento del consenso dell'intervistato a partecipare quale membro al panel online. Nel caso dell'opzione CAWI il consenso, i riferimenti, il questionario e la registrazione al panel saranno completati contestualmente all'autosomministrazione dell'intervista.

Nel caso dell'opzione CAPI, l'intervista includerà un modulo specificamente rivolto al reclutamento in cui si richiede il consenso alla partecipazione al panel, conformemente alle vigenti norme previste dal GDPR, e i riferimenti per i contatti futuri (indirizzo di residenza, numero telefonico, indirizzo di posta elettronica). Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato un questionario, descritto all'Allegato 1 - Descrizione sintetica dei questionari, e sarà fornito un link a cui registrarsi per perfezionare l'adesione al panel IOPP. L'adesione al panel non prevede un limite temporale di partecipazione, ad eccezione dell'età massima del rispondente (75 anni), e gli intervistati sono liberi di interrompere la partecipazione.

#### Criteri per la definizione delle interviste complete

Per intervista completa si intende un'intervista completata al 100% inclusa la compilazione del campo di consenso a far parte del panel (sia in caso di accettazione che di rifiuto). Tutte le restanti interviste saranno considerate incomplete.

#### **1.1.3.2 Linea di attività 2 - SHARE**

La Linea di attività 2 - SHARE è finalizzata, pena l'applicazione delle penali previste dallo Schema di contratto, alla realizzazione di 2.400 interviste individuali complete. Le interviste dovranno essere realizzate faccia-a-faccia, mediante tecnica CAPI, con somministrazione del questionario descritto all'Allegato 1 - Descrizione sintetica dei questionari, e della durata prevista di circa 70-85 minuti. L'indagine SHARE combina le autovalutazioni degli intervistati sulla salute con una misurazione delle prestazioni fisiche (la forza di presa - *grip strength*).

#### Criteri per la definizione delle interviste complete

Per intervista completa si intende un'intervista in cui il 100% dei moduli previsti, compresa la misurazione delle prestazioni fisiche (la forza di presa - *grip strength*), sono stati somministrati all'intervistato.

#### **1.1.3.3 Linea di attività 3 - GUIDE**

La Linea di attività 3 - GUIDE è finalizzata, pena l'applicazione delle penali previste dallo Schema di contratto, alla realizzazione di 1.500 interviste complete effettuate secondo le seguenti modalità:

- 1.000 interviste in 500 famiglie con bambini di 8 anni compiuti: in ciascuna famiglia saranno realizzate 2 interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI : 1 genitore/tutore - durata di circa 60 minuti; il bambino - durata di circa 30 minuti. In totale dovranno essere realizzate 1.000 interviste (500 genitori/tutori, 500 bambini di 8 anni);
- 250 famiglie con bambini di età compresa tra 0 e 1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi): interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI ad un genitore/tutore e della durata di circa 60 minuti;
- 250 famiglie con bambini di età compresa tra 0 e 1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi): interviste autosomministrate con tecnica CAWI ad un genitore/tutore e della durata di circa 60 minuti.

Alle famiglie del sotto - campione CAWI, sarà inviata una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI. Per le famiglie del campione CAPI, il Fornitore del servizio procederà con i tentativi di contatto e intervista.

#### Criteri per la definizione di intervista completa

Per intervista completa si intende un'intervista in cui il 100% dei moduli previsti sono stati somministrati all'intervistato. Nel caso del campione di famiglie con bambini di 8 anni, dove si richiede l'intervista di un genitore/tutore e del bambino, le interviste si ritengono complete solo se tutti i moduli previsti dal questionario sono stati somministrati ad entrambi i soggetti.

#### **1.1.3.4 Linea di attività 4 - GGS**

La Linea di attività 4 - GGS prevede, pena l'applicazione delle penali previste dallo Schema di contratto, la realizzazione di 10.000 interviste individuali complete (50% donne e 50% uomini rappresentanti della popolazione residente in Italia). In una prima fase agli intervistati sarà inviata una comunicazione via posta contenente, tra le altre informazioni, un link per l'accesso diretto al questionario CAWI, a cui seguirà un piano di solleciti cadenzato. Successivamente, i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI nel periodo di tempo predeterminato, verranno contattati da un intervistatore per procedere all'intervista con tecnica CAPI.

La durata media prevista dell'intervista è di circa 60 minuti, con questionario sviluppato attraverso software BLAISE. Anche nel caso di interviste effettuate con tecnica CAPI, per specifiche domande sensibili è prevista la possibilità di auto-compilazione del questionario attraverso Personal Computer o Tablet fornito dall'intervistatore.

Una parte dell'intervista riguarda l'ottenimento del consenso dell'intervistato a partecipare quale membro a un panel online che prevede 2 wave ogni 3 anni. È previsto un piano di solleciti per stimolare la partecipazione. È



previsto un modulo specificamente rivolto al reclutamento in cui si richiede il consenso alla partecipazione, conformemente alle vigenti norme previste dal GDPR, e i riferimenti per i contatti futuri (indirizzo di residenza, numero telefonico, indirizzo di posta elettronica). Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato un questionario, descritto all'Allegato 1 - Descrizione sintetica dei questionari. Nel caso dell'opzione CAWI il consenso, i riferimenti, il questionario e la registrazione al panel saranno completati contestualmente all'autosomministrazione dell'intervista.

### Criteri per la definizione delle interviste complete

Per intervista completa si intende un'intervista completata al 100% inclusa la compilazione del campo di consenso a far parte del panel (sia in caso di accettazione che di rifiuto). Tutte le restanti interviste saranno considerate incomplete.

## **1.1.4 Quando un nominativo può essere definito non raggiungibile**

Quanto riportato di seguito fa riferimento al solo caso delle interviste con tecnica CAPI.

L'intervistatore è tenuto ad effettuare tutti i contatti necessari per concordare le visite. Un nominativo può essere dichiarato "non raggiungibile" solo dopo almeno 6 tentativi documentati in orari e giorni diversi non andati a buon fine.

La prima informazione all'intervistato è veicolata dall'invio di una comunicazione via posta. Fino a quando non viene stabilito un contatto tra l'intervistatore e la persona da intervistare, i tentativi di contatto devono essere svolti di persona all'indirizzo riportato nella lista di campionamento. I tentativi di contatto dovranno essere svolti in giorni diversi della settimana, in vari orari del giorno, e non potranno essere effettuati in modo sistematico in giorni consecutivi (ad esempio 3 tentativi di contatto in 3 giorni consecutivi). I tentativi di contatto dovranno necessariamente:

- comprendere almeno 1 tentativo durante il fine settimana;
- comprendere almeno 1 tentativo in orari serali (dopo le ore 19:30);
- essere distribuiti lungo l'intero arco temporale della fase di campo dell'indagine.

Per le Linee di attività 1 - IOPP, 3 - GUIDE e 4 - GGS, nel caso in cui l'individuo da intervistare non sia più domiciliato all'indirizzo indicato dalla Stazione appaltante, l'intervistatore dovrà verificare le informazioni presso il Comune (a titolo indicativo, Ufficio Statistico o Anagrafe). Se esso risulterà essersi trasferito in altro



domicilio all'interno dello stesso Comune o di un Comune appartenente alla lista dei Comuni campionati, l'intervistatore potrà recarsi, per i contatti successivi, al nuovo indirizzo. Non è ammessa la possibilità di risposta da parte di terzi a nome e per conto dell'individuo selezionato, fatta eccezione dei casi specificati per le singole Linee di attività.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti", sia questo andato a buon esito o meno. Nella "scheda contatti" verrà anche documentato se l'intervista è stata svolta nella sua totalità o parzialmente.

Alla prima occasione utile, l'intervistatore dovrà assicurarsi di ottenere un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica attraverso il quale mantenere i contatti con la persona da intervistare (ed eventualmente di chi ha risposto in sua vece – v. intervista proxy). Il numero telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dovranno essere inseriti nell'apposito "sistema di gestione dei nominativi" per poter essere successivamente trasmessi alla Stazione appaltante, garantendo comunque il rispetto della privacy in ottemperanza della normativa vigente.

I dati relativi alla "scheda contatti" dovranno essere accessibili alla Stazione appaltante in tempo reale per eventuali azioni di monitoraggio dell'andamento del lavoro sul campo.

### **1.1.5 Strategie per incrementare il tasso di risposta e la conversione dei rifiuti**

Il Fornitore del servizio potrà predisporre un sistema di incentivi rivolti sia agli intervistatori che agli intervistati, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta totale. In particolare, oltre ad un sistema di incentivi generalizzato per gli intervistati, potrà essere necessario prevedere, su richiesta della Stazione appaltante e in accordo con il Fornitore del servizio, incentivi specifici (ad esempio, bonus) per quegli intervistatori che riusciranno ad acquisire la disponibilità da parte del rispondente a partecipare a successive interviste analoghe o a far parte del panel online previsto dalla Linea di attività 1 - IOPP.

Le strategie che si intende adottare andranno descritte nell'Offerta Tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Stazione appaltante.

### **1.1.6 Il piano di assegnazione delle interviste agli intervistatori**

Il Fornitore del servizio deve:

- attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco;
- aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori per ciascuna indagine;
- riassegnare e ridistribuire le interviste ad altri intervistatori qualora ci sia indisponibilità dell'intervistatore di prima assegnazione, sempre nel rispetto del calendario di indagine concordato con la Stazione appaltante.

26

Non sarà possibile assegnare uno stesso individuo o una stessa famiglia contemporaneamente a più intervistatori.

### 1.1.7 Processo di lavoro, dotazioni e servizi di trasferimento dei dati

A seguito dell'avvio di ciascuna Linea di attività, la Stazione appaltante fornirà al Fornitore del servizio il questionario d'indagine in lingua italiana e, lì dove previsto, nelle lingue delle principali minoranze linguistiche residenti in Italia (francese, tedesco, sloveno). Per una descrizione dei contenuti dei questionari si rimanda all'Allegato 1 - Descrizione sintetica dei questionari. Il Fornitore del servizio dovrà utilizzare gli strumenti software e i sistemi CAPI e CAWI messi a disposizione dalla Stazione appaltante e indicati nell'Allegato 2 - Strumentazione tecnica, integrandoli dove necessario, e dovrà utilizzare il pacchetto di tool comuni e centralizzati realizzati e resi disponibili dalla Stazione appaltante per la gestione della fase di campo delle 4 Linee di attività. Con riferimento alla Linea di attività 1 - IOPP al Fornitore del servizio sarà chiesto lo sviluppo, la manutenzione adattativo/correttiva del questionario elettronico CAPI e CAWI sulla base della versione fornita dalla Stazione appaltante e del sistema per la produzione di reportistica e di file di microdati. Con riferimento alla Linea di attività 3 - GUIDE al Fornitore del servizio sarà richiesto di rendere disponibile il software per la gestione dei questionari CAPI e CAWI.

Il Fornitore del servizio dovrà, inoltre, munirsi di tutta la strumentazione hardware (comprensiva dei server per il deposito, la conservazione e la trasmissione dei dati) necessaria alla gestione della fase di campo dell'indagine. La strumentazione, necessaria per consentire l'integrazione con i software resi disponibili dai Coordinatori delle indagini, dovrà possedere i requisiti tecnici indicati all'Allegato 2 - Strumentazione tecnica del presente Capitolato Tecnico ed essere installata nel rispetto dei requisiti di sicurezza e delle istruzioni per l'installazione che saranno rese disponibili dalla Stazione appaltante.

Per ogni Linea di attività, nella settimana precedente quella di avvio della fase di campo si prevede l'ultima verifica su tutti gli strumenti necessari allo svolgimento della rilevazione e un ulteriore contatto con gli

intervistatori, attraverso collegamento telematico, per un aggiornamento sulle eventuali ultime modifiche apportate prima dell'inizio della rilevazione.

Nel caso delle interviste con tecnica CAPI l'intervistatore dovrà essere munito di PC o Tablet con una connessione sicura e dotato delle caratteristiche specificate per ciascuna Linea di attività nell'Allegato 2 - Strumentazione tecnica.

Il trasferimento dei dati dovrà essere implementato mediante l'uso di servizi online, protocolli di sicurezza e algoritmi crittografici atti a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dal Fornitore del servizio in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

#### **1.1.7.1 Linea di attività 1 - IOPP**

La Linea di attività 1 - IOPP prevede il reclutamento degli individui per il panel. I nominativi saranno rilasciati in 3 fasi successive (batch di interviste) fino alla saturazione del campione. La tempistica potrà essere soggetta a perfezionamento, in accordo tra la Stazione appaltante e il Fornitore del servizio, anche in considerazione dell'andamento dei tassi di risposta.

Il primo contatto consiste nell'invio da parte del Fornitore del servizio della lettera di invito a partecipare all'indagine corredata da una brochure informativa. La lettera dovrà contenere la descrizione dell'indagine, informazioni su come sarà condotta l'indagine, il link di accesso diretto al questionario CAWI e dovrà, inoltre, sottolineare l'importanza della partecipazione al panel, come saranno processati e utilizzati i dati, come verrà assicurata la protezione della privacy, i nomi delle organizzazioni coinvolte nell'indagine e chi contattare in caso di ulteriori domande. Le lettere dovranno essere personalizzate e indirizzate all'individuo selezionato presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. I testi dei documenti saranno forniti dalla Stazione appaltante. L'invio della documentazione dovrà essere scaglionato nel tempo tenuto conto del piano di contatti definito.

Nel caso di intervista autosomministrata con tecnica CAWI, l'intervistato, per un periodo di tempo predeterminato nel corso del quale sarà previsto un piano di solleciti cadenzato, potrà scegliere di accedere direttamente al questionario tramite il link contenuto nella lettera di invito a partecipare all'indagine evitando così il contatto presso la propria abitazione e scegliendo autonomamente tempi e luoghi di compilazione.

La documentazione dovrà essere spedita nel rispetto delle tempistiche che saranno concordate con la Stazione appaltante.

Nel caso di tecnica CAPI, l'intervista non dovrà essere svolta necessariamente nel corso della prima visita. Dopo la prima visita, l'intervistatore potrà gestire il nominativo nella maniera che riterrà più consona al raggiungimento dell'obiettivo di portare a buon fine l'intervista e ottenere il consenso dell'intervistato a registrarsi al panel online. Questo comporta la possibilità per l'intervistatore di effettuare contatti intermedi via telefono o email per concordare i tempi e la modalità dell'intervista. L'intervista potrà essere svolta anche in un luogo diverso dalla residenza dell'intervistato.

In caso di mancato contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore, prima di definire l'individuo "non raggiungibile", è tenuto a ripetere il tentativo di contatto di persona all'indirizzo riportato nella lista di campionamento secondo frequenza e modalità stabilite al paragrafo 1.1.4.

In caso di non coincidenza tra i dettagli forniti dal campione e la situazione reale del possibile intervistato (es. individuo fuori target, indirizzo anagrafico errato), tale situazione deve essere riportata nella scheda dell'intervistatore prima di sostituire quell'unità.

È prevista la realizzazione di un Field Rehearsal su almeno 60 individui prima dell'avvio del reclutamento dei panelisti al fine di verificare il corretto layout e il funzionamento del sistema, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati per ognuna delle due modalità previste (CAWI e CAPI). Le interviste realizzate durante questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Il Field Rehearsal dovrà essere seguito da incontri di debriefing con gli intervistatori al fine di raccogliere l'esperienza degli intervistatori, incluso il riscontro di eventuali anomalie del sistema. Un resoconto dell'incontro dovrà essere fornito alla Stazione appaltante.

L'attività di fieldwork dovrà arrestarsi una volta raggiunto il numero di interviste richieste e indicate al paragrafo 1 e garantiti i tassi di copertura regionale previsti per garantire il rispetto della stratificazione del campione.

### **1.1.7.2 Linea di attività 2 - SHARE**

L'indagine prevede una prima fase di reclutamento/arruolamento degli intervistati al panel. Il primo contatto consiste nella spedizione della lettera di invito a partecipare all'indagine corredata dalla brochure informativa sulla privacy. La lettera dovrà introdurre gli obiettivi dell'indagine, spiegare cosa sarà richiesto alla persona campionata nel corso dell'intervista, riportare come saranno processati i dati e chi contattare in caso di ulteriori

domande. Le lettere dovranno essere indirizzate personalmente all'individuo selezionato presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. I testi dei documenti saranno forniti dalla Stazione appaltante. Almeno l'80% degli individui facenti parte del campione dovranno essere contattati entro 4 settimane dalla spedizione della lettera. L'intervista non dovrà essere svolta necessariamente nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto, l'intervistatore potrà gestire il nominativo nella maniera che ritiene più consona al raggiungimento dell'obiettivo di condurre a buon fine l'intervista. L'intervista potrà essere svolta se necessario anche in un luogo diverso dalla residenza dell'intervistato.

Per gli intervistati non autosufficienti, o non in grado di partecipare in autonomia all'indagine, è consentito avere un'assistenza durante l'intervista (intervista proxy). Tuttavia, tale modalità non è prevista se l'intervistato si rifiuta o non è disponibile a partecipare all'indagine per qualsiasi altro motivo.

I materiali utili per lo svolgimento della prova fisica prevista durante le interviste (la forza di presa - *grip strength*) saranno forniti dal Consorzio SHARE-ERIC.

È, inoltre, prevista la realizzazione di un Field Rehearsal su almeno 50 soggetti con focus group successivo, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati. Le interviste realizzate durante questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Il Field Rehearsal dovrà essere seguito da focus group di debriefing con gli intervistatori al fine di raccogliere l'esperienza degli intervistatori, incluso il riscontro di eventuali anomalie del sistema. Un resoconto dell'incontro dovrà essere fornito alla Stazione appaltante.

L'attività di fieldwork dovrà arrestarsi una volta raggiunti il numero di interviste richieste e indicate al paragrafo 1 e garantiti i tassi di copertura regionale previsti per garantire il rispetto della stratificazione del campione.

### **1.1.7.3 Linea di attività 3 - GUIDE**

L'indagine prevede una prima fase di reclutamento degli intervistati. Il primo contatto consiste nella spedizione della lettera di invito a partecipare all'indagine corredata dalla brochure informativa sulla privacy. La lettera dovrà contenere la descrizione dell'indagine, come saranno processati i dati, chi contattare in caso di ulteriori domande. Con riferimento alle 250 famiglie con bambini nella fascia 0-1 anno (ovvero 6-15 mesi con mediana 9 mesi), per cui è prevista l'adozione della tecnica CAWI, la lettera dovrà contenere anche il link per l'accesso alla pagina web dedicata alla partecipazione all'indagine. Le lettere dovranno essere indirizzate personalmente all'individuo selezionato presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. Il reclutamento dei bambini non può mai avvenire in assenza del genitore/tutore. I testi dei documenti saranno forniti dalla Stazione appaltante. La documentazione dovrà essere spedita nel rispetto delle tempistiche che

saranno concordate con la Stazione appaltante. Conseguentemente l'invio della documentazione dovrà essere scaglionato nel tempo tenuto conto del piano di contatti definito.

Nel caso della tecnica CAPI, l'intervista non dovrà essere svolta necessariamente nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto, l'intervistatore potrà gestire il nominativo nella maniera che ritiene più consona al raggiungimento dell'obiettivo di condurre a buon fine l'intervista. L'intervista potrà essere svolta, se necessario, anche in luogo diverso dalla residenza dell'intervistato.

Per tutte le interviste, gli intervistatori devono mostrare tutti i materiali a corredo della stessa (questionario, *showcards*) al fine di agevolare l'intervistato a seguire l'intervista. L'intervista al bambino è completamente condotta dall'intervistatore, che pone tutte le domande e registra tutte le sue risposte. Il questionario per i genitori/tutori è condotto per lo più dall'intervistatore; tuttavia, una parte dell'intervista prevede un modulo di auto-compilazione del questionario. Durante questa sezione, nella modalità faccia-a-faccia, gli intervistatori consegneranno il dispositivo utilizzato per l'intervista all'intervistato, che completerà le domande su di esso. L'intervistatore deve essere presente nel caso in cui l'intervistato abbia bisogno di assistenza, ma deve essere seduto in modo che non possa vedere il questionario.

Alcune domande sono accompagnate da una *showcard*, ovvero un elenco di possibili risposte che l'intervistato deve leggere. Per i bambini, le schede saranno stampate e l'intervistatore dovrà assicurarsi che il bambino stia guardando la scheda corretta mentre risponde, controllando il numero di scheda scritto accanto alla domanda. Per i genitori/tutori le *showcard* non saranno stampate. L'intervistatore girerà il dispositivo verso l'intervistato in modo che possa leggere la scheda sullo schermo. Le schede devono essere lette per i bambini, mentre per i genitori/tutori non devono essere lette se non è indicato il contrario nella domanda.

L'attività di fieldwork dovrà arrestarsi una volta raggiunti il numero di interviste richieste e indicate al paragrafo 1- Servizio oggetto dell'appalto e garantiti i tassi di copertura regionale previsti per garantire il rispetto della stratificazione del campione .

#### **1.1.7.4 Linea di attività 4 - GGS**

I nominativi saranno rilasciati in 3 fasi successive (batch di interviste) fino alla saturazione del campione. Il primo contatto consiste nella spedizione della lettera di invito a partecipare all'indagine corredata dal Link per l'accesso alla pagina web dedicata alla partecipazione all'indagine, dal link per l'accesso al questionario CAWI, dalla brochure informativa sulla privacy. La lettera dovrà contenere la descrizione dell'indagine alla quale parteciperanno, come saranno processati i dati, chi contattare in caso di ulteriori domande.

Le lettere dovranno essere indirizzate personalmente all'individuo selezionato presso l'indirizzo relativo al suo nominativo presente sulla lista di campionamento. I testi dei documenti saranno forniti dalla Stazione appaltante. L'invio della documentazione dovrà essere scaglionato nel tempo tenuto conto del piano di contatti definito.

Nel caso dell'intervista autosomministrata con tecnica CAWI, l'intervistato potrà scegliere di accedervi direttamente (una volta ricevuta la lettera) per un periodo di tempo predeterminato nel corso del quale sarà previsto un piano di solleciti cadenzato, evitando così il contatto presso la propria abitazione e scegliendo autonomamente tempi e luoghi di compilazione.

Nel caso della tecnica CAPI, l'intervista non dovrà essere svolta necessariamente nel corso della prima visita. Dopo la prima visita, l'intervistatore potrà gestire il nominativo nella maniera che riterrà più consona al raggiungimento dell'obiettivo di portare a buon fine l'intervista e ottenere il consenso dell'intervistato a registrarsi al panel online. Questo comporta la possibilità per l'intervistatore di contatti intermedi via telefono o email per concordare tempi e modalità di intervista. L'intervista potrà essere svolta anche in un luogo diverso dalla residenza dell'intervistato.

È, inoltre, prevista la realizzazione di un Field Rehearsal su almeno 60 soggetti con focus group successivo. Date le due modalità di indagine si raccomanda di fare 30 interviste CAPI e 30 interviste autosomministrate con tecnica CAWI, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati. Le interviste realizzate durante questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Il Field Rehearsal dovrà essere seguito da focus group di debriefing con gli intervistatori al fine di raccogliere l'esperienza degli intervistatori, incluso il riscontro di eventuali anomalie del sistema. Un resoconto dell'incontro dovrà essere fornito alla Stazione appaltante.

L'attività di field dovrà arrestarsi una volta raggiunti il numero di interviste richieste e indicate al paragrafo 1 e garantiti i tassi di copertura regionale previsti per garantire il rispetto della stratificazione del campione.

#### **1.1.7.5 Aspetti comuni**

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



#### **1.1.7.6 Applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) in caso di nuove acquisizioni**

In caso di acquisto/noleggio di nuove attrezzature informatiche (stampanti, fotocopiatrici, apparecchiature multifunzione, ecc.) è richiesta la conformità almeno alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali dei CAM per l'affidamento del servizio di stampa gestita, l'affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

Per quanto riguarda l'acquisto/noleggio di nuove apparecchiature IT (PC portatili e desktop) esse dovranno essere in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione applicabile.

Dovranno, altresì, essere rispettati i principi DNSH (Do No Significant Harm) di cui all'art. 17 del Reg. (UE) 2020/852.

#### **1.1.8 Produzione e fornitura della reportistica e deliverables previsti**

La Stazione appaltante fornirà, quando pronti e comunque a seguito dell'Avvio delle Attività, un pacchetto di tool comuni e centralizzati che integra la "scheda contatti", i questionari d'indagine e il sistema di gestione dei nominativi. Ogni tentativo di contatto dovrà essere documentato in dettaglio usando il modulo "scheda contatti" fornito dalla Stazione appaltante. Una lista dei contatti effettuati e degli esiti, motivando l'eventuale esito negativo, dovrà essere inviata con cadenza settimanale alla Stazione appaltante.

Il Fornitore del servizio si impegna a produrre i deliverables indicati di seguito e a consegnare i materiali prodotti alla Stazione appaltante secondo le tempistiche stabilite nelle tabelle da 1.1.8.1 a 1.1.8.4. I prodotti richiesti per tutte le fasi dell'indagine dovranno essere trasferiti alla Stazione appaltante secondo le modalità e i tempi concordati in fase di stipula del contratto. Si riporta di seguito, per ogni Linea di attività, uno schema dei deliverables e la scadenza di consegna prevista. Eventuali modifiche allo schema potranno essere concordate con il Fornitore del servizio in fase di attuazione del contratto.

La scadenza dei deliverables è indicata nel prospetto in numero di settimane calcolate a partire dalla data di avvio della Linea di attività.





### 1.1.8.1 Linea di attività 1 - IOPP

DELIVERABLES PREVISTI	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO	SCADENZA /PERIODICITÀ
Presentazione piano di lavoro e gruppo di lavoro	Avvio della Linea di attività	Entro settimana 5
Versione elettronica scheda contatti	Messa a punto della strumentazione di lavoro	Entro settimana 8
Versione elettronica Questionario per intervistatori		Entro settimana 8
Versione elettronica questionario di intervista e modulo di consenso a far parte del panel		Entro settimana 8
Attivazione Numero Verde per intervistati		Entro settimana 8
Partecipazione a Training Session Centralizzata (formazione dei formatori)	Training Session	Entro settimana 8
Report su formazione intervistatori nazionali	Training Session	Entro settimana 15
Rapporto sul Field Rehearsal	Field Rehearsal	Entro settimana 12
Report contatti effettuati e dati raccolti	Fieldwork	Bisettimanale durante il fieldwork
Report on the back checks		Mensile durante il fieldwork
Rapporto finale alla chiusura del fieldwork		Entro settimana 45
Dataset interviste e contatti	Attività dopo il fieldwork	Entro tre settimane dalla fine del fieldwork (settimana 46)

### 1.1.8.2 Linea di attività 2 - SHARE

DELIVERABLES PREVISTI	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO	SCADENZA /PERIODICITÀ
Presentazione piano di lavoro e gruppo di lavoro	Avvio della Linea di attività	Entro settimana 1
Attivazione Numero Verde per intervistati	Messa a punto della strumentazione di lavoro	Entro settimana 4
Partecipazione a Training Session Centralizzata (formazione dei formatori)	Field Rehearsal Training Session	Entro settimana 4
Report su formazione intervistatori nazionali	Field Rehearsal Training Session	Entro settimana 8
Report di feedback sull'esperienza degli intervistatori	Field Rehearsal	2 settimane dopo la fine del Field Rehearsal ed entro la sett. 14
Partecipazione a Training Session Centralizzata (formazione dei formatori)	Training Session	Entro settimana 34
Report su formazione intervistatori nazionali		Entro settimana 35
Report contatti effettuati e dati raccolti	Fieldwork	Bisettimanale durante il fieldwork
Report on the back checks		Mensile durante il fieldwork
Report di feedback sull'esperienza degli intervistatori	Attività dopo il fieldwork	Entro 4 settimane dalla fine del fieldwork

### 1.1.8.3 Linea di attività 3 - GUIDE

DELIVERABLES PREVISTI	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO	SCADENZA /PERIODICITÀ
Presentazione piano di lavoro e gruppo di lavoro	Avvio della Linea di attività	Entro settimana 6
Versione elettronica scheda contatti	Messa a punto della strumentazione di lavoro	Entro settimana 12
Versione elettronica Questionario per intervistatori		Entro settimana 12
Versione elettronica questionario di intervista e modulo di consenso		Entro settimana 12
Attivazione Numero Verde per intervistati		Entro settimana 12
Partecipazione a Training Session Centralizzata	Training Session Centralizzata (formazione dei formatori)	Entro settimana 8
Report su formazione intervistatori nazionali	Training Session Nazionale	Entro settimana 9
Report contatti effettuati e dati raccolti	Fieldwork	Bisettimanale durante il fieldwork
Report on the back checks		Mensile durante il fieldwork
Report di feedback sull'esperienza degli intervistatori	Attività dopo il fieldwork	Entro 3 settimane dalla fine del fieldwork

### 1.1.8.4 Linea di attività 4 - GGS

DELIVERABLES PREVISTI	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO	SCADENZA /PERIODICITÀ
Presentazione piano di lavoro e gruppo di lavoro	Avvio della Linea di attività	Entro settimana 5
Versione elettronica scheda contatti in blaise		Entro settimana 8

Versione elettronica Questionario per intervistatori in blaise	Messa a punto della strumentazione di lavoro	
Versione elettronica questionario di intervista e modulo di consenso ad essere ricontattato		
Attivazione Numero Verde per intervistati		
Report su field rehearsal	Field rehearsal	Entro settimana 15
Report contatti effettuati e dati raccolti	Fieldwork	Settimanale durante il fieldwork
Report on the back checks		Mensile durante il fieldwork
Report intervistatori sulla qualità delle interviste		Mensile durante il fieldwork
Invio dati anonimizzati	Reporting	Entro 4 settimane dalla fine del fieldwork
Proposta di strategia di mantenimento del panel		Entro 4 settimane dalla fine del fieldwork

## 1.2 SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI

### 1.2.1 Servizi di supervisione e monitoraggio del Fornitore del servizio sulle attività del servizio

Il Fornitore del servizio dovrà assicurare il monitoraggio continuo delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico in merito a:

- utilizzo dei nominativi forniti, dei contatti effettuati e degli interventi volti a favorire la conversione dei rifiuti;
- tassi di copertura regionale per garantire il rispetto della stratificazione del campione.

Il monitoraggio avrà l'obiettivo di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore del servizio dovrà:

- predisporre un sistema di gestione della rete degli intervistatori anche rispetto alla trasmissione degli elenchi e l'assegnazione dei nominativi da intervistare e alla tempistica dell'invio delle lettere e delle brochure di presentazione, che dovranno essere inviate nel rispetto delle tempistiche che saranno concordate con la Stazione appaltante;
- svolgere attività di supervisione sul territorio;
- monitorare l'attività degli intervistatori e fornirgli assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro sul campo;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

I dati prodotti dall'attività di monitoraggio saranno elaborati dal Fornitore del servizio per ciascuna Linea di attività e comprendono la distribuzione, per strato, delle interviste complete, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, gli indicatori di performance degli intervistatori, e gli indicatori di qualità forniti dalla Stazione appaltante.

Il Fornitore del servizio dovrà garantire l'invio settimanale dei dati prodotti nell'attività di monitoraggio alla Stazione appaltante, secondo modalità e gli strumenti da concordare con la stessa. La Stazione appaltante, se ritenuto opportuno, potrà richiedere i dati di monitoraggio anche con cadenza giornaliera.

Oltre alle attività di supervisione descritte nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore del servizio dovrà effettuare controlli a campione (back-check) sui soggetti/famiglie intervistati, sia telefonicamente sia al domicilio, per verificare il regolare svolgimento delle interviste. Le attività di verifica dovranno essere eseguite sul sotto - campione casuale di nominativi forniti dalla Stazione appaltante, pena l'applicazione delle penali previste nello Schema di Contratto, e corrispondenti ad almeno al 10% delle interviste completate da ogni singolo intervistatore, almeno il 5% dei rifiuti alla partecipazione e almeno il 5% dei mancati contatti. In caso di interviste non valide (falsificate), la Stazione appaltante si riserva il diritto di non procedere al pagamento delle stesse. Il Fornitore del servizio dovrà fornire documentazione dell'attività di controllo. La Stazione appaltante si riserva il diritto di chiedere un incremento della percentuale delle attività di validazione, il diritto di effettuare dei controlli autonomamente e potrà richiedere, ogni qual volta lo ritenga opportuno, rapporti tecnici sulle attività di controllo. A tale scopo, la Stazione appaltante potrà contattare direttamente gli individui inclusi nel campione e gli intervistatori.

A seguito di controlli sui dati di monitoraggio, nel caso emergano anomalie o attività non consone, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine. Il Fornitore del servizio si impegna a recepire queste indicazioni, garantendo la sostituzione degli intervistatori segnalati, secondo le modalità e le tempistiche indicate nello Schema di contratto, e l'annullamento delle interviste che non rispondono ai criteri di qualità descritti nel Capitolato Tecnico e nei suoi Allegati.

Strategie e processi atti a garantire la supervisione e il monitoraggio che si intendono adottare andranno descritti nell'Offerta Tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Stazione appaltante.

### **1.2.2 Piano di comunicazione con gli intervistati e supporto alla progettazione di una strategia di engagement e panel care**

Il Fornitore del servizio dovrà:

- predisporre un Piano di comunicazione con gli intervistati che tenga conto delle specificità delle 4 Linee di attività individuate nel presente Capitolato Tecnico. Il Piano di comunicazione andrà concordato con la Stazione appaltante e dovrà: essere volto a massimizzare il numero di interviste complete e a minimizzare i rifiuti all'intervista; essere comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (Numero Verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, lettera di presentazione della Stazione appaltante);
- provvedere alla stampa e spedizione delle lettere e delle brochure informative;
- predisporre, stampare e distribuire tutti i materiali che corredano l'intervista (cartellini di accompagnamento all'intervista, lettere di presentazione dell'indagine, cartellino dell'intervistatore, ecc.) secondo le specifiche che saranno concordate con la Stazione appaltante e quanto indicato nei paragrafi precedenti per ciascuna Linea di attività;
- con riferimento alla Linea di attività 1 - IOPP, supportare la Stazione appaltante nella progettazione di una strategia di engagement e panel care finalizzata ad incrementare la percentuale di fidelizzazione del panel.

Le strategie di comunicazione ed engagement e panel care che si intende adottare andranno descritte nell'Offerta Tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Stazione appaltante.

### 1.2.3 Numeri Verdi per l'assistenza agli intervistati

39

A corredo delle attività di rilevazione nell'ambito delle indagini oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore del servizio dovrà fornire un servizio telefonico di risposta agli intervistati, assistito da operatori, collegato a 4 Numeri Verdi, ciascuno dedicato ad una Linea di attività, la cui attivazione e gestione è a cura e a spese del Fornitore del servizio.

Il servizio dovrà essere attivo tutti i giorni dalle 9:00 alle 21:00, festivi esclusi. Si precisa che è richiesto che il Fornitore del servizio utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Tale numero dovrà essere indicato nel materiale informativo inviato preventivamente dal Fornitore del servizio a tutti i nominativi del campione e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione.

A ciascun operatore del servizio dovrà essere attribuito un codice identificativo univoco per l'accesso al sistema di gestione del Numero Verde messo a disposizione dal Fornitore del servizio. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente Capitolato Tecnico. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico alla Stazione appaltante prima dell'inizio della formazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di:

- codice identificativo;
- nome e cognome;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- indagine a cui è assegnato l'intervistatore;
- data di assegnazione all'indagine;
- data di interruzione dell'attività;
- eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Deve essere attivo, inoltre, un sistema di messaggistica vocale che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui. In caso di chiamate fuori degli orari previsti, deve essere attivato un messaggio informativo (Sistema IVR - Interactive Voice Response) sugli orari di funzionamento del Servizio.

Gli operatori telefonici registrano le informazioni reperite durante il contatto telefonico su apposito modulo informatico (cognome, Comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità, inclusi eventuali recapiti telefonici forniti al fine di essere contattati dai rilevatori, e altre informazioni che la Stazione appaltante si riserva di specificare al momento di inizio attività).

Nei casi in cui gli individui fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, è cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dal Fornitore del servizio), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere tempestivamente note tali informazioni agli intervistatori.

Il Fornitore del servizio deve fornire alla Stazione appaltante, su base mensile, una reportistica con le informazioni sopra indicate.

In caso di segnalazioni di malfunzionamento o di esito negativo di eventuali controlli effettuati dalla Stazione appaltante (quali, ad esempio, servizio non disponibile o inadeguato nell'orario di esercizio) potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali previste dallo Schema di contratto, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

Il servizio che si intende adottare andrà descritto nell'Offerta Tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Stazione appaltante.

### **1.2.4 Servizi logistici e organizzativi per la formazione delle figure professionali coinvolte**

La formazione delle figure professionali richieste per l'appalto in oggetto deve essere organizzata a cura e a spese del Fornitore del servizio. Ad avvio attività verrà consegnato al Fornitore del servizio il calendario della formazione. Le tempistiche provvisorie per l'avvio della formazione sono riportate nella Tabella - Timeline al paragrafo 1.1.1.

Il Fornitore del servizio dovrà:

- garantire la presenza del Responsabile di field e Responsabile informatico a partecipare alle Training Session Centralizzate per ciascuna Linea di attività;
- mettere a disposizione i formatori per la formazione degli intervistatori e delle altre figure professionali;
- predisporre i materiali per la formazione degli intervistatori, secondo le specifiche indicate dalla Stazione appaltante e quanto indicato in ciascuna Linea di attività;
- garantire la logistica della formazione sia in caso di formazione in presenza che a distanza;
- garantire la partecipazione di tutto il personale coinvolto, rilevando la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.



La Formazione si articola in 2 fasi descritte di seguito: Training Session Centralizzata per ciascuna delle Linee di attività e Training Session Nazionale articolata in una modularità trasversale e modularità specifiche per ciascuna Linea di attività.

Il servizio che si intende proporre per le Training Session Nazionali dovrà essere descritto nell'Offerta Tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Stazione appaltante.

#### **1.2.4.1 Training Session Centralizzata**

Almeno due Rappresentanti del Fornitore del servizio (Responsabile operativo del field e Responsabile informatico) dovranno partecipare alle Training Session Centralizzate, organizzate dai coordinatori delle indagini interessate dalle 4 Linee di attività: 1 - IOPP, 2 - SHARE, 3 - GUIDE e 4 - GGS. La partecipazione dovrà realizzarsi secondo le modalità previste dai Coordinatori centrali e sarà a spese del Fornitore del servizio. Le Training Session si svolgeranno secondo il seguente calendario e le seguenti modalità:

1. Linea di attività 1 - IOPP: a partire dalla 4 settimana dall'avvio della Linea di attività. La sessione si svolgerà online.
2. Linea di attività 2 - SHARE: l'indagine prevede due sessioni: la prima, legata al Field Rehearsal a partire dalla terza settimana dall'avvio della Linea di attività; la seconda, legata alla fase di fieldwork, a partire dalla trentaduesima settimana dall'avvio della Linea di attività e comunque in accordo con il calendario che sarà reso disponibile dal Coordinatore centrale dell'indagine. Entrambe le sessioni si svolgeranno in presenza.
3. Linea di attività 3 - GUIDE: tra la seconda e la terza settimana dall'avvio della Linea di attività. La sessione si svolgerà online.
4. Linea di attività 4 - GGS: tra la dodicesima e la tredicesima settimana dall'avvio della Linea di attività. La sessione si svolgerà online.

#### **1.2.4.2 Training Session Nazionale**

Il Fornitore del servizio dovrà organizzare gli incontri di formazione del gruppo di lavoro nelle date e sedi che riterrà più opportune e in accordo con la Stazione appaltante. La formazione sarà svolta dal Fornitore del servizio in presenza di personale indicato dalla Stazione appaltante, qualora richiesto.

Le Training Session Nazionali dovranno prevedere:

- una formazione dedicata agli intervistatori;
- una formazione dedicata alle altre figure professionali (operatori di Help Desk e del Numero Verde, operatori informatici).

42

Gli intervistatori riceveranno un training dettagliato per essere in grado di rispondere e chiarire qualsiasi domanda posta loro dagli intervistati. Tutti gli intervistatori sono obbligati a partecipare agli incontri di formazione organizzati dal Fornitore del servizio. I percorsi dovranno essere articolati secondo i contenuti minimi di seguito descritti e saranno declinati nel dettaglio in accordo con la Stazione appaltante.

### **Formazione intervistatori:**

Ciascun intervistatore dovrà obbligatoriamente prendere parte a: un modulo formativo di 8 ore su contenuti trasversali comuni alle 4 Linee di attività; un modulo formativo di 8 ore su contenuti specifici dell'indagine interessata, per ciascuna delle Linee delle attività su cui l'intervistatore sarà coinvolto. Di seguito si riporta una descrizione dei contenuti previsti nei due moduli.

- Modulo sui contenuti trasversali: soft skills (modalità e strumenti di gestione dei vari contesti sociali tenendo conto delle relative complessità sociali, modalità e strumenti di gestione di eventuali criticità, conflitti e contrarietà alle domande del questionario e relativa modalità di gestione delle relazioni con gli intervistati, tecniche di reclutamento, di incoraggiamento alla partecipazione e di conversione del rifiuto); normativa sul trattamento dei dati con riferimento al GDPR ed alla sicurezza informatica (fondamenti della cybersecurity, uso consapevole dei social network, uso consapevole dei dispositivi mobili e USB, autenticazione, ecc.).
- Moduli sui contenuti specifici: saranno affrontati gli aspetti specifici della Linea di attività interessata dal modulo, rispetto ai seguenti argomenti riportati a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - il Coordinamento nazionale e internazionale ed eventuali recapiti;
  - obiettivo dell'indagine e argomenti trattati nel questionario;
  - protezione e accesso ai dati;
  - conduzione dell'intervista e regole di interazione con l'intervistato, include le procedure da utilizzare in caso di prove di prestazione fisica;
  - come individuare e contattare gli intervistati;
  - procedure di registrazione del contatto o tentativo di contatto;
  - procedure di registrazione dell'esito della chiamata o della visita;
  - funzionamento del software e dei sistemi informativi adottati;
  - eventuali commenti dell'intervistatore, esplicativi all'intervista effettuata.

### Formazione delle altre figure professionali coinvolte:

Il Fornitore del servizio dovrà inoltre garantire la realizzazione di un percorso formativo per gli operatori di Help Desk e del Numero Verde e un percorso formativo per gli operatori informatici. Ciascun percorso sarà articolato come segue: 1 modulo formativo di 8 ore su contenuti trasversali comune alle 4 Linee di attività; 1 modulo formativo di 8 ore su contenuti specifici legati alle 4 Linee delle attività. Di seguito si riporta una descrizione dei contenuti previsti nei due moduli.

- Modulo sui contenuti trasversali: conoscenze software, pacchetti software, conoscenza avanzata di software e pacchetti software, ecc; trattamento dei dati con riferimento al GDPR ed alla sicurezza informatica (fondamenti della cybersecurity, uso consapevole dei social network, uso consapevole dei dispositivi mobili e USB, autenticazione, ecc.).
- Modulo sui contenuti specifici: nel modulo saranno affrontati gli aspetti specifici delle 4 Linee di attività afferenti alla figura professionale formata.

Ogni operatore/intervistatore dovrà obbligatoriamente partecipare alle modularità dedicate alla/e Linea/e di attività in cui sarà coinvolto. Si riportano di seguito le tempistiche e gli aspetti logistici previsti da ciascuna Linea di attività.

#### 1.2.4.2.1 Linea di attività 1 - IOPP

Le Training Session Nazionali dovranno essere organizzate tra la quinta e l'undicesima settimana dall'avvio della Linea di attività. Il Fornitore del servizio dovrà organizzare e gestire gli incontri di formazione in accordo con la Stazione appaltante. Si raccomanda che in questa fase si svolga in un esercizio pratico di *role playing* tra i partecipanti alla formazione. Le sessioni formative saranno svolte online.

#### 1.2.4.2.2 Linea di attività 2 - SHARE

Le Training Session Nazionali prevedono due diverse sessioni entrambe in presenza. Una prima sessione legata alla fase di Field Rehearsal che si svolgerà tra la quinta e la sesta settimana dall'avvio delle attività. Una seconda sessione, legata alla fase di fieldwork, sarà realizzata tra la 33 e la 35 settimana dall'avvio della Linea di attività. La formazione deve essere ripetuta per gli intervistatori se sono trascorse più di due settimane tra l'ultima sessione di formazione e l'inizio del fieldwork. Per la formazione degli intervistatori il Fornitore del

servizio dovrà avvalersi solo del materiale fornito dal Gruppo di Coordinamento SHARE. Se il Fornitore del servizio è stato incaricato della raccolta dei dati in una precedente wave, lo stesso dovrà coinvolgere nella nuova rilevazione il maggior numero possibile di intervistatori che hanno già collaborato alla precedente rilevazione. Il Fornitore del servizio è tenuto a dimostrare l'esperienza dell'intervistatore e la partecipazione agli incontri di formazione consegnando l'elenco degli intervistatori al Coordinamento SHARE. Tale elenco dovrà contenere le informazioni su tutti gli intervistatori, anche per coloro che si sono ritirati prima di condurre qualsiasi intervista. Quattro settimane dopo la fine del fieldwork, il Fornitore del servizio deve presentare l'elenco aggiornato degli intervistatori avendo cura di comunicare se ulteriori intervistatori hanno interrotto la loro attività durante la rilevazione.

#### 1.2.4.2.3 Linea di attività 3 - GUIDE

Le Training Session Nazionali dovranno essere organizzate nel periodo compreso tra la terza e la quinta settimana dall'avvio della Linea di attività. Il Fornitore del servizio dovrà organizzare e gestire gli incontri di formazione in accordo con la Stazione appaltante. Le sessioni formative saranno svolte online.

#### 1.2.4.2.4 Linea di attività 4 - GGS

Le Training Session Nazionali si terranno tra la quarta e la quattordicesima settimana dall'avvio della Linea di attività e prepareranno gli intervistatori a informare gli intervistati sulla tipologia dell'indagine panel.

In linea generale, il GGP CCT prepara un breve webinar dedicato agli aspetti più importanti relativi all'indagine GGS e ai diversi ambiti rilevanti per la formazione degli intervistatori, utile durante le sessioni di Training. Il webinar è accessibile dalla pagina web del GGP.

### 1.2.5 Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori

Il Fornitore del servizio mette a disposizione dei propri intervistatori un servizio di Help Desk assistito da operatori, anche "non dedicati", collegato ad un Numero Verde tramite il quale fornisce l'assistenza necessaria agli intervistatori impegnati nella rilevazione, al fine di risolvere le problematiche segnalate dagli stessi.

In particolare, l'Help Desk raccoglie tutte le richieste di assistenza relative a malfunzionamenti hardware e software. L'orario di esercizio è compreso tra le 9:30 e le 21:00, dal lunedì al sabato.

Qualora si verificassero guasti o si presentasse la necessità di sostituire le risorse hardware o di risolvere problemi software, il Fornitore del servizio dovrà garantire un intervento di assistenza tecnica agli

intervistatori, risolvendo i problemi entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del guasto da parte dell'intervistatore, anche sostituendo le risorse hardware con altre equivalenti. Nel caso in cui il malfunzionamento si riferisca al software fornito dalla Stazione appaltante, l'Help Desk deve darne immediata comunicazione al Coordinatore tecnico o agli esperti informatici, che avranno il compito di informare la Stazione appaltante.

Il Fornitore del servizio dovrà registrare, documentare e archiviare tutte le chiamate ricevute.

Anche in questo caso il numero dovrà appartenere al piano di numerazione nazionale.

### **1.2.6 Attività di test sui sistemi di gestione CAPI e CAWI**

In relazione ai sistemi per l'acquisizione dei dati, sia che siano stati messi a disposizione dalla Stazione appaltante, sia che siano stati messi a disposizione dal Fornitore del servizio, si richiede al Fornitore del servizio di garantire la collaborazione alle fasi di test funzionale dei sistemi stessi.

Il test potrà essere effettuato attraverso il coinvolgimento dei Coordinatori tecnici, degli esperti informatici, dei supervisori, dei Responsabili territoriali e di una quota parte degli intervistatori. Con riferimento alla Linea di attività 3 - GUIDE, il Fornitore del servizio dovrà rendere disponibile il software per i questionari CAPI e CAWI.

## **2. MONITORAGGIO DELLA STAZIONE APPALTANTE SULLE ATTIVITÀ DEL FORNITORE DEL SERVIZIO**

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

Di seguito si riportano le attività di monitoraggio svolte dalla Stazione appaltante:

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente Capitolato Tecnico;
- verifica a campione presso gli intervistati dell'effettivo svolgimento delle interviste (back check);
- verifiche periodiche sulla corrispondenza tra il profilo e numero delle figure professionali impiegate e quelle offerte, fermo restando i requisiti minimi o migliorativi offerti.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte dalla Stazione appaltante, si riscontrasse il mancato rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, potranno essere effettuati i rilievi e applicate le penali previste nello Schema di contratto.

### 3. IL GRUPPO DI LAVORO

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto il Fornitore del servizio dovrà mettere a disposizione un team di lavoro per le indagini oggetto di gara, costituito dai profili professionali sotto indicati.

Si precisa che laddove si fa riferimento ad un'indagine condotta su scala nazionale si intende una rilevazione le cui unità di rilevazione (unità contattate) siano distribuite su tutto il territorio nazionale.

Il Fornitore del servizio dovrà occuparsi della selezione degli intervistatori, garantendo quanto di seguito elencato:

- le strategie di selezione e di formazione dovranno essere uniformi per tutti gli intervistatori e dovranno essere adeguatamente illustrate in termini di proposta;
- predisporre un'adeguata rete territoriale di intervistatori in modo tale da garantire che ogni Comune indicato nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori e che il lavoro sul campo si svolga entro i termini temporali previsti per ciascuna Linea di attività al paragrafo 1.1.1.
- selezionare intervistatori esperti nelle tecniche di interviste in modalità CAPI e CAWI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'Offerta Tecnica. La Stazione appaltante, anche per il tramite del CdG, si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.

I curricula del personale o una descrizione in forma sintetica e messi a disposizione della Stazione appaltante secondo le modalità indicante nello Schema di contratto all'art. 7 comma 2.

Il Fornitore del servizio dovrà individuare e garantire, per ciascuna Linea di attività, la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i requisiti richiesti:

- **Capo progetto** con formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini CAPI e CAWI. Si occuperà di presiedere al corretto



avanzamento del servizio, in rispondenza a quanto richiesto nel Capitolato Tecnico e quanto indicato nell'Offerta Tecnica. Sarà, inoltre, il principale interlocutore con la Stazione appaltante.

- **Responsabile informatico** con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione dei sistemi hardware e software di rilevazione CAPI e CAWI. Avrà il compito di coordinare gli operatori informatici impegnati nel servizio e di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura informatica anche interfacciandosi con il Responsabile di field. È tenuto a partecipare alla Training Session Centralizzata per acquisirne i contenuti da trasmettere successivamente agli intervistatori e alle altre figure professionali in occasione del Training Session Nazionale.
- **Responsabile operativo del field** con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione e supervisione degli intervistatori e della fase di campo di rilevazioni CAPI e CAWI. Dovrà garantire il corretto andamento della fase di fieldwork delle 4 Linee di attività, supervisionando l'attività degli intervistatori e interfacciandosi con il Responsabile informatico. È tenuto a partecipare alla Training Session Centralizzata per acquisire i contenuti da trasmettere successivamente agli intervistatori e alle altre figure professionali in occasione del Training Session Nazionale.
- **Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI e CAWI** con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e CAWI e nella gestione di banche dati. Si occuperà della gestione e implementazione, dove richiesto, dei questionari CAPI e CAWI.
- **Sistemista** con formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CAPI e CAWI, di rete e di sicurezza informatica. Si occuperà della gestione e implementazione, ove richiesto, dei sistemi CAPI e CAWI.
- **2 Esperti statistici** con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel trattamento di banche dati statistiche in forma di dato individuale in grado di predisporre i file dati da trasmettere dalla Stazione appaltante. Si occuperanno del monitoraggio delle attività di fieldwork.
- **Esperto di coding** con comprovata esperienza nelle attività di codifica sui temi sociali e condizioni di vita. L'esperto dovrà condurre l'analisi ex post delle domande aperte del questionario dell'indagine.
- **Operatore Help Desk** con diploma di istruzione secondaria superiore e con conoscenze informatiche adeguate a fornire supporto tecnico agli intervistatori. L'operatore garantirà la copertura di un servizio di assistenza agli intervistatori impegnati nell'indagine per la soluzione di eventuali problematiche hardware e software. Seguirà l'indagine costantemente e fino al suo completamento.



- **2 Operatori dei Numeri Verdi** per l'assistenza agli intervistati/famiglie durante la fase di fieldwork. Dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana.
- **Intervistatori** con almeno tre esperienze personali nell'utilizzo delle procedure CAPI e/o CAWI. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di somministrazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori saranno a carico del Fornitore del servizio. La Stazione appaltante si riserva di controllarne la professionalità e richiedere l'esclusione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato alla conduzione delle interviste chiedendone la relativa sostituzione.

48

Gli intervistatori:

- dovranno essere madrelingua italiana o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente). Lì dove previsto, gli stessi criteri sono da applicarsi alle lingue delle principali minoranze linguistiche residenti in Italia (francese, tedesco, sloveno);
- devono rendersi disponibili per l'intero periodo della campagna di rilevazione prevista dalla Linea di attività in cui saranno coinvolti;
- devono altresì essere disponibili a partecipare di persona agli incontri di formazione organizzati dal Fornitore del servizio.

Nel caso in cui uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, il Fornitore del servizio si impegna, informata la Stazione appaltante, a selezionare un sostituto avente le stesse caratteristiche del precedente intervistatore e a garantirne la formazione adeguata, secondo le modalità e le tempistiche indicate nello Schema di Contratto, pena la possibile applicazione di penali.

L'eventuale sostituzione dei componenti del team di lavoro è ammessa solo se i sostituti presentano un profilo professionale analogo o più qualificato rispetto a quello delle figure professionali sostituite e comunque deve essere preventivamente valutata ed autorizzata dalla Stazione appaltante, pena l'applicazione delle penali previste dallo Schema di contratto. L'attesa dell'autorizzazione della Stazione appaltante non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del team di lavoro non

può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi oggetto del presente appalto, salvo espressa autorizzazione della Stazione appaltante. Per una descrizione puntuale si rimanda a quanto indicato nello Schema di Contratto.

Il Fornitore del servizio si impegna a utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse umane in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

## 4. COSTO DELLA MANODOPERA

L'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione appaltante ha stimato pari a circa 1.177.616,52 € (al netto dell'IVA) calcolati sulla base dei seguenti elementi e come meglio specificato nel Disciplinare di Gara all'Art. 4:

- valutazione delle risorse potenzialmente necessarie per l'esecuzione dell'appalto;
- inquadramento del personale impiegato;
- condizioni previste dai CCNL di riferimento (in particolare tabella relativa al Costo medio orario per il personale dipendente da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi nel caso degli intervistatori e al Costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center in caso di operatori di Help Desk e Numero Verde). Si precisa che nella stima dei costi della manodopera non sono stati inclusi i costi afferenti al Capo Progetto, del Responsabile scientifico, Responsabile di field, Responsabile informatico, degli esperti informatici e statistici;
- livelli di inquadramento considerato: III livello per entrambi i profili.

## 5. PROPRIETÀ DEI DATI E DEL MATERIALE PRODOTTO

La proprietà dei dati e del materiale prodotto è disciplinata come indicato di seguito per ciascuna Linea di attività. Il Fornitore del servizio non potrà in nessun caso utilizzare i dati acquisiti senza esplicita autorizzazione scritta della Stazione appaltante. Su richiesta della Stazione appaltante il Fornitore del servizio è tenuto a trasmettere, senza costi aggiuntivi, i dati raccolti. Egli garantisce, inoltre, la riservatezza di qualsiasi documento, informazione o altro materiale a lui comunicato nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto, che sia stato identificato come riservato.

Infine, il Fornitore del servizio dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna, nonché a comunicare l'avvenuta distruzione alla Stazione appaltante. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

**Linea di attività 1 - IOPP:** La proprietà dei dati è del CNR, inclusi i componenti aggiuntivi, i metadati, gli indirizzi, i file collegati (dati codificati, chiavi, ecc.) e tutti i diritti di proprietà intellettuale derivanti dalla creazione e dallo svolgimento dell'indagine. Il CNR ha il copyright di dati, software e documenti (incluse le traduzioni) resi disponibili al Fornitore del servizio. In particolare, nominativi, indirizzi, numeri di telefono, indirizzi email e tutte le ulteriori informazioni relative agli individui/soggetti che compongono il campione dell'indagine sono in ogni momento di proprietà del CNR.

**Linea di attività 2 - SHARE:** La proprietà dei dati è del CNR e di SHARE-ERIC, inclusi i componenti aggiuntivi, certificati da SHARE, i metadati, gli indirizzi, i file collegati (dati codificati, chiavi, ecc.) e tutti i diritti di proprietà intellettuale derivanti dalla creazione e dallo svolgimento dell'indagine. CNR e SHARE-ERIC hanno il copyright di dati, software e documenti (incluse le traduzioni) resi disponibili al Fornitore del servizio. In particolare, nominativi, indirizzi, numeri di telefono, indirizzi email e tutte le ulteriori informazioni relative agli individui/soggetti che compongono il campione dell'indagine e ai proxy sono in ogni momento di proprietà del CNR e di SHARE-ERIC. Al termine dell'indagine principale, tutti i nuovi indirizzi, ad esempio dei proxy, e le relative chiavi di codifica diventano di proprietà esclusiva del CNR e di SHARE-ERIC.

**Linea di attività 3 - GUIDE:** La proprietà dei dati è del CNR e GUIDE Europe, inclusi i componenti aggiuntivi, certificati dal Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute (NIDI), i metadati, gli indirizzi, i file collegati (dati codificati, chiavi, ecc.) e tutti i diritti di proprietà intellettuale derivanti dalla creazione e dallo svolgimento dell'indagine.

CNR e GUIDE Europe hanno il copyright di dati, software e documenti (incluse le traduzioni) resi disponibili al Fornitore del servizio. In particolare, nominativi, indirizzi, numeri di telefono, indirizzi email e tutte le ulteriori informazioni relative agli individui/soggetti che compongono il campione dell'indagine e ai proxy sono in ogni momento di proprietà del CNR e GUIDE Europe. Al termine dell'indagine principale, tutti i nuovi indirizzi, ad esempio dei proxy, e le relative chiavi di codifica diventano di proprietà esclusiva del CNR e GUIDE Europe.

**Linea di attività 4 - GGS:** La proprietà dei dati è del CNR e del Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute (NIDI), inclusi i componenti aggiuntivi, certificati da NIDI, i metadati, gli indirizzi, i file collegati (dati codificati, chiavi, ecc.) e tutti i diritti di proprietà intellettuale derivanti dalla creazione e dallo svolgimento dell'indagine. CNR e NIDI hanno il copyright di dati, software e documenti (incluse le traduzioni) resi disponibili

al Fornitore del servizio. In particolare, nominativi, indirizzi, numeri di telefono, indirizzi email e tutte le ulteriori informazioni relative agli individui/soggetti che compongono il campione dell'indagine e ai proxy sono in ogni momento di proprietà del CNR e NIDI. Al termine dell'indagine principale, tutti i nuovi indirizzi, ad esempio dei proxy, e le relative chiavi di codifica diventano di proprietà esclusiva del CNR e del NIDI.

## 6. PRIVACY DEI DATI

Il Fornitore del servizio dovrà garantire la rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al D.lgs n. 196/2003 e s.m.i., sicurezza dell'informazione e privacy mediante la progettazione di soluzioni che rispettino i principi di "privacy by design e by default", progettando ed implementando misure tecniche ed organizzative documentate, necessarie all'erogazione del servizio che dovrà descrivere nell'Offerta di Servizio.

Ai fini della valutazione del progetto il Fornitore del servizio dovrà dichiarare il possesso di eventuali certificazioni in materia di sicurezza dell'informazione e/o privacy e/o cybersecurity.

## 7. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano. I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede indicata dalla Stazione appaltante.

## 8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

### 8.1 Avvio dell'esecuzione

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) appositamente nominato, sulla base delle disposizioni del Responsabile Unico del Procedimento (RUP), darà avvio all'esecuzione del contratto, fornendo al Fornitore del servizio tutte le istruzioni e direttive necessarie e redigendo, laddove sia indispensabile in relazione alla natura e al luogo di esecuzione delle prestazioni, apposito verbale come meglio disciplinato all'art. 31, c.2, lett. c) dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023. È ammesso l'avvio del contratto nelle more della verifica dei requisiti previsti dal disciplinare, ai sensi dell'art. 8, c.1, lett.a) della L.120/2020.

## 8.2 Sospensione dell'esecuzione

In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscano in via temporanea l'esecuzione dell'appalto si applicano le disposizioni di cui all'art. 121 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. e all'art.8 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

52

## 8.3 Termine dell'esecuzione

Ai sensi dell'art. 31, c.2, lett.n) dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023, dopo la comunicazione dell'esecutore di intervenuta ultimazione delle prestazioni, il DEC effettua, entro cinque giorni, i necessari accertamenti in contraddittorio e nei successivi cinque giorni elabora il certificato di ultimazione delle prestazioni, da inviare al RUP, che ne rilascia copia conforme all'esecutore.

## 9. PENALI

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

Ai sensi dell'art. 47, comma 6 del DL77/2021, convertito in L.108/2021, verrà applicata una penale calcolata in misura giornaliera pari all'1 ‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale complessivo in caso di ritardo nella consegna della certificazione e della relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68 rispetto alla scadenza dei sei mesi dalla conclusione del Contratto (per gli operatori tenuti a tale adempimento).

La violazione dell'obbligo di cui al comma 3 dell'art. 47 L.108/2021, determina, altresì, l'impossibilità per l'operatore economico di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'importo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale, al netto dell'IVA e dell'eventuale costo relativo alla sicurezza sui luoghi di lavoro derivante dai

rischi di natura interferenziale, la Stazione appaltante risolverà il contratto in danno del Fornitore del servizio, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno patito.

Per ogni ulteriore specificazione circa le penali che saranno adottate, si rimanda all'art. 13 Rilievi e Penali dello Schema di Contratto allegato alla documentazione di gara.

## 10. ONERI ED OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Il Fornitore del servizio:

- Si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze della Stazione appaltante e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni all'attività lavorativa in atto.
- Rinuncia a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui lo svolgimento delle prestazioni dovesse essere ostacolato o reso più oneroso dalle attività svolte dalla Stazione appaltante e/o da terzi.
- È direttamente responsabile dell'inosservanza delle clausole che saranno contenute nel contratto anche se queste dovessero derivare dall'attività del personale dipendente di altre imprese a diverso titolo coinvolto.
- Deve avvalersi di personale qualificato in regola con gli obblighi previsti dai contratti collettivi di lavoro e da tutte le normative vigenti, in particolare in materia previdenziale, fiscale, di igiene ed in materia di sicurezza sul lavoro.
- Risponderà direttamente dei danni alle persone, alle cose o all'ambiente comunque provocati nell'esecuzione dell'appalto che possano derivare da fatto proprio, dal personale o da chiunque chiamato a collaborare. La Stazione appaltante è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o qualsiasi altra cosa accadesse al personale di cui si avvarrà il Fornitore del servizio nell'esecuzione delle prestazioni relative all'appalto.
- Si fa carico, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, di tutti gli oneri ed i rischi relativi alle attività ed agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi.

- Si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso della procedura di gara e fino alla sua completa conclusione, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute negli atti di gara e relativi allegati;
- Si impegna a consegnare gli elaborati progettuali e tutte le dichiarazioni e/o certificazioni discendenti da specifici obblighi normativi e legislativi correlati con l'oggetto della prestazione.

54

## 11. SICUREZZA SUL LAVORO

Il Fornitore del servizio si assume la responsabilità per gli infortuni del personale addetto, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito.

La valutazione dei rischi propri del Fornitore del servizio nello svolgimento della propria attività professionale resta a carico dello stesso, così come la redazione dei relativi documenti e la informazione/formazione dei propri dipendenti.

Il Fornitore del servizio è tenuto a garantire il rispetto di tutte le normative riguardanti l'igiene e la sicurezza sul lavoro.

Per ogni ulteriore specificazione circa gli obblighi legati alla sicurezza sul lavoro, si rimanda a quanto indicato nello Schema di Contratto allegato alla documentazione di gara.

## 12. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione del contratto ai sensi dell'art. 119, comma 1 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

Per quanto riguarda le ristrutturazioni societarie, che comportino successione nei rapporti pendenti riguardanti il Fornitore del servizio, si applicano le disposizioni di cui all'art. 120, c.1 lett. d) del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

Il Fornitore del servizio è tenuto a comunicare tempestivamente alla Stazione appaltante ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura organizzativa.



## 13. VERIFICA DI CONFORMITÀ DI SERVIZI/FORNITURE

55

Il servizio sarà oggetto di verifica di conformità da svolgersi conformemente a quanto previsto nell'art. 36 dell'Allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti nel contratto, alle eventuali leggi di settore e alle disposizioni del codice. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

La verifica di conformità sarà svolta su base trimestrale. Per ogni ulteriore specificazione circa le modalità e le tempistiche con cui sarà svolta si rimanda all'art. 12 - Verifica di conformità dello Schema di Contratto allegato alla documentazione di gara.

## 14. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale il Fornitore del servizio, se stabilito e/o identificato ai fini IVA in Italia, dovrà emettere fattura elettronica ai sensi e per gli effetti del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze N. 55 del 3 aprile 2013, inviando il documento elettronico al Sistema di Interscambio che si occuperà di recapitare il documento ricevuto alla Stazione appaltante. Il Consiglio Nazionale delle Ricerche è soggetto all'applicazione del meccanismo dello "Split Payment". In caso di Fornitore straniero, la fattura dovrà essere in formato cartaceo.

È prevista un'anticipazione sul prezzo contrattuale pari al venti per cento (20%) da corrispondere al Fornitore del servizio, previa emissione di fattura, entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione, sul conto corrente dedicato di cui alla tracciabilità dei flussi finanziari. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione, rilasciata da imprese bancarie autorizzate ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o assicurative autorizzate alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'assicurazione e che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano la rispettiva attività. La garanzia può essere, altresì, rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo degli intermediari finanziari di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

Per ogni ulteriore specificazione circa le modalità e il processo di pagamento, si rimanda all'art. 16 Fatturazione e pagamento dello Schema di Contratto allegato alla documentazione di gara.

## **15. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il Fornitore del servizio assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti di incasso o pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis, della legge 13 agosto 2010 n.136.

Il Fornitore del servizio si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante ed alla prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In adempimento a quanto previsto dall'art. 122 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. la Stazione appaltante risolverà il contratto nei casi e con le modalità previste nello Schema di Contratto a cui si rimanda.

Per quanto ivi non previsto, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di inadempimento e risoluzione del contratto.