

ALLEGATO 9

SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI
INTERVISTE DA REALIZZARSI CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA
REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE SUL REDDITO E LE CONDIZIONI DI VITA
(EU - SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI**

ID 2112



L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta) pagine.

Si precisa che

- nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta;**
- nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.



<INSERIRE TALE DICHIARAZIONE NEL PARAGRAFO “PREMESSA” DELLA RELAZIONE TECNICA>

DICHIARAZIONE DI OFFERTA TECNICA

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE DA REALIZZARSI CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE SUL REDDITO E LE CONDIZIONI DI VITA (EU - SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI – ID 2112

La _____, in persona del _____ e legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura _____, *(in caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti, indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande) (di seguito, per brevità, il concorrente)*

DICHIARA

anche ai sensi dell’art. 47 D.P.R. 445/2000, quanto segue per la procedura indetta dalla Consip S.p.a. “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell’indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali – ID 2112”, che:

- i servizi offerti rispettano i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico e relativi Allegati e Appendice;
- le figure professionali del team di lavoro di cui al medesimo Capitolato Tecnico rispettano i requisiti minimi prescritti.

Il concorrente dichiara altresì che tutti i servizi e gli ulteriori adempimenti oggetto del presente appalto saranno eseguiti nel rispetto di quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell’Appendice A, negli ulteriori Allegati e negli atti di gara.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE DA REALIZZARSI CON TECNICA MISTA CAPI/CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SUL REDDITO E LE CONDIZIONI DI VITA (EU - SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI – ID 2112

FAC SIMILE INDICE

PREMESSA

<INSERIRE LA DICHIARAZIONE COMPILATA DI CUI AL PRECEDENTE PARAGRAFO, IN QUANTO PARTE INTEGRANTE DELLA RELAZIONE TECNICA>

ELENCO DELLE CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE OFFERTE

Organizzazione del Servizio

1. Struttura organizzativa proposta, con particolare riferimento all'Organigramma di progetto proposto dall'Offerente, alla matrice ruoli/responsabilità. In particolare, illustrazione dei razionali e degli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nella prestazione del servizio.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>
2. Efficacia ed efficienza dell'organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività (c.d. "lavori preparatori") in ciascuna annualità, finalizzata al rispetto delle tempistiche e misure operative proposte per limitare l'impatto sull'operatività di ISTAT. In particolare si chiede di descrivere le modalità operative e gli strumenti adottati per l'avvio delle attività relative al primo anno di rilevazione e per le annualità successive alla prima.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Modalità e strumenti per la gestione e realizzazione del Servizio

3. Organizzazione dei processi finalizzati a facilitare l'interazione tra le figure chiave dell'organizzazione (Supervisor, Coordinatore tecnico/operativo, Responsabili Territoriali e Responsabile di progetto) e ISTAT, finalizzate alla messa in atto di eventuali azioni correttive, in seguito all'insorgenza di criticità.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



4. Modalità di interazione tra le figure chiave dell'organizzazione (Coordinatore tecnico/operativo, Supervisor CAPI e CATI e responsabili territoriali CAPI). Verranno valutate le misure adottate per garantire il massimo coordinamento tra le diverse figure, ed in particolare l'omogeneità delle soluzioni adottate per l'ottimale gestione della rilevazione nelle sue componenti CAPI e CATI.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

5. Strumenti aggiuntivi accessibili ad ISTAT da remoto che consentano il monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento di tutte le attività oggetto del servizio.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

6. Strumenti e tecniche per la riduzione delle mancate risposte alle interviste da parte delle famiglie e strategie adottate per accrescere la partecipazione dei diversi target di popolazione con riferimento a ciascuna delle due tecniche di rilevazione.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

7. Descrizione della soluzione proposta relativamente al Sistema CAPI/CATI (comprensivo dell'ambiente di test dei questionari) e all'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori, con riferimento a:

- strumenti e funzionalità ulteriori e/o migliorative del software rispetto a quanto previsto all'Appendice A del Capitolato tecnico
- soluzioni messe a disposizione di ISTAT per agevolare l'interazione con il Sistema CAPI/CATI e la verifica di conformità dello stesso

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

8. Proposta di un Piano di assistenza (declinando i relativi strumenti, modalità e livelli di servizio) messo a disposizione degli Intervistatori CAPI (ferme restando le caratteristiche minime di cui al Capitolato Tecnico), in termini di: numerosità dei canali di assistenza, gestione dell'assistenza, tempestività della comunicazione da e verso gli Intervistatori.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

9. Miglioramento del tasso di completezza delle interviste CAPI (rispetto ai valori minimi richiesti):

CAPI_ Tasso di completezza offerto: *<barrare solo una delle alternative>*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



- ☐ 81%
- ☐ 82%
- ☐ 83%
- ☐ 84%

10. Miglioramento del tasso di completezza delle interviste CATI (rispetto ai valori minimi richiesti).

CATI_ Tasso di completezza offerto: *<barrare solo una delle alternative>*

- ☐ 83%
- ☐ 84%
- ☐ 85%
- ☐ 86%

11. Forme di incentivazione destinate agli intervistatori CAPI e CATI al fine di ottimizzare l'attività di rilevazione, con particolare riferimento alla disponibilità a venire incontro alle esigenze delle famiglie da intervistare, effettuando le interviste in orari e giorni diversi da quelli previsti dal Capitolato tecnico.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

12. Efficacia delle soluzioni organizzative e degli strumenti adottati, con riferimento a ciascuna tecnica, al fine di favorire la gestione degli appuntamenti con tutti i componenti della famiglia e minimizzare la percentuale di compilazione di interviste proxy.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Organizzazione del Team di Lavoro

13. Strumenti (e relative modalità di applicazione), a supporto degli intervistatori CAPI che operano in contesti territoriali e sociali "critici" al fine di ridurre le difficoltà di contatto con le famiglie e di ottimizzare la partecipazione alla rilevazione.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

14. Efficacia ed efficienza degli strumenti messi a disposizione per l'erogazione della formazione "a distanza" ove prevista.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



15. Modalità e strumenti destinati agli intervistatori al fine di massimizzare la partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>
16. Strumenti, politiche di gestione delle risorse umane e forme di incentivazione adottate per incrementare la qualità e le condizioni di lavoro degli intervistatori CAPI e CATI e contenere il turn over, anche con l'obiettivo di garantire che non vengano superati i livelli massimi di attrition definiti nel Capitolato Tecnico in riferimento a ciascuna tecnica.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>
17. Strumenti finalizzati ad assicurare la continuità nel tempo delle risorse impiegate nell'appalto e di quelle aggiuntive eventualmente offerte, diverse dagli intervistatori.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>
18. Metodologie e strumenti proposti per ottimizzare l'organizzazione degli intervistatori CAPI sul territorio e garantire con continuità l'eshaustiva copertura del territorio nazionale, anche in relazione ad assenze temporanee dei singoli intervistatori, al fine di ridurre le criticità ed ottimizzare la qualità della raccolta delle informazioni.
<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Skills e competenze delle Figure professionali

19. **"Esperienza del Responsabile di Progetto:** direzione e coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine CAPI (su almeno 10 regioni del territorio nazionale) e/o CATI che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli.
<barrare solo una delle alternative>
☐ numero di interviste comprese tra 20.000 e 25.000
☐ numero di interviste comprese tra 25.001 e 30.000
☐ numero di interviste superiore a 30.000
20. **"Esperienza Coordinatore tecnico/operativo:** coordinamento delle attività inerenti almeno una indagine CAPI (su almeno 10 regioni del territorio nazionale) e/o CATI che prevede la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli.

<barrare solo una delle alternative>

☐ numero di interviste comprese tra 20.000 e 25.000

☐ numero di interviste comprese tra 25.001 e 30.000

☐ numero di interviste superiore a 30.000

21. **Esperienza dei Supervisor CAPI:** supervisione di almeno una indagine CAPI (su almeno 10 regioni del territorio nazionale) che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno dei seguenti intervalli.

<indicare per ciascun intervallo di interviste il numero di supervisor CAPI offerti, la cui somma deve essere pari a 4>

numero di interviste	numero del/dei supervisore/i CAPI
a) numero di interviste inferiore a 15.000	
b) numero di interviste comprese tra 15.000 e 25.000	
c) numero di interviste superiore a 25.000	
Numero Totale supervisor CAPI offerti	4

22. **Esperienza dei Supervisor CATI:** supervisione di almeno una indagine CATI che prevede la realizzazione di un numero di interviste su base annua ricadente all'interno dei seguenti intervalli.

<indicare per ciascun intervallo di interviste il numero di supervisor CATI offerti, la cui somma deve essere pari a 4>

numero di interviste	numero del/dei supervisore/i CATI
a) numero di interviste inferiore a 10.000	
b) numero di interviste comprese tra 10.000 e 15.000	
c) numero di interviste comprese tra 15.001 e 20.000	
d) numero di interviste superiore a 20.000	
Numero Totale supervisor CATI offerti	4

23. **Numero di Intervistatori CAPI** con esperienza lavorativa di almeno 12 mesi negli ultimi 10 anni, nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per indagini statistiche:

<barrare solo una delle alternative>

☐ da 50 a 100 intervistatori

☐ da 101 a 140 intervistatori

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



☐ da 141 a 160 intervistatori

☐ oltre 160 intervistatori

Servizi aggiuntivi e Best practice

24. Ulteriori servizi in aggiunta a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, che l'Offerente si impegna ad offrire, senza oneri aggiuntivi per ISTAT, per meglio rispondere a quanto richiesto per il presente appalto, con illustrazione dei relativi indicatori di qualità atti a monitorarne l'effettiva erogazione.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

25. Descrizione delle possibilità di riutilizzo delle migliori pratiche adottate in indagini condotte con tecnica CAPI o CAPI/CATI di particolare complessità, derivanti dalle esperienze maturate in contesti analoghi a quelli oggetto dell'appalto in termini di numerosità delle interviste, distribuzione sul territorio nazionale delle stesse (in riferimento alla tecnica CAPI) e metodologie di indagine utilizzate.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

Policy aziendali e regole comportamentali

26. Policy aziendali e regole comportamentali, risultanti dal codice etico/codice deontologico eventualmente adottato dall'offerente, atte a garantire che l'attività della Società si svolga nel rispetto dei principi ivi enunciati in termini di riservatezza, conflitto d'interessi, legalità, onestà e correttezza, e nel rispetto della normativa vigente, unitamente ad un adeguato sistema disciplinare da applicare per le relative violazioni.

<inserire descrizione in base a quanto previsto nel paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara in merito allo specifico criterio>

<Con riferimento al criterio n. 25, i concorrenti in forma associata dovranno indicare le possibilità di riutilizzo delle migliori pratiche adottate sulla base delle esperienze maturate dagli operatori economici che li costituiscono, di modo da essere valutati nel loro complesso. Con riferimento al criterio n. 26, i concorrenti in forma associata dovranno indicare le policy aziendali e le regole comportamentali adottate dagli operatori economici che li costituiscono, di modo da essere valutati nel loro complesso.>

DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica



documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

_____, lì _____

(firmato digitalmente)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste da realizzarsi con tecnica mista CAPI/CATI per la realizzazione dell'indagine sul reddito e le condizioni di vita (EU - SILC) e dei servizi connessi e strumentali.

Allegato 9 - Schema di Relazione Tecnica