

ALLEGATO 10

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 CAPI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CONTINUE E DEI
SERVIZI CONNESSI, STRUMENTALI ED OPZIONALI PER ISTAT - ED. 2**

ID 2050



Con riferimento al par. 15 del Disciplinare di gara, il concorrente deve a **pena di esclusione** dalla gara inviare e fare pervenire a Consip un'*Offerta Tecnica*, secondo la seguente procedura:

- invio attraverso il Sistema della *Relazione Tecnica* firmata digitalmente _ su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf “) _ contenente una proposta tecnico-organizzativa che illustra ed indica, con riferimento ai criteri di valutazione, tabellari e discrezionali, i seguenti elementi:
 - Organizzazione del Servizio
 - Modalità e strumenti per la gestione e realizzazione del Servizio
 - Organizzazione del Team di Lavoro
 - Skills e competenze delle Figure professionali
 - Soluzioni logistiche per la Formazione del Team di Lavoro
 - Servizi aggiuntivi e Best practice
 - Policy aziendali e regole comportamentali

L'Offerta 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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT - ed. 2 – ID 2050” dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, **a pena di esclusione dalla gara**, una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara.

Per quanto attiene alla modalità di invio dell'Offerta tecnica si rimanda a quanto espresso in proposito nel Disciplinare.

La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le **100 (cento) pagine** (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si precisa che (i) 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; (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'indicazione della documentazione coperta da riservatezza 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.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 100 pagine.



SCHEMA DI RISPOSTA

DICHIARAZIONE DI OFFERTA TECNICA

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CONTINUE PER ISTAT E DEI SERVIZI CONNESSI, STRUMENTALI ED OPZIONALI – ID 2050

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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2"*, che:

- i servizi offerti rispettano i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico e relativi Allegati e Appendice A;
- 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.

_____, lì _____

Firma



RELAZIONE TECNICA

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAPI PER LA REALIZZAZIONE DI INDAGINI CONTINUE PER ISTAT E DEI SERVIZI CONNESSI, STRUMENTALI ED OPZIONALI

FAC SIMILE INDICE

ELENCO DELLE CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE OFFERTE

Organizzazione del Servizio

1. Struttura organizzativa proposta, con particolare riferimento alla matrice ruoli/responsabilità e Organigramma di progetto proposto dall'Offerente in relazione al servizio oggetto dell'appalto.
2. Strumenti ed organizzazione dei processi finalizzati a rendere accessibili all'ISTAT tempestivamente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività e le relative azioni correttive messe in atto al sorgere di eventuali criticità.
3. Modalità di interazione tra le figure chiave dell'organizzazione (Supervisor, Coordinatori e Referente di Progetto) e della loro interazione con la Committente. Verranno valutate le procedure di coordinamento tra le diverse figure, ed in particolare delle soluzioni adottate per garantire l'omogeneità delle azioni intraprese sul territorio nazionale.
4. Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività (c.d. lavori preparatori) finalizzata al rispetto delle tempistiche prescritte e misure operative proposte per limitare l'impatto sull'operatività della Committente.
5. Soluzioni proposte per garantire un adeguato grado di flessibilità nell'esecuzione dei servizi anche per fronteggiare eventuali imprevisti che si dovessero presentare ivi incluse le relative azioni correttive messe in atto.

Modalità e strumenti per la gestione e realizzazione del Servizio

6. Modalità di gestione dei Numeri verdi al fine di ottimizzare i contatti con le famiglie per entrambi le indagini oggetto dell'appalto, in termini:
 - estensione dell'orario di presidio,
 - miglioramento dei livelli di servizio rispetto a quanto previsto al par. 1.2.2 del Capitolato tecnico,
 - modalità di organizzazione dei turni di lavoro,
 - modalità di organizzazione e della relativa organizzazione degli operatori per turno.

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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Allegato 10 - Schema di Relazione Tecnica



7. 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.
8. Soluzione, in termini di strumenti, modalità organizzative e metodologiche che il Fornitore adotterà per massimizzare la qualità del Software dei Sistemi CAPI e CADI (comprensivo dell'ambiente di test dei questionari) e dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori, con riferimento a:
 - descrizione di dettaglio di strumenti e funzionalità del software offerto con particolare riferimento alle specifiche caratteristiche migliorative offerte rispetto a quanto previsto all'Appendice A del Capitolato tecnico;
 - soluzioni messe a disposizione di ISTAT per agevolare l'interazione con il Sistema CAPI e CADI dell'Offerente e la verifica di conformità dello stesso.
9. Proposta di un Piano di assistenza (declinando i relativi strumenti, modalità e livelli di servizio) messo a disposizione degli Intervistatori (ferme restando le caratteristiche minime di cui al Capitolato Tecnico), in termini di:
 - numerosità dei canali di assistenza, gestione dell'assistenza, tempi di risposta, ecc., al fine di ottimizzare l'esecuzione delle attività;
 - modalità e strumenti per l'ottimizzazione dell'efficacia e della tempestività della comunicazione da e verso gli Intervistatori.

Organizzazione del Team di Lavoro

10. Strumenti (e relative modalità di applicazione), a supporto degli intervistatori 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.
11. Strumenti motivazionali che accrescono la flessibilità dell'intervistatore 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.
12. Modalità e strumenti motivazionali destinati agli intervistatori al fine di massimizzare la partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.
13. Modalità e strumenti motivazionali e di incentivazione destinati agli intervistatori al fine di ottimizzare l'attività di rilevazione con particolare riferimento al contenimento del turn over.
14. Metodologie e strumenti proposti per ottimizzare l'organizzazione degli intervistatori sul territorio e garantire con continuità l'esauritiva 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.

15. Strumenti finalizzati ad assicurare la continuità nel tempo delle risorse impiegate nell'appalto e di quelle aggiuntive eventualmente offerte, diverse dagli intervistatori

Skills e competenze delle Figure professionali: tipologia di esperienza in Indagini statistiche con tecnica di rilevazione CAPI delle figure professionali, fermo restando i requisiti minimi di cui al paragrafo 4 del Capitolato Tecnico.

16. **Esperienza del Responsabile di Progetto:** esperienza in direzione e/o coordinamento di almeno una indagine CAPI che prevede la realizzazione su scala nazionale o su almeno 10 regioni del territorio nazionale di un numero di interviste su base annua, ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli:

- a) da 15.000 e fino a 20.000 interviste SI/NO
- b) da 20.001 e fino a 25.000 interviste SI/NO
- c) oltre 25.000 interviste SI/NO

17. **Esperienza di tutti i coordinatori tecnici:** esperienza in direzione e/o coordinamento di ogni coordinatore tecnico di almeno una indagine Capi che prevede la realizzazione su scala nazionale o su almeno 10 regioni del territorio nazionale di un numero di interviste, su base annua, ricadente all'interno di uno dei seguenti intervalli:

- a) da 15.000 e fino a 20.000 interviste SI/NO
- b) da 20.001 e fino a 25.000 interviste SI/NO
- c) oltre 25.000 interviste SI/NO

18. **Esperienza dei Supervisor:** esperienza in direzione e/o coordinamento e/o supervisione di almeno una indagine CAPI che prevede la realizzazione su scala nazionale o su almeno 10 regioni del territorio nazionale di un numero di interviste ricadente all'interno dei seguenti intervalli. Il **coefficiente** relativo a tale criterio sarà ottenuto sommando, per ciascuno degli 8 supervisor offerti, un coefficiente determinato sulla base del numero di interviste effettuate.

(indicare per ciascun intervallo di interviste cui alla successiva tabella il numero di supervisor offerti, la cui somma deve essere al massimo pari a 8)

- a) numero di interviste inferiore a 15.000 *(indicare il numero del/dei supervisore/i)*
- b) comprese tra 15.000 e 20.000 *(indicare il numero del/dei supervisore/i)*
- c) numero di interviste comprese tra 20.001 e 25.000 *(indicare il numero del/dei supervisore/i)*
- d) numero di interviste superiore a 25.000 *(indicare il numero del/dei supervisore/i)*

Numero Totale supervisor offerti 8

19. **Numero di Intervistatori "face to face"** con esperienza lavorativa di almeno 24 mesi negli ultimi 10 anni, nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e/o PAPI per Indagini statistiche: (barrare con una sola X la scelta offerta)

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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Allegato 10 - Schema di Relazione Tecnica



- a) da 51 a 150 intervistatori
- b) da 151 a 225 intervistatori
- c) da 226 a 300 intervistatori
- d) da 300 a 380 intervistatori

Soluzioni logistiche per la Formazione del Team di Lavoro

20. Organizzazione logistica delle strutture per l'erogazione delle diverse attività di formazione (Spazi, organizzazione logistica e strutture messe a disposizione), di cui al Capitolato Tecnico.

Servizi aggiuntivi e Best practice

21. Ulteriori servizi in aggiunta a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, che l'Offerente si impegna ad offrire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, per meglio rispondere a quanto richiesto per il presente appalto con illustrazione dei relativi indicatori di qualità atti a monitorarne l'effettiva erogazione.
22. Descrizione delle possibilità di riutilizzo delle migliori pratiche adottate nell'ambito di rilevazioni analoghe a quelle oggetto dell'appalto, condotte con tecnica CAPI in contesti di particolare complessità. In particolare saranno valutate le esperienze maturate in termini di numerosità delle interviste, distribuzione sul territorio nazionale delle stesse e metodologie di indagine utilizzate.

Policy aziendali e regole comportamentali

23. 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.

Con riferimento al criterio 22, 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 23, 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 documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

_____, lì _____

Firma

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 CAPI per la realizzazione di indagini continue e dei servizi connessi, strumentali ed opzionali per ISTAT, ed. 2 – ID 2050

Allegato 10 - Schema di Relazione Tecnica