

ALLEGATO 4 RELAZIONE TECNICA

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 Capitolato D'Oneri.

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;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 25 pagine.

Allo scopo di migliorare l'esposizione e la fruibilità di info-grafiche e tabelle, all'interno di esse sarà possibile utilizzare un font più piccolo purché sia preservata la chiarezza del documento e il font utilizzato nelle tabelle non sia inferiore al font 8.

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 e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica, la Premessa e la Presentazione e Descrizione Offerente.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica (oltre che dell'Offerta Tecnica) e comunque alla verifica dei documenti indicati nella tabella di cui al paragrafo 17 del Capitolato d'Oneri.

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 precisa inoltre che ai fini dell'attribuzione dei "Punteggi tabellari", il Concorrente dovrà selezionare direttamente a Sistema, l'opzione che intende offrire.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» – ID 2941, NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l’offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorti, la descrizione dell’organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

INDICE

Per ciascun criterio discrezionale (D) descrivere le caratteristiche migliorative in base a quanto previsto nel paragrafo 20.2 del Capitolato d’oneri, rispettando i criteri redazionali di cui sopra. Si rammenta che le caratteristiche migliorative dei criteri tabellari (T) andranno inserite a sistema, nell’apposita sezione.

A. ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO

- **A.2 - MODELLO E QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**
 - A.2.1 - MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
 - A.2.2 - PIANO DELLE ATTIVITÀ
 - A.2.3 - AGGIORNAMENTO DELLE LISTE
 - A.2.4 - SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE

- **A. 3 - DOCUMENTAZIONE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL’ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**
 - A.3.1 - GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

B. COMPETENZE DEL PERSONALE

- **B.1 - ANZIANITÀ E/O ESPERIENZA PREGRESSA**
 - B.1.3 - GESTIONE DEL TURN OVER
 - B.1.4 - RECLUTAMENTO E SELEZIONE INTERVISTATORI

C. FORMAZIONE DEL PERSONALE

- **C.1 – MISURE FORMATIVE**

- C.1.1 - FORMAZIONE DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI DI OUTBOUND E INBOUND

D. ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI

- **D.1 – SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E PROCESSI ADOTTATI**

- D.1.1 - SERVIZIO DI OUTBOUND (PARAGRAFO 4.1 DEL CAPITOLATO TECNICO): STRATEGIE PER CONTENIMENTO ERRORI ED EFFICIENTAMENTO ATTIVITÀ
- D.1.2 - SERVIZIO DI OUTBOUND (PARAGRAFO 4.1 DEL CAPITOLATO TECNICO): STRATEGIE PER GARANTIRE IL TASSO DI RISPOSTA
- D.1.3 - ESPERIENZE PREGRESSE
- D.1.6 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER IL SERVIZIO DI INBOUND

E. STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- **E.1 – INTRODUZIONE DI MODALITÀ INNOVATIVE DI CONTATTO**

- E.1.1 - INNOVAZIONE

- **E.2 – MODALITÀ E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO E DELLA QUALITÀ EROGATA**

- E.2.1 - FUNZIONALITÀ DI DASHBOARD
- E.2.2 - CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI DA CONSEGNARE

H. CYBER SICUREZZA

- **H.1 – SICUREZZA DEI DATI GESTITI NELLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

- H.1.1 - MISURE TECNICHE ED ORGANIZZATIVE IN TEMA SICUREZZA, CONTINUITÀ OPERATIVA E PRIVACY

_____, LI _____

FIRMA

(FIRMATO DIGITALMENTE)