

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 3

OFFERTA TECNICA



L'*Offerta tecnica* è costituita da:

- uno o più documenti attestanti le *policy aziendali di sostenibilità ambientale e/o sociale*, per la valutazione dei sub-criteri tecnici e.1, e.2, e.3 e.4 del Disciplinare di gara;
- una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall'italiano la relazione tecnica **dovrà** essere corredata da traduzione giurata.

La presenza nell'offerta tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire l'offerta economica nel suo complesso costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

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;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 50 (cinquanta) pagine.

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.

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 50 pagine.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO DI INTERVISTE CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE PER ISTAT E SVOLGIMENTO DI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI – ID 1941

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/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. ELENCO DELLE CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE OFFERTE

A. Qualità tecnica del team di lavoro impiegato

a.1 Responsabile di Progetto

- indicazione del numero di indagini statistiche su scala nazionale (nella quale la figura ha maturato l'esperienza professionale richiesta dal criterio a.1 del Disciplinare) effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente almeno 15.000 interviste realizzate.

a.2 Coordinatore Operativo

- indicazione del numero di indagini statistiche su scala nazionale (nella quale la figura ha maturato l'esperienza professionale richiesta dal criterio a.2 del Disciplinare) effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente almeno 15.000 interviste realizzate.

a.3 Supervisor di sala

- indicazione del numero di indagini statistiche su scala nazionale (nella quale tutte le figure hanno maturato l'esperienza professionale richiesta dal criterio a.3 del Disciplinare) effettuate con tecnica CATI, ciascuna comprendente almeno 15.000 interviste realizzate.

a.4 Responsabile di field

- indicazione del numero di anni di esperienza della figura nella selezione, reclutamento, formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisor di sala.

a.5 Operatori del Contact Center

- indicazione della quota di personale utilizzato per gli operatori di Contact

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 CATI per la realizzazione dell'indagine sui consumi energetici delle famiglie per ISTAT e svolgimento di servizi connessi e strumentali– ID 1941

Allegato 3 – Offerta Tecnica



Center che abbia almeno un'esperienza biennale nell'erogazione dei servizi inbound.

B. Metodologie e strumenti per la realizzazione e l'erogazione dell'indagine e del servizio di contact center

b.1 Qualità del sistema IVR di Contact Center offerto

Descrizione del sistema IVR di Contact Center offerto con specifico riferimento a:

- struttura delle alberature specifiche e distinte in funzione della tipologia di indagine CATI e CAWI e in funzione della tipologia di rispondenti; possibilità di modificare le alberature ed i contenuti dei messaggi near real time direttamente da interfaccia grafica.

b.2 Funzionalità aggiuntive del sistema IVR di Contact Center

- Indicazione della presenza delle seguenti funzionalità aggiuntive del sistema IVR di Contact Center offerto in termini di:
 - Call back System
 - Sistema di rilevazione automatico telefonica a fine intervista volta a misurare il grado di soddisfazione delle famiglie intervistate

b.3 Sistema Di Registrazione Vocale delle Interviste

- Indicazione della presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste - con distorsione della voce - su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nelle prime tre settimane di rilevazione

b.4 Mystery Call

- Indicazione dell'utilizzo di attività di mystery call eseguite con periodicità almeno settimanale

b.5 Attività di ascolto in doppia cuffia

- Indicazione dell'utilizzo di attività di ascolto in doppia cuffia della intervista in corso con visualizzazione del desktop dell'intervistatore per attività di coaching mediante l'impiego di strumenti di messaggistica istantanea.

b.6 Miglioramento del tasso di completezza

- Indicazione del valore offerto per il tasso di completezza delle interviste.

b.7 Miglioramento del tasso di interviste complete del primo campione

- Indicazione del valore offerto per il tasso di interviste complete del primo campione realizzate nelle prime tre settimane di rilevazione.

b.8 Miglioramento del tasso di interviste complete del secondo campione

- Indicazione del valore offerto per il tasso di interviste complete del secondo campione realizzate nelle prime tre settimane di rilevazione.

b.9 Riduzione del tasso di rifiuto delle interviste

- Indicazione del valore offerto per il tasso di rifiuto.

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 CATI per la realizzazione dell'indagine sui consumi energetici delle famiglie per ISTAT e svolgimento di servizi connessi e strumentali- ID 1941

Allegato 3 – Offerta Tecnica



b.10 Metodologie e strumenti adottati per garantire il valore offerto per il tasso di completezza e di rifiuto delle interviste

- Descrizione delle metodologie e strumenti adottati per garantire il valore offerto per il tasso di completezza e di rifiuto delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto con le famiglie, e in particolare delle:

b.10.1 metodologie di gestione e caratteristiche tecniche dell'agenda degli appuntamenti dell'intervistatore

b.10.2 ulteriori metodologie e strumenti che favoriscono la disponibilità dell'intervistatore ad effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli previsti dal capitolato tecnico al fine di venire incontro alle esigenze delle famiglie da intervistare

b.10.3 metodologie organizzative e strumenti per monitorare e ridurre il tasso di rifiuto delle interviste.

b.11 Piano di miglioramento

- Descrizione di un piano di miglioramento del servizio da adottare nel caso in cui la percentuale di interviste realizzate nelle prime tre settimane del periodo di rilevazione sia inferiore al valore offerto, ed in particolare di:
 - reportistica analitica e grafica dell'andamento giornaliero dei principali indicatori dei livelli di servizio, dei tentativi di contatto effettuati e relativi esiti, etc;
 - contromisure adottate per garantire, nelle successive settimane del periodo di rilevazione, il raggiungimento del tasso di completezza offerto

b.12 Strumenti di workforce management adottati per la pianificazione intelligente del personale impiegato

- Descrizione degli strumenti di workforce management adottati per la pianificazione intelligente del personale impiegato, anche nell'ottica di garantire un'ottimale gestione dei volumi delle interviste e di chiamate ricevute dal Contact Center, ed in particolare di:
 - funzionalità offerte, nell'ambito dei servizi oggetto di gara, relative al forecasting e al tracking del traffico, gestione dello staffing degli intervistatori e operatori, gestione dello scheduling dei turni, monitoraggio e controllo della pianificazione.

b.13 Percentuale di chiamate gestite direttamente dagli operatori di Contact Center senza attesa in coda

- Indicazione della percentuale di chiamate gestite direttamente dagli operatori di Contact Center senza attesa in coda.



b.14 Percentuale di chiamate gestite dagli operatori di Contact Center in coda e senza attesa in coda

- Indicazione della percentuale di chiamate gestite direttamente dagli operatori di Contact Center in coda e senza attesa in coda.

b.15 Monitoraggio in real time da remoto

- Indicazione della presenza di un sistema di monitoraggio da remoto che consenta, dalle sedi ISTAT, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatori

C. Organizzazione del team di lavoro

c.1 KPI Manager

- Indicazione della presenza di un KPI Manager, in possesso delle conoscenze e competenze descritte le Capitolato Tecnico in grado di monitorare e garantire la qualità del servizio.

c.2 Rapporto supervisori: intervistatori offerto

- Indicazione del rapporto supervisori : intervistatori offerto

c.3 Team leader

- Indicazione della presenza di almeno un team leader per tutti gli operatori di Contact Center previsti

D. Formazione

d.1 Piani formativi

- Descrizione dei piani formativi, delle metodologie e delle modalità formative proposte, sia per garantire un adeguato livello di conoscenza al personale nella fase di avvio dei servizi, sia per consentire il corretto aggiornamento delle conoscenze in fase di esecuzione degli stessi. In particolare di:
 - modalità di realizzazione di focus formativi mirati all'analisi di problemi ricorrenti che trovano una difficile risoluzione da parte degli addetti di sala;
 - struttura e modalità organizzative delle aule di formazione;
 - metodologie che favoriscano sia il trasferimento teorico delle conoscenze, sia l'apprendimento tramite l'esperienza;
 - strumenti a supporto utilizzati.

E. Adozione di ulteriori misure rispetto a quelle previste dal quadro normativo vigente, per la salute, la sicurezza e il benessere del personale impiegato presso la sede/i in cui saranno svolti i servizi

- e.5** Indicazione della presenza di servizi di ristoro (distributori automatici di vivande,



bar, mensa, etc.)

- e.6** Indicazione della presenza di sala relax per il personale impiegato nel servizio
- e.7** Indicazione della regolabilità in altezza di tutti i monitor utilizzati per le postazioni di lavoro
- e.8** Indicazione della regolabilità di tutte le sedute delle postazioni di lavoro

F. SOLUZIONI TECNOLOGICHE PROPOSTE NEL CONTESTO DELLA FORNITURA DEL SOFTWARE CATI

Descrizione delle soluzioni tecnologiche proposte nel contesto della fornitura del software CATI in particolare riferimento a:

- f.1** criteri tecnici, strumenti, modalità organizzative e metodologiche che il Fornitore adotterà per massimizzare la qualità del Software CATI (comprensivo dell'ambiente di test del questionario) e dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori, anche nell'ottica di garantire una maggiore affidabilità e usabilità del software.
- f.2** soluzioni messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso.

G. SICUREZZA DEI DATI GESTITI

- g.1** Descrizione delle metodologie e delle modalità operative previste per garantire la conservazione dei dati, la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. policy aziendali per la gestione degli accessi alle postazioni informatiche, modalità di accesso fisico alle postazioni, etc..)
- g.2** Descrizione dell'architettura locale prevista per garantire la conservazione dei dati e la sicurezza dei dati e delle informazioni gestite nell'erogazione dei servizi richiesti (ad. es. utilizzo di apparati di sicurezza, ecc..).

4 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..)