

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 3

OFFERTA TECNICA



L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana 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.

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 100 (cento) 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 100 pagine.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE CONTINUATIVA SULLE FORZE DI LAVORO PER ISTAT – ID 1755

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 per lo sviluppo e l'erogazione del servizio (*max 7 punti*)

a.1 Responsabile di Progetto (*max 2 punti tabellari*)

(con indicazione dell’esperienza della suddetta figura in direzione e coordinamento di indagini statistiche CATI , di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero di interviste su base annua, ricadente all’interno degli intervalli sotto riportati:

Tabella 1

• numero interviste <15.000	0 punti
• 15.000≤numero interviste ≤25.000	1 punto
• numero interviste >25.000	2 punti

Dovrà essere compilata la tabella 1, indicando solo una delle tre opzioni in tabella per l’attribuzione del relativo punteggio).

a.2. Coordinatori operativi (*max 2 punti tabellari*)

(con indicazione dell’esperienza delle suddette figure in coordinamento e supervisione operativa di indagini statistiche CATI, di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero di interviste su base annua, ricadente all’interno degli intervalli sotto riportati:



Tabella 2

• numero interviste<15.000	0 punti
• 15.000≤numero interviste≤25.000	1 punto
• numero interviste>25.000	2 punti

Dovrà essere compilata la tabella 2, indicando solo una delle tre opzioni in tabella per l'attribuzione del relativo punteggio).

a.3 Supervisor di sala *(max 3 punti tabellari)*

(con indicazione dell'esperienza delle suddette figure in attività di supervisione di sala e supporto tecnico/contenutistico agli intervistatori, di indagini statistiche CATI, di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero di interviste su base annua, ricadente all'interno degli intervalli sotto riportati:

Tabella 3

• numero interviste<15.000	0 punti
• 15.000≤numero interviste≤25.000	1,5 punti
• numero interviste>25.000	3 punti

Dovrà essere compilata la tabella 3, indicando solo una delle tre opzioni in tabella per l'attribuzione del relativo punteggio).

B. Modalità e strumenti per la realizzazione del servizio *(max 16 punti)*

b.1 Modalità di gestione del numero verde *(max 2 punti discrezionali)*

(modalità di gestione del numero verde al fine di ottimizzare i contatti con le famiglie con la proposta di ulteriori livelli di servizio rispetto a quelli indicati al par. 1.2.2 del Capitolato Tecnico, modalità e strumenti di monitoraggio e relativa rendicontazione).

b.2 Miglioramento del tasso di completezza delle reinterviste *(max 2 punti tabellari)*

(dovrà essere indicato il tasso di completezza offerto, che dovrà essere almeno pari al valore indicato nel Capitolato Tecnico. Il punteggio tecnico sarà assegnato secondo il criterio di seguito indicato:

- per un tasso di completezza offerto pari al valore indicato nel Capitolato Tecnico saranno assegnati 0 punti;
- per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico, saranno assegnati 0,5 punti, fino a un massimo di 2 punti per un valore offerto superiore di 4 punti percentuali rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico).



Attenzione! Il punteggio tabellare non sarà assegnato se al criterio b.3 non sarà stato attribuito dalla commissione un giudizio pari almeno ad "adeguato".

b.3 Strumenti e tecniche per garantire il tasso di completezza offerto *(max 4 punti discrezionali)*

(strumenti e tecniche per garantire il valore offerto per il tasso di completezza delle interviste, riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione, le difficoltà di contatto con le famiglie, ecc.).

b.4 Servizi e/o strumenti di monitoraggio real time da remoto delle interviste *(max 4 punti discrezionali)*

(servizi e/o strumenti di monitoraggio real time da remoto delle interviste, oltre quelli previsti da Capitolato, che il Concorrente si impegna a offrire a ISTAT senza oneri aggiuntivi).

b.5 Verifica del regolare svolgimento delle interviste e misura del giudizio della famiglia *(max 4 punti discrezionali)*

(modalità e strumenti atti a verificare il regolare svolgimento delle interviste e misurare il giudizio della famiglia rispetto alla qualità del servizio, che il Concorrente si impegna a offrire a ISTAT senza oneri aggiuntivi).

C. Organizzazione del team di lavoro *(max 11 punti)*

c.1 Organizzazione degli intervistatori ai fini di rispondere alle esigenze delle famiglie *(max 1 punto discrezionale)*

(modalità 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).

c.2 Miglioramento della percentuale delle interviste complete (reinterviste più prime interviste) effettuate nelle prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre *(max 1,5 punti tabellari)*

(dovrà essere indicata la percentuale offerta, che dovrà essere almeno pari al valore indicato nel Capitolato Tecnico. Il punteggio tecnico sarà assegnato secondo il criterio di seguito indicato:

- per una percentuale offerta pari al valore indicato nel Capitolato Tecnico, saranno assegnati 0 punti;



- per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore indicato nel Capitolato Tecnico, saranno assegnati 0,25 punti, fino a un massimo di 1,5 punti per un valore offerto superiore di 6 punti percentuali rispetto al valore indicato nel Capitolato).

Attenzione! Il punteggio tabellare non sarà assegnato se al criterio c.3 non sarà stato attribuito un giudizio pari almeno ad "adeguato".

c.3 Organizzazione degli intervistatori per garantire la percentuale offerta *(max 3 punti discrezionali)*

(organizzazione degli intervistatori al fine di garantire il valore offerto per la percentuale di interviste effettuate nelle prime due settimane successive alla settimana di riferimento per l'insieme delle settimane chiuse nel bimestre).

c.4 Minimizzazione dell'attrition *(max 3 punti discrezionali)*

(soluzioni per minimizzare i livelli di attrition bimestrale e annuo, al fine di contenere il fenomeno del turn over).

c.5 Ruoli e responsabilità delle figure professionali del team di lavoro, ad eccezione degli intervistatori *(max 2,5 punti discrezionali)*

(tipologia di figure professionali componenti il team, al fine di garantire la continuità, l'efficacia e l'efficienza del servizio, anche in situazioni di picchi di attività e/o assenze temporanee delle figure, in particolare con riferimento ai coordinatori operativi e alle figure dedicate alla programmazione e sviluppo del software CATI).

D. Organizzazione del servizio *(max 8 punti)*

d.1 Organizzazione dei processi nella fase di rilevazione *(max 4 punti discrezionali)*

(organizzazione dei processi con l'indicazione degli strumenti adottati per rendere accessibili all'ISTAT tempestivamente tutte le informazioni relative all'andamento delle attività, le eventuali criticità che si presentano e le azioni correttive messe in atto).

d.2 Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività *(max 4 punti discrezionali)*

(organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività, finalizzata al rispetto delle tempistiche prescritte da Capitolato Tecnico).

E. Soluzioni logistiche e strumenti per le attività di rilevazione, gestione, elaborazione dati del sistema CATI e formazione del team di lavoro *(max 6 punti)*

e.1 Soluzioni logistiche per l'attività di rilevazione *(max 3 punti discrezionali)*



(caratteristiche degli spazi, dell'organizzazione logistica e delle strutture messe a disposizione per l'ottimizzazione, il controllo e l'efficientamento delle attività di rilevazione).

e.2 Soluzioni logistiche per l'attività di formazione *(max 1 punto discrezionale)*

(caratteristiche degli spazi, dell'organizzazione logistica e delle strutture messe a disposizione per l'ottimizzazione, il controllo e l'efficientamento delle attività di formazione).

e.3 Formazione da remoto *(max 2 punti discrezionali)*

(strumenti messi a disposizione per l'erogazione della formazione da remoto).

F. Soluzioni tecnologiche proposte nel contesto della fornitura del software CATI *(max 6 punti)*

f.1 Qualità del software CATI *(max 3 punti discrezionali)*

(soluzioni, in termini di 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).

f.2 Interazione con il sistema CATI e verifica di conformità *(max 3 punti discrezionali)*

(soluzioni messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione con il Sistema CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso).

G. Servizi aggiuntivi e best practice *(max 6 punti)*

g.1 Servizi aggiuntivi *(max 3 punti discrezionali)*

(ulteriori servizi che il Concorrente si impegna a offrire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, per meglio rispondere agli obiettivi della fornitura in aggiunta a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, con illustrazione dei relativi indicatori di qualità atti a misurarne l'effettiva erogazione).

g.1 Best practice *(max 3 punti discrezionali)*

(verrà valutato il valore aggiunto potenzialmente rilevante per la fornitura oggetto del presente appalto, apportato da Best practice, metodologie e strumenti nell'ambito di tecnica di rilevazione CATI e maturato in precedenti esperienze di rilevante complessità; dove la complessità si riferisce in particolare alla numerosità delle interviste e alla varietà delle tipologie degli strumenti di rilevazione).



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..).