

## ALLEGATO 3

### OFFERTA 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 soli servizi offerti in relazione alle caratteristiche migliorative indicate nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di 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 40 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.

#### **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 SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE PER ISTAT – EDIZIONE 2 ID 2205

##### **PREMESSA E PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

Il Concorrente deve indicare i 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.

#### **1. RESPONSABILE DI PROGETTO**

Il Concorrente deve indicare per la suddetta figura professionale l'intervallo numerico di interviste effettuate con tecnica CATI su base annua di almeno una indagine statistica su scala nazionale di cui ha curato la direzione a scelta tra:

- $15.000 < \text{numero interviste} \leq 25.000$ ;
- $\text{numero interviste} > 25.000$ .

---

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 - Edizione 2 - ID 2205



## **2. COORDINATORE OPERATIVO**

Il Concorrente deve indicare per la suddetta figura professionale l'intervallo numerico di interviste effettuate con tecnica CATI su base annua di almeno una indagine statistica su scala nazionale di cui ha curato il coordinamento tecnico e la supervisione delle attività e delle risorse a scelta tra:

- $15.000 < \text{numero interviste} \leq 25.000$ ;
- $\text{numero interviste} > 25.000$ .

## **3. SUPERVISORE DI SALA**

Il Concorrente deve indicare per la suddetta figura professionale l'intervallo numerico di interviste effettuate con tecnica CATI su base annua di almeno una indagine statistica su scala nazionale di cui ha curato la supervisione di sala e il supporto tecnico/contenutistico agli intervistatori a scelta tra:

- $15.000 < \text{numero interviste} \leq 25.000$ ;
- $\text{numero interviste} > 25.000$ .

## **4. INTERVISTATORI**

Il Concorrente deve indicare la quota di personale utilizzato con esperienza almeno biennale nella realizzazione di interviste svolte con tecnica CATI e/o CAPI a scelta tra:

- $30\% \leq \text{quota di personale impiegato} < 50\%$ ;
- $\text{quota di personale impiegato} \geq 50\%$

## **5. OPERATORI DEL CONTACT CENTER**

Il Concorrente deve indicare la quota di personale utilizzato con esperienza almeno biennale nella erogazione di servizi inbound a scelta tra:

- $30\% \leq \text{quota di personale impiegato} < 50\%$ ;
- $\text{quota di personale impiegato} \geq 50\%$

## **6. SOLUZIONI TECNICHE ED ORGANIZZATIVE ADOTTATE PER GARANTIRE IL TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE**

Il Concorrente deve descrivere le soluzioni tecniche ed organizzative che vengono adottate al fine di garantire il tasso di completezza delle interviste.

## **7. MIGLIORAMENTO DEL TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE**

Il Concorrente deve indicare il valore offerto per il tasso di completezza delle interviste.

Il punteggio tabellare non sarà assegnato se al criterio numero 6 non sarà stato attribuito dalla commissione un giudizio pari almeno ad "adeguato".

## **8. STRUMENTI DI WORKFORCE MANAGEMENT**

Il Concorrente deve indicare gli strumenti di workforce management adottati per l'assegnazione e la riassegnazione delle interviste agli intervistatori CATI.

## **9. SISTEMA IVR: QUALITA'**

Il Concorrente deve descrivere la struttura delle alberature previste in funzione della tipologia di indagine CATI e CAWI e la possibilità di modificare tali alberature e i relativi contenuti in modo near



real time direttamente da interfaccia grafica.

#### **10. SISTEMA IVR: FUNZIONALITA' AGGIUNTIVA**

Il Concorrente deve indicare la presenza di un sistema di rilevazione automatica telefonica a fine intervista volta a misurare il grado di soddisfazione delle famiglie intervistate.

#### **11. CONTACT CENTER: MODALITA' DI GESTIONE**

Il Concorrente deve descrivere la modalità di gestione del Contact Center al fine di ottimizzare i contatti con le famiglie, in termini di estensione dell'orario di presidio e di modalità di organizzazione dei turni di lavoro e degli operatori per ogni turno.

#### **12. MIGLIORAMENTO DELLA PERCENTUALE MINIMA DI CHIAMATE INBOUND GESTITE SU BASE MENSILE CON UN TEMPO MASSIMO DI ATTESA DELLA RISPOSTA DELL'OPERATORE DEL CONTACT CENTER PARI A 10 SECONDI**

Il Concorrente deve indicare il valore offerto per la suddetta percentuale di chiamate.

#### **13. MODALITÀ E STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DEGLI INTERVISTATORI ALLE SESSIONI FORMATIVE**

Il Concorrente deve descrivere le modalità e gli strumenti motivazionali destinati agli intervistatori per massimizzare la loro partecipazione attiva e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.

#### **14. SISTEMA DI REGISTRAZIONE VOCALE DELLE INTERVISTE**

Il Concorrente deve indicare la presenza di un sistema di registrazione vocale delle interviste con distorsione della voce su un campione pari almeno al 2% delle interviste eseguite nel periodo di rilevazione.

#### **15. PROCESSI PER L'AVVIO DELLE ATTIVITÀ**

Il Concorrente deve descrivere l'organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività, finalizzata al rispetto delle tempistiche.

#### **16. STRUMENTI DI MONITORAGGIO**

Il Concorrente deve descrivere l'organizzazione dei processi e gli 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.

#### **17. SISTEMA DI MONITORAGGIO IN REAL TIME DA REMOTO**

Il Concorrente deve indicare la presenza di un sistema di monitoraggio da remoto che consenta, dalle sedi di ISTAT, tramite un unico strumento, sia l'ascolto in real time della conversazione sia la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore.

#### **18. SOLUZIONI PROPOSTE PER LA FORNITURA DEL SOFTWARE CATI**

Il Concorrente deve descrivere le soluzioni, in termini di strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche, modalità organizzative e metodologiche adottate 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

---

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 - Edizione 2 - ID 2205



e usabilità del software.

#### **19. INTERAZIONE DA REMOTO CON IL SISTEMA CATI**

Il Concorrente deve descrivere le soluzioni, in termini di procedure operative proposte per l'accesso al sistema e gli strumenti utilizzati e le relative caratteristiche tecniche messe a disposizione di ISTAT per facilitare l'interazione da remoto con il Sistema CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso.

#### **20. MODALITÀ E STRUMENTI MOTIVAZIONALI E DI INCENTIVAZIONE PER GLI INTERVISTATORI**

Il Concorrente deve descrivere le modalità e gli strumenti motivazionali e di incentivazione destinati agli intervistatori 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.

#### **21. RAPPORTO SUPERVISORI - INTERVISTATORI**

Il Concorrente deve indicare il numero di intervistatori previsti per un solo supervisore.

#### **22. SOLUZIONI PER LA CONSERVAZIONE E PER IL BACKUP DEI DATI GESTITI**

Il Concorrente deve descrivere le soluzioni messe a disposizione per garantire la conservazione e il backup dei sistemi informativi impiegati nell'erogazione dei servizi in termini di metodologie e procedure operative, strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche e frequenza di backup

#### **23. SOLUZIONI PER L'INTEGRITÀ E LA RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI GESTITI**

Il Concorrente deve descrivere le soluzioni messe a disposizione per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi in termini di metodologie e procedure operative, strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche (sia per la sicurezza passiva sia per la sicurezza attiva) e contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.

#### **24. SERVIZI AGGIUNTIVI**

Il Concorrente deve descrivere gli 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. Il punteggio non sarà assegnato se per ognuno dei servizi aggiuntivi non vengono illustrati gli indicatori di qualità.

#### **25. BEST PRACTICE**

Il Concorrente deve descrivere il valore aggiunto potenzialmente rilevante per la fornitura oggetto del presente appalto, apportato da Best practice adottate nell'ambito di rilevazioni analoghe a quelle oggetto dell'appalto. Tali rilevazioni dovranno essere state condotte con tecnica di rilevazione CATI e relative ad esperienze di rilevante complessità dove la complessità si riferisce in particolare alla numerosità delle interviste e alla complessità del questionario elettronico in termini di numero di quesiti.