

ALLEGATO 6

RELAZIONE TECNICA

La **RELAZIONE TECNICA** dovrà essere conforme al fac-simile di seguito riportato e dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata di quanto offerto, nel rispetto dei requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

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 25 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, oltre alle informazioni inviate a Sistema relative alle caratteristiche di valutazione di tipo tabellare dell’offerta (compilazione della/e scheda/e tecnica/he), secondo quanto previsto al paragrafo 15 del Disciplinare di gara.

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 AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CON TECNICA MISTA CAPI E CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE SUL REDDITO E LE CONDIZIONI DI VITA DELLE FAMIGLIE (EU – SILC) E DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI PER ISTAT – EDIZIONE 2 –ID 2593

PREMESSA E 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)

CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE OFFERTE DI TIPO DISCREZIONALE

7 STRUTTURA E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA CAPI/CATI

(Descrivere, nel rispetto delle caratteristiche minime indicate al par. 9.1. del Capitolato Tecnico, la struttura e le caratteristiche tecniche del Sistema CAPI/CATI (ivi incluse eventuali sue estensioni sui device degli intervistatori), in termini di:

- controlli messi in atto per garantire la qualità del software e conseguentemente la successiva memorizzazione ed elaborazione dei dati;
- livelli di continuità operativa;
- resilienza e sicurezza)

8 STRUTTURA E CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

(Descrivere, nel rispetto delle caratteristiche minime indicate al par. 9.2. del Capitolato Tecnico, la struttura e le caratteristiche implementative del questionario elettronico, che:

- facilitino eventuali aggiornamenti del questionario stesso;
- semplifichino l'attività di esecuzione dell'intervista da parte dell'intervistatore, coadiuvandolo al tempo stesso;
- limitino e riducano i tempi e gli errori di compilazione)



10 STRUMENTI PER INTERAZIONE DA REMOTO E IN TEMPO REALE CON IL SISTEMA CAPI/CATI E RELATIVA VERIFICA DI CONFORMITÀ

(Descrivere gli strumenti messi a disposizione per l'interazione da remoto e in tempo reale con il Sistema CAPI/CATI del Fornitore e la verifica di conformità dello stesso da parte di ISTAT in termini di:

- facilità di utilizzo e consultazione e consistenza della reportistica, in base a differenti profili utente e con diversi livelli di aggregazione dei dati,
- completezza delle informazioni fornite;
- innovatività, sicurezza e disponibilità)

11 RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

(Descrivere le soluzioni organizzative e tecniche adottate per garantire il rispetto dei seguenti tassi stabiliti dal Capitolato Tecnico ai par. 2.3.3.1, 2.3.3.2 e 2.4.1:

- tasso di completezza per tecnica e per wave,
- tasso di copertura regionale CAPI,
- tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI,
- tasso di attività,

sia in fase di avvio che in quella esecutiva, identificando tempestivamente eventuali criticità e adottando opportune azioni di mitigazione commisurate al grado di severità della criticità.

La proposta sarà valutata anche rispetto alla sua concretezza, con casistiche quanto più confacenti con la tipologia e il contesto dell'appalto)

13 MONITORAGGIO IN REAL TIME CATI

(Descrivere, nel rispetto delle caratteristiche minime indicate al par. 5.1. del Capitolato Tecnico, la struttura e le caratteristiche tecnico/funzionali del sistema unico accessibile da remoto che consente l'ascolto in real time della conversazione CATI e la visualizzazione della schermata grafica dell'intervistatore in termini di:

- modalità di accesso da parte di ISTAT;
- modalità, sicurezza e facilità di utilizzo da parte di ISTAT;
- funzionalità aggiuntive che semplifichino l'attività di monitoraggio)

18 STRUTTURA ORGANIZZATIVA, METODOLOGIE E STRUMENTI DEL TEAM DI LAVORO

(Descrivere la struttura organizzativa e le metodologie e strumenti, riconosciuti come best practice, adottati per garantire la gestione dell'appalto, per ciascuna annualità e per tutta la durata complessiva del medesimo, in tutte le fasi di avvio, rilevazione e chiusura, che assicurino:

- la programmazione ottimale delle attività, anche in relazione al team di lavoro impiegato e al



relativo carico di lavoro;

- lo stato di avanzamento delle attività in linea con i calendari condivisi con ISTAT;

il monitoraggio a diversi livelli di granularità dello stato di avanzamento delle attività (team di risorse, sub-obiettivi di progetto, etc.) da parte di ISTAT e relativa interazione con la Committente in modo che abbia sempre piena e costante visibilità della fase esecutiva dell'appalto)

19 PROCESSI E MODALITÀ DI SELEZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

(Descrivere i processi e le modalità adottate dal Concorrente per la selezione delle figure professionali, con particolare riferimento agli intervistatori sia in fase iniziale che durante l'esecuzione dell'indagine stessa in caso di integrazione o sostituzione degli stessi, al fine di:

- favorire l'integrazione delle nuove figure all'interno della struttura aziendale e garantire la continuità del servizio prestato;
- assicurare che la conduzione delle interviste sia conforme alle esigenze della Committente, attraverso un team che risulti: motivato, affidabile e stabile nel tempo (minimizzando il turnover), competente sia a livello tecnico che in termini di competenze comunicative/relazionali, realizzative, di efficacia)

20 RIDUZIONE DEL TASSO DI TURN OVER

(Descrivere le soluzioni che il Concorrente intende adottare per minimizzare il tasso di turn over e garantire la persistenza della medesima rete di rilevazione nel corso dell'intera vigenza contrattuale, con particolare riguardo all'attualità e concretezza delle politiche di gestione del personale adibito all'esecuzione del contratto (ad esempio piani carriera, percorsi formativi), strumenti (ad esempio, asili nido o convenzioni con apposite strutture, bonus o contributi), forme di incentivazione e/o altri benefit adottati dal Concorrente per migliorare le condizioni di lavoro del personale, favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro e la parità di genere.

Si chiede in particolare di specificare:

- le modalità di erogazione di tali soluzioni (es: rimborsi, convenzioni,...);
- le modalità di formalizzazione di tali soluzioni (es: indicazione all'interno del contratto applicato o altra comunicazione formale da parte del datore di lavoro))

21 RIDUZIONE DELLA PERCENTUALE DI COMPILAZIONE DI INTERVISTE PROXY

(Descrivere le procedure e gli strumenti che il Concorrente intende utilizzare in fase di rilevazione per ridurre la percentuale di compilazione delle interviste proxy, nel rispetto alle prescrizioni minime previste al par 2.3.2. del Capitolato Tecnico)



22 PROCEDURE E AZIONI CHE CONSENTANO LA VERIFICA DELL'AVVENUTO PAGAMENTO DELLE RISORSE

(Descrivere le procedure e le azioni che il Concorrente intende attuare per mettere la Committente – e in particolare la figura del DEC – nelle condizioni di verificare con cadenza bimestrale (con riferimento alla specifica annualità e al periodo di erogazione della prestazione) l'avvenuto pagamento, nel rispetto dei termini previsti dai singoli contratti, degli intervistatori e delle altre figure professionali impiegate nell'appalto, sia in caso di lavoratori dipendenti e sia in casi di lavoratori con contratti di collaborazione o P.Iva.

La proposta sarà valutata anche rispetto alla capacità di assicurare una tempestiva ed efficace fruizione dei dati richiesti da parte della Committente nonché la piena attendibilità degli stessi)