

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI CATI/CAWI SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT – ID 2850 - NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682**

**ALLEGATO 4 OFFERTA TECNICA**

L’*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** 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 (venticinque) 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.

Si precisa inoltre che ai fini dell’attribuzione dei “Punteggi tabellari”, il Concorrente dovrà selezionare direttamente a Sistema, l’opzione che intende offrire.

**RELAZIONE TECNICA**

**1. 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell’ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

## **2. INDICE**

Per ciascun criterio discrezionale (D) descrivere le caratteristiche migliorative in base a quanto previsto nel paragrafo 20.2 del Capitolato d'onori, 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.3 - DOCUMENTAZIONE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**
  - A.3.1 - GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

### **C. FORMAZIONE DEL PERSONALE**

- **C.1 – MISURE FORMATIVE**
  - C.1.1 - MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI DI OUTBOUND E INBOUND IN CASO DI TURNOVER.

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

- **D.1 – SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E PROCESSI ADOTTATI**
  - D.1.1 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND “INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI CITTADINI RISPETTO ALLE MISURE DI SEMPLIFICAZIONE NELLA PA”

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- D.1.2 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND “INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLE IMPRESE RISPETTO ALLE MISURE DI SEMPLIFICAZIONE NELLA PA”
- D.1.3 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND “INDAGINE SUI TEMPI DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE”
- D.1.4 - MASSIMIZZAZIONE DEL NUMERO DI OPERATORI OUTBOUND IDONEI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE
- D.1.5 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER IL SERVIZIO DI INBOUND
- D.1.6 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER I SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

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

- **E.1 – MODALITÀ E STRUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE E IL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO E DELLA QUALITÀ EROGATA**
  - E.1.1 - STRUMENTI DI INTERAZIONE
  - E.1.2 - STRUTTURA E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

\_\_\_\_\_, LI \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_  
(FIRMATO DIGITALMENTE)