

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI/CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT – ID 2859**

**NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682**

**ALLEGATO 4 RELAZIONE 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 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.

Allo scopo di migliorare l’esposizione e la fruibilità di info-grafiche e tabelle, all’interno di esse sarà possibile utilizzare un font più piccolo purché sia preservata la chiarezza del documento e il font utilizzato nelle tabelle non sia inferiore al font 8.

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 la “Premessa” e la “Presentazione e Descrizione Offerente”.

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**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INDAGINI STATISTICHE CATI/CAWI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI E DELLE IMPRESE PER ISTAT – ID 2859**

---

*Classificazione del documento: Consip Public*

Appalto specifico indetto da Consip s.p.a. per l’affidamento del servizio di indagini statistiche CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 nell’ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per i servizi di contact center - ID 2682

## **NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682**

### **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)

### **2. INDICE**

Per ciascun criterio discrezionale (D) descrivere le caratteristiche migliorative in base a quanto previsto nel paragrafo 20.2 del Capitolato d'oneri, 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.1 - MODELLO E QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**
  - A.1.1 - MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
  - A.1.2 - PIANO DELLE ATTIVITÀ
  
- **A. 2 - DOCUMENTAZIONE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**
  - A.2.1 - GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

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

- **C.1 – MISURE FORMATIVE**
  - C.1.1 - FORMAZIONE DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI DI OUTBOUND E INBOUND

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

---

*Classificazione del documento: Consip Public*

Appalto specifico indetto da Consip s.p.a. per l'affidamento del servizio di indagini statistiche CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per i servizi di contact center - ID 2682

#### **PRINCIPALI E OPZIONALI**

- **D.1 – SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E PROCESSI ADOTTATI**
  - D.1.1 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND PER L'INDAGINE SUI CONSUMATORI (A) DI CUI AL PARAGRAFO 3.3 DEL CAPITOLATO TECNICO
  - D.1.2 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND PER LE INDAGINI SULLE IMPRESE (B), (C), (D), (E) DI CUI AL PARAGRAFO 3.3 DEL CAPITOLATO TECNICO.
  - D.1.3 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PROGETTI GESTITI
  - D.1.6 - MODALITÀ DI GESTIONE DEI SOLLECITI PER LA COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI CAWI NON COMPILATI
  - D.1.7 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER IL SERVIZIO DI INBOUND
  - D.1.8 - ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER I SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO (PAR 4.3 DEL CAPITOLATO TECNICO)

#### **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 - ARCHITETTURA E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

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

FIRMA

(FIRMATO DIGITALMENTE)

---

*Classificazione del documento: Consip Public*

Appalto specifico indetto da Consip s.p.a. per l'affidamento del servizio di indagini statistiche CATI/CAWI sulla fiducia dei consumatori e delle imprese per ISTAT – ID 2859 nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per i servizi di contact center - ID 2682