

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO OFFERTA TECNICA - TEMPLATE RELAZIONE TECNICA

Offerta tecnica	
Documento	Busta
Offerta tecnica (<i>generata dal sistema</i>)	Tecnica
Relazione tecnica	Tecnica

L'offerta deve contenere, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti:

- la **"Offerta Tecnica"**, generata automaticamente dal Sistema, contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e scheda/e di offerta, con riferimento ai criteri di valutazione tabellari indicati al Capitolato d'Oneri par. 17.2 e con modalità di valutazione "T" Tabellare (ultima colonna "T D").
- La **Relazione Tecnica**, conforme al fac-simile di seguito riportato che illustri la proposta del concorrente con riferimento ai criteri di valutazione tabellari indicati al Capitolato d'Oneri par. 17.2 e con modalità di valutazione "D" Discrezionale (ultima colonna "T D")

LA **RELAZIONE TECNICA** dovrà contenere la descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti per i quali è prevista l'assegnazione di punteggio discrezionale, il tutto in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, nella documentazione di AS e del Bando Istitutivo SDAPA Contact Center.

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;**
- non concorrono al numero limite complessivo di pagine sopra indicate, non essendo soggette a valutazione, le seguenti parti della Relazione Tecnica:

- copertina,
- indice,
- sezione relativa alla presentazione e descrizione dell'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 che tutte le migliori/soluzioni/sistemi nonché metodologie e modalità organizzative proposte devono essere nella piena disponibilità/fattibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per ISTAT.

Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica e nell'Offerta Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti in tali documenti e sempre nel rispetto dei requisiti minimi richiesti dalla *lex specialis* di gara a pena di esclusione dalla gara.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 3 – Template Relazione tecnica

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della Relazione Tecnica contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Capitolato d'oneri, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela potrà essere prodotta all'interno o in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

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. IMPEGNI E DICHIARAZIONI

- a) il concorrente si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Contratto e relativi allegati;
- b) dichiara che i servizi offerti rispettano tutti i requisiti minimi previsti nel capitolato tecnico e nelle relative appendici;

3. TRATTAZIONE DEI CRITERI TECNICI DISCREZIONALI

Il concorrente, fatta salva la chiarezza espositiva per ciascun criterio, **può strutturare la Relazione Tecnica utilizzando il ‘titolo’ del criterio, comprensivo della relativa numerazione riportata nel Capitolato d’Oneri, come titolo di paragrafo o di capitolo e a seguire la trattazione della propria offerta relativamente al criterio tecnico discrezionale.**

La seguente tabella sintetizza i criteri tecnici discrezionali previsti nel Capitolato d’oneri.

codice	Sub-Criteri di Valutazione	
ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO		
A.2.1	Modello della struttura organizzativa.	Descrivere quanto richiesto nella tabella 2 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. A.2.1
A.3.1	Gestione della forza lavoro.	Descrivere quanto richiesto nella tabella 2 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. A.3.1
FORMAZIONE PER IL PERSONALE		
C.1.1	Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione delle risorse impegnate nei servizi di Outbound e Inbound in caso di Turn Over.	Descrivere quanto richiesto nella tabella 4 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. C.1.1
ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI		
D.1.1a	Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound a) Indagine Famiglie di studenti con disabilità	Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.1a

D.1.1b	Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound b) Indagine Famiglie su consumi energetici	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.1b</i>
D.1.4	Organizzazione e soluzioni Operative per il Servizio di Inbound	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.4</i>
D.1.5	Organizzazione e soluzioni operative per i servizi di infrastruttura dei canali di contatto	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.5</i>
D.1.6	Organizzazione e soluzioni operative per i servizi di infrastruttura logistica	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.6</i>
D.1.7	Organizzazione e soluzioni operative per i Sistemi Informativi a supporto (par 4.3 del CT) e tempi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto (par 6.12 del CT)	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 5 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. D.1.7</i>
STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI		
E.2.1	Strumenti	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 6 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. E.2.1</i>
LIVELLI DI SERVIZIO		
F.1.1.	Soluzioni organizzative e tecniche	<i>Descrivere quanto richiesto nella tabella 7 di cui al paragrafo 17.2 del CdO, con riferimento al criterio n. F.1.1</i>

4. EVENTUALE, OVE NON INSERITA IN APPOSITO DOCUMENTO] DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto a indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.