**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE SVOLTE CON TECNICA CATI PER LA REALIZZAZIONE DELL’INDAGINE CONTINUA SULLE FORZE DI LAVORO – EDIZIONE 3**

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, [09/02/2022]

#  Premessa

Nell'ambito della Convenzione, siglata il 20/09/2021, ISTAT ha affidato a Consip S.p.A. lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi, ivi comprese le attività ausiliarie, connesse e strumentali, al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica, favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito all’iniziativa “affidamento del servizio di conduzione e gestione di interviste svolte con tecnica CATI per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro – edizione 3”, Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

 Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

# Dati azienda

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

# Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

# Breve descrizione dell’iniziativa

La presente consultazione del mercato è finalizzata alla raccolta di informazioni per l’avvio dell’iniziativa che avrà ad oggetto il servizio di gestione e conduzione di interviste svolte con tecnica CATI (computer assisted telephone interview) per la realizzazione dell’indagine continua sulle forze di lavoro.

Il campione da intervistare è costituito da famiglie.

Oltre al servizio di conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI, si richiedono ai fini della realizzazione della suddetta indagine, anche servizi connessi e strumentali quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

* messa a disposizione di un Contact Center per il campione intervistato;
* messa a disposizione del sistema CATI con sviluppo del questionario elettronico anche in lingue diverse dalla lingua italiana
* servizi di supervisione e monitoraggio;
* produzione e fornitura della reportistica relativa al Contact Center e alla conduzione delle interviste;
* formazione degli intervistatori e degli operatori del Contact Center;
* verifica dei nominativi e normalizzazione del campione.

# Domande – Questionario

# DESCRIZIONE AZIENDA

Potreste fornire una breve descrizione dell’Azienda: settori di attività, core business, dimensione impresa, numero di dipendenti con ripartizione percentuale tra uomini/donne e personale con età inferiore ai 36 anni (giovani), eventuale appartenenza ad associazioni di categoria (esplicitare quali)?

**Risposta:**

Tabella 1 – Informazioni generali dell’azienda

|  |  |
| --- | --- |
| Ambito | Risposta |
| Settore di attività |  |
| Core business |  |
| Dimensione impresa(\*) | ****micro | ****piccola | ****media | ****grande |
| Personale | \_\_ - n. dipendenti | \_\_ - % uomini | \_\_ - % donne | \_\_ - % giovani  |
| Associazioni di categoria |  |
| (\*) micro, piccola, media, grande ai sensi della raccomandazione n. 2003/361/Ce della Commissione Europea del 6 maggio 2003 |

# CERTIFICAZIONI

Quali certificazioni (relative alla qualità dei servizi, alle figure professionali, ai software impiegati, alla sicurezza, logistica, impatto ambientale etc..) ritenete siano utili o necessarie per l’esecuzione dei servizi oggetto di queste iniziative? Indicare quali sono eventualmente in vostro possesso.

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# FATTURATO

Potreste indicare il fatturato annuo (relativo agli ultimi 3 anni disponibili[[1]](#footnote-2)) della Vostra azienda per la realizzazione di indagini statistiche svolte con tecnica CATI o altra tecnica e relativi servizi connessi, come di seguito dettagliato in tabella? In assenza del dettaglio richiesto, si chiede di indicare il fatturato annuo totale.

**Risposta:**

Tabella 2 – Informazioni inerenti il fatturato

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***anno N-3*** | ***anno N-2*** | ***anno N-1*** |
| Servizi di indagini statistiche con tecnica CATI |  |  |  |
| Servizi di indagini statistiche con altre tecniche |  |  |  |
| Altre tipologie di servizi Outbound |  |  |  |
| ***Fatturato specifico (M€)*** |  |  |  |

# FATTURATO PA

In che percentuale il fatturato annuo sopra indicato deriva da contratti stipulati con la Pubblica Amministrazione o Organismi di diritto pubblico o Società/Enti controllati dalla Pubblica Amministrazione?

**Risposta:**

Tabella 3 – Informazioni inerenti il fatturato derivante da contratti con la PA

|  | **% Fatturato PA*****(anno N-3)*** | **% Fatturato PA*****(anno N-3)*** | **% Fatturato PA*****(anno N-1)*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Servizi di indagini statistiche con tecnica CATI |  |  |  |
| Servizi di indagini statistiche con altre tecniche |  |  |  |
| Altre tipologie di servizi Outbound |  |  |  |
| ***Percentuale di Fatturato PA per “servizi di indagini statistiche con tecnica CATI o con altre tecniche” relativo a contratti stipulati con ISTAT*** |  |  |  |

# MODELLO DI PRICING

Rispetto alle gare analoghe pubblicate da Consip, ritenete idoneo il modello di pricing/remunerazione caratterizzato da una quota variabile (prezzo per la conduzione e gestione di una singola intervista completa) e una quota fissa (prezzo per la conduzione dei servizi connessi e strumentali)? In caso contrario, quali modelli di remunerazione proporreste?

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# FIGURE PROFESSIONALI

Quali **figure professionali** e relative **forme contrattuali** sono impiegate dalla vostra azienda? A titolo esemplificativo si riportano alcuni tipi di figure che potrebbero essere impiegate. Si richiede di indicare anche il numero di figure professionali che rivestono il dato profilo riportato in tabella.

**Risposta:**

Tabella 4 – Informazioni inerenti le figure professionali e le forme contrattuali

| Profilo Professionale | Contratto Applicato | Livello inquadramento | Breve descrizione delle attività svolte | Numero figure professionali |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intervistatore CATI |  |  |  |  |
| Operatore Numero Verde |  |  |  |  |
| Responsabile di Progetto  |  |  |  |  |
| Coordinatore Tecnico |  |  |  |  |
| Supervisore |  |  |  |  |
| Capo progetto informatico |  |  |  |  |
| Sistemista |  |  |  |  |
| Analista programmatore  |  |  |  |  |
| Programmatore  |  |  |  |  |
| Esperto informatico |  |  |  |  |
| Altro profilo professionale |  |  |  |  |

# INTERVISTATORI - modalità di lavoro

Rispetto al profilo degli intervistatori, è possibile indicare se e come viene gestita la modalità di lavoro da remoto (ad esempio, tutti gli intervistatori devono lavorare in presenza oppure solo una quota parte – indicare in tal caso la percentuale - può lavorare anche da remoto, etc..)? Rispetto all’operato di un singolo intervistatore che lavora sia in presenza e sia da remoto, è possibile indicare in termini percentuali quanto del lavoro svolto è effettuato secondo le due modalità?

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# DRIVER DI COSTO PER LE INTERVISTE

Potete indicare quali siano i principali driver di costo che tenete in considerazione per la definizione del prezzo di gestione e conduzione di un’intervista svolta con tecnica CATI (ad. esempio: costo del personale, costo componente HW,…)?

**Risposta:**

Tabella 5 – Conduzione intervista CATI: voci di costo

| Voce di costo | Peso percentuale rispetto al totale  | Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro | Peso percentuale rispetto al valore indicato nella colonna “Peso percentuale rispetto al totale” |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | ..% | Personale - Figura 1 |  |
| Personale - Figura 2 |  |
| Altro… |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 2 | ..% | Personale - Figura 3 |  |
| Personale - Figura 4 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |

# DRIVER DI COSTO PER SISTEMA CATI

Rispetto al servizio connesso di messa a disposizione del sistema CATI, quali sono le principali voci di costo di cui tener conto e con quale percentuale queste voci influiscono sul costo totale previsto per il servizio stesso (sviluppo software, implementazione del questionario elettronico, implementazione dei moduli ad hoc, predisposizione hardware, manutenzione hardware, manutenzione software, produzione reportistica e monitoraggio, etc)? Relativamente alle voci del costo del personale si richiede di indicare quali figure professionali sono coinvolte e la relativa distribuzione in percentuale*.*

**Risposta:**

Tabella 6 – Sistema CATI: voci di costo

| Voce di costo | Peso percentuale rispetto al totale  | Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro) | Peso percentuale rispetto al valore indicato nella colonna “Peso percentuale rispetto al totale” |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | ..% | Personale - Figura 1 |  |
| Personale - Figura 2 |  |
| Altro… |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 2 | ..% | Personale - Figura 3 |  |
| Personale - Figura 4 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# DRIVER DI COSTO PER SISTEMA CATI – dettaglio figure professionali

Per le voci di costo indicate nella risposta al quesito numero 9 e, nello specifico, alla *Tabella 6 – Sistema CATI: voci di costo* che indicano le figure professionali nella colonna “Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro)”, si richiede di indicare l’effort previsto, in termini di gg/pp, sia in fase di predisposizione del servizio sia in fase di rilevazione considerando le tempistiche dell’edizione precedente (ID 2131 - Gara a procedura aperta per l’affidamento del Servizio di conduzione e gestione di interviste effettuate con tecnica telefonica CATI per la realizzazione di indagini statistiche sulle forze di lavoro (edizione 2)) ossia rispettivamente 5 mesi e 36 mesi.

**Risposta:**

Tabella 7 - Sistema CATI: dettaglio effort delle figure professionali

| Voce di costo | Figura professionale | Effort (gg/pp) in fase di **predisposizione del servizio** | Effort (gg/pp) in fase di **rilevazione** |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | Figura 1 |  |  |
| Figura 2 |  |  |
| … |  |  |
| Voce di costo numero 2 | Figura 1 |  |  |
| Figura 2 |  |  |
| … |  |  |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# DRIVER DI COSTO PER IL CONTACT CENTER

Rispetto al servizio connesso di messa a disposizione del Contact Center, quali sono le principali voci di costo di cui tener conto e con quale percentuale queste influiscono sul costo totale previsto per il servizio stesso (sviluppo software, traffico telefonico, predisposizione hardware, produzione della reportistica e monitoraggio, etc)? Relativamente alle voci del costo del personale si richiede di indicare quali figure professionali sono coinvolte e la relativa distribuzione in percentuale.

**Risposta:**

Tabella 8 - Contact Center: voci di costo

| Voce di costo | Peso percentuale rispetto al totale  | Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro) | Peso percentuale rispetto al valore indicato nella colonna “Peso percentuale rispetto al totale” |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | ..% | Personale - Figura 1 |  |
| Personale - Figura 2 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 2 | ..% | Personale - Figura 3 |  |
| Personale - Figura 4 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 3 | ..% | Personale - Figura 5 |  |
| Personale - Figura 6 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| <*indicare altre voci di costo* > |  |  |  |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# DRIVER DI COSTO PER IL CONTACT CENTER – dettaglio figure professionali

Per le voci di costo indicate nella risposta al quesito numero 11 e, nello specifico, alla *Tabella 8 - Contact Center: voci di costo* che indicano le figure professionali nella colonna “Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro)”, si richiede di indicare l’effort previsto, in termini di gg/pp, sia in fase di predisposizione del servizio sia in fase di rilevazione considerando le tempistiche dell’edizione precedente (ID 2131 - Gara a procedura aperta per l’affidamento del Servizio di conduzione e gestione di interviste effettuate con tecnica telefonica CATI per la realizzazione di indagini statistiche sulle forze di lavoro (edizione 2)) ossia rispettivamente 5 mesi e 36 mesi.

Tabella 9 – Contact Center: dettaglio effort delle figure professionali

| Voce di costo | Figura professionale | Effort (gg/pp) in fase di **predisposizione del servizio** | Effort (gg/pp) in fase di **rilevazione** |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | Figura 1 |  |  |
| Figura 2 |  |  |
| … |  |  |
| Voce di costo numero 2 | Figura 1 |  |  |
| Figura 2 |  |  |
| … |  |  |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# DRIVER DI COSTO PER LA FORMAZIONE

Rispetto al servizio connesso di formazione, quali sono le principali voci di costo di cui tener conto e con quale percentuale queste influiscono sul costo totale previsto per il servizio di formazione stesso (personale coinvolto, predisposizione delle aule con gli strumenti informatici, materiale a supporto, etc..)? Relativamente alle voci del costo del personale si richiede di indicare quali figure professionali sono coinvolte e la relativa distribuzione in percentuale.

**Risposta:**

Tabella 10 – Formazione: voci di costo

| Voce di costo | Peso percentuale rispetto al totale  | Componenti della voce di costo (es: figura professionale coinvolta, altro) | Peso percentuale rispetto al valore indicato nella colonna “Peso percentuale rispetto al totale” |
| --- | --- | --- | --- |
| Voce di costo numero 1 | ..% | Figura 1 |  |
| Figura 2 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 2 | ..% | Figura 4 |  |
| Figura 5 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| Voce di costo numero 3 | ..% | Figura 6 |  |
| Figura 7 |  |
| Altro |  |
| - | Totale: 100% |
| < *indicare altre voci di costo* > |  |  |  |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# SERVIZIO DI PRODUZIONE DELLA REPORTISTICA

Rispetto all’attività di produzione della reportistica relativa al monitoraggio dei servizi richiesti (esiti dei contatti, numero di interviste effettuate, gestione dei contatti e degli appuntamenti, monitoraggio delle attività di Numero Verde etc..) come descritta nell’edizione precedente (ID 2131 - Gara a procedura aperta per l’affidamento del Servizio di conduzione e gestione di interviste effettuate con tecnica telefonica CATI per la realizzazione di indagini statistiche sulle forze di lavoro (edizione 2)), si richiede di indicare:

* strumenti utilizzati (sistema informatico ad hoc, sistema CATI evoluto, …);
* figure professionali coinvolte ed effort (GG/PP);
* modalità di pricing (a corpo,..)

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# NORMALIZZAZIONE

Rispetto all’attività di verifica dei nominativi e normalizzazione del campione fornito da ISTAT, si richiede di indicare:

* figure professionali coinvolte ed effort (GG/PP);
* strumenti utilizzati;
* modalità di pricing (a nominativo, a corpo,..)

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# COSTI INDIRETTI

Relativamente alla commessa nel suo complesso quali sono le voci di costo indirette che incidono sul valore complessivo della commessa?

**Risposta:**

Tabella 11 - Voci di costo indirette

| **Voci di costo indirette** | **% di incidenza sul costo complessivo della commessa** |
| --- | --- |
| Voce di costo indiretta 1 |  |
| Voce di costo indiretta 2 |  |
| Voce di costo indiretta 3 |  |
| < *indicare altre voci di costo* > |  |

*Eventuali note esplicative:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# TURNOVER

Quale è in media la percentuale di turn over degli intervistatori registrata per le indagini da Voi condotte con la tecnica CATI? Quali sono le modalità e gli strumenti adottati per favorire la continuità del servizio reso al cliente finale?

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# LIVELLI DI SERVIZIO

Qualora abbiate partecipato in qualità di fornitore in una gara analoga anche non bandita da Consip, quali livelli di servizio erano richiesti? Ritenete che abbiano comportato difficoltà di erogazione (eventualmente indicare quali)?

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE

Quali caratteristiche migliorative ritenete possano essere indice oggettivo di qualità dei servizi?

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# INTEGRAZIONE DEL SISTEMA DEL FORNITORE CON I SISTEMI FORNITI DA ISTAT

Indicare criticità e vantaggi dell’eventuale integrazione della propria centrale telefonica e del proprio sistema di schedulazione delle chiamate (priorità di chiamata, assegnazione delle interviste agli intervistatori, riciclo, etc) con un sistema di gestione dell’indagine (gestione degli esiti, degli appuntamenti, dei contatti, della scheda contatti) comprensivo del questionario elettronico e fornito da ISTAT. Si richiede di rispondere ipotizzando il caso in cui tale integrazione venga richiesta all’avvio delle attività per la prima annualità di rilevazione e il caso in cui venga richiesta in fase di avvio di una annualità successiva alla prima.

**Risposta in caso di integrazione richiesta sin dall’avvio delle attività e per la prima annualità di rilevazione:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Risposta in caso di integrazione richiesta successivamente e, nello specifico, all’ avvio di una annualità successiva alla prima:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# INTEGRAZIONE DEL CENTRALINO TELEFONICO DEL FORNITORE CON I SISTEMI FORNITI DA ISTAT

Indicare criticità e vantaggi dell’eventuale integrazione della propria centrale telefonica con i seguenti sistemi forniti da ISTAT: il sistema di schedulazione delle chiamate (priorità di chiamata, assegnazione delle interviste agli intervistatori, riciclo, etc), il sistema di gestione di indagine (gestione degli esiti, degli appuntamenti, dei contatti, della scheda contatti) comprensivo del questionario elettronico. Si richiede di rispondere ipotizzando il caso in cui tale integrazione venga richiesta all’avvio delle attività per la prima annualità di rilevazione e il caso in cui venga richiesta in fase di avvio di una annualità successiva alla prima.

**Risposta in caso di integrazione richiesta sin dall’avvio delle attività e per la prima annualità di rilevazione:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Risposta in caso di integrazione richiesta successivamente e, nello specifico, all’ avvio di una annualità successiva alla prima:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# INFORMAZIONI UTILI

Indicare eventuali ulteriori elementi o informazioni che ritenete possano essere utili allo sviluppo dell’iniziativa ed eventuali elementi di attenzione o criticità già riscontrati in analoghi contesti (ad es. elementi normativi, peculiarità del mercato, ecc..).

**Risposta:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |

1. Si prega di specificare gli anni relativi ai fatturati inseriti [↑](#footnote-ref-2)