



**SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI FISCALI**



## INDICE

<b>1. INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTESTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>5</b>
<b>3. OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA</b>	<b>5</b>
3.1 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA	6
<b>4. QUANTITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE</b>	<b>7</b>
4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	7
SI SOTTOLINEA CHE, LE ATTIVITÀ SONO VINCOLATE AD APPROVAZIONE, ANCHE PARZIALE, DA PARTE DEI RESPONSABILI DELL'AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA.	7
4.1.1 Le rilevazioni quantitative	8
4.1.2 Le rilevazioni qualitative	12
4.2 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE	15
4.2.1 Responsabile delle attività contrattuali	15
4.2.2 Documentazione di riferimento	16
4.2.3 Pianificazione delle attività	16
4.2.4 Affidamento delle attività e consegna dei prodotti	17
4.2.5 Luogo di svolgimento	17
4.3 PROFILI PROFESSIONALI	18
4.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	23
4.5 INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	23
<b>5. VERIFICA</b>	<b>23</b>
<b>6. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE</b>	<b>24</b>
<b>7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE</b>	<b>25</b>
<b>8. PENALI</b>	<b>25</b>





## 1. INFORMAZIONI GENERALI

Il presente Capitolato tecnico contiene le specifiche tecniche cui deve conformarsi il servizio oggetto della fornitura.

Viene inoltre fornito un glossario dei termini più significativi presenti all'interno del capitolato.

<b>Amministrazione</b>	Il complesso delle Strutture Organizzative del Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dal servizio
<b>Nota tecnica / Capitolato tecnico</b>	Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme al servizio
<b>Contratto</b>	L'atto – conforme allo schema di contratto - che verrà stipulato tra SOGEI e la Società per l'esecuzione del servizio
<b>Servizio</b>	Il complesso delle attività previste dal presente capitolato
<b>Sistema informativo</b>	Il sistema informativo della fiscalità, che ha sede in Roma, in via Mario Carucci 99
<b>Società</b>	La società aggiudicataria del servizio
<b>SOGEI</b>	SOGEI, Società Generale d'Informatica S.p.A.



## **2. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Sogei partecipa al monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dell'Amministrazione finanziaria nell'erogare servizi al contribuente. L'obiettivo è quello di mettere a disposizione dell'autorità politica e delle strutture operative la "voce" del contribuente attraverso un sistema di rilevazione e misura che permetta confronti diretti tra i diversi servizi fiscali e che consenta una tracciabilità nel tempo del rapporto Fisco/Contribuente. In questo modo sarà possibile pianificare gli interventi per il miglioramento dei servizi e dell'immagine dell'Amministrazione finanziaria in modo da massimizzarne i risultati in rapporto alle aspettative di cittadini, imprese e professionisti.

In relazione al predetto obiettivo, Sogei partecipa quindi da anni alla realizzazione e all'evoluzione di un sistema di ascolto della soddisfazione del contribuente, offrendo un supporto costante all'Amministrazione finanziaria (Dipartimento delle finanze, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, Agenzia delle Entrate, ...) nelle seguenti attività:

- individuazione di modelli metodologici di riferimento per la rilevazione e l'analisi dei dati delle indagini di customer e di employee satisfaction, e loro successivo adattamento e sperimentazione;
- codifica delle regole per l'adozione di sistemi di misura condivisi e standardizzati;
- rilevazioni periodiche della qualità percepita, con l'obiettivo di acquisire in maniera sistematica le valutazioni e le indicazioni del contribuente e di verificare l'efficacia degli interventi operati;
- organizzazione di incontri con gruppi rappresentativi di contribuenti (focus group), allo scopo di arricchire i modelli interpretativi con elementi e considerazioni di tipo nuovo.

## **3. OGGETTO DEL SERVIZIO E DURATA**

Il servizio richiesto si inserisce nell'ambito delle attività di indagine di Customer Satisfaction costituite da rilevazioni quantitative e qualitative come meglio descritte nei paragrafi successivi.

La durata complessiva è di **36 mesi** del servizio oggetto del presente documento e decorre dalla data di stipula del contratto.

I concorrenti devono essere in possesso della certificazione EN ISO 9001 in corso di validità inerente ricerche di mercato qualitative e quantitative rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016.



### **3.1 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA**

Le fasi in cui, tipicamente, si suddivide un'indagine di Customer Satisfaction o un'indagine conoscitiva sono le seguenti:

1. analisi dei bisogni del cliente e definizione degli obiettivi dell'indagine (target, output, ...);
2. pianificazione dell'indagine [tempi, canale di raccolta dati (web, telefono, questionario autocompilato, ...); rappresentatività statistica, dimensione del campione, vincoli, ...];
3. progettazione dell'indagine (definizione e test del questionario, estrazione del campione, adeguamento alla normativa sulla privacy, ...);
4. esecuzione dell'indagine (pubblicazione del questionario web/cartaceo/CATI, somministrazione delle interviste, raccolta dei dati, ...);
5. analisi dei dati (controllo dei dati raccolti e eliminazione di anomalie ed errori, statistiche descrittive, studio delle correlazioni, analisi dei gruppi, analisi statistiche multivariate, test sull'adeguatezza del questionario, analisi delle criticità e definizione delle priorità, ...);
6. presentazione e diffusione dei risultati;
7. individuazione azioni di miglioramento.

I servizi oggetto della presente procedura sono relativi alle fasi 4 (limitatamente alle interviste telefoniche e "face to face") e 5 sopra indicate.

Per il periodo di vigenza del contratto, è prevista la realizzazione di una serie di indagini relative a:

- rilevazione della soddisfazione degli utenti finali dei servizi erogati tramite diversi canali (front end/telefono/web/on line) dalle Strutture Operative dell'Amministrazione finanziaria;
- rilevazione della soddisfazione per i servizi erogati da Sogei ai propri clienti/utenti appartenenti agli Uffici dell'Amministrazione finanziaria;
- realizzazione di indagini conoscitive e/o sondaggi su cittadini, aziende, professionisti del settore tributario finalizzati a studiare e evolvere positivamente il rapporto Fisco/Contribuente;
- rilevazione del livello del servizio fornito dai dipendenti delle Strutture Operative dell'Amministrazione finanziaria percepito dagli stessi dipendenti relativamente ai servizi da loro erogati;
- rilevazione del livello del servizio fornito dai Centri di assistenza multicanale, sia gestiti dalle Agenzie fiscali che da Sogei, tramite mystery call riguardanti il rapporto



con la clientela nell'ambito di uno scambio di informazioni telefoniche ed una valutazione in termini di efficienza ed efficacia operativa.

Le suddette indagini potranno essere di tipo **qualitativo e quantitativo**.

#### **4. QUANTITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE**

##### **4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

Il dimensionamento dei servizi è indicativamente articolato come di seguito indicato.

###### **Ricerche quantitative:**

- n. 5.000 interviste telefoniche  
n. 240 gg per interviste "face to face" da svolgere presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti sul territorio nazionale
- n. 6 servizi di elaborazioni/analisi dati/rapporti quantitativi
- n. 3.000 interviste web

###### **Ricerche qualitative**

- n. 100 interviste telefoniche/on line  
n. 40 interviste "face to face"
- n. 50 "mystery call"
- n. 12 focus group

**N. 110 giorni/persona** per la figura professionale di **Responsabile Tecnico**

Le quantità indicate sono valide ai soli fini del calcolo del Prezzo Totale Offerto (PTO) e dell'aggiudicazione, potranno subire pertanto variazioni in relazione alle effettive esigenze di Sogei durante la vigenza del contratto.

Si sottolinea che, le attività sono vincolate ad approvazione, anche parziale, da parte dei responsabili dell'Amministrazione Finanziaria.

Sogei fornirà l'elenco delle elaborazioni e delle analisi richieste e il formato dei rapporti quantitativi.

Il complesso delle indagini previste sarà presente in un Piano annuale.



#### **4.1.1 LE RILEVAZIONI QUANTITATIVE**

##### **4.1.1.1 Interviste**

Sogei fornirà alla Società:

- il questionario da utilizzare,
- nel caso delle interviste telefoniche, l'elenco (o la tipologia) delle persone da intervistare;
- nel caso delle interviste “face to face” l'elenco degli uffici dove effettuare le interviste
- nel caso delle interviste WEB, l'eventuale elenco degli indirizzi mail a cui inviare il questionario,

Per l'effettuazione delle interviste potrà comunque essere necessario ricorrere a specifici Panel in possesso della Società: in tal caso Sogei fornirà i criteri per l'individuazione dei nominativi.

In caso di utilizzo di un supporto informatico per la realizzazione delle interviste, la Società dovrà fornire a Sogei il link per effettuare il test del questionario.

In accordo con quanto previsto dal Regolamento generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati e del codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196 come modificato e integrato dal D.lgs 101 del 2018, la Società, prima di procedere con la somministrazione del questionario, dovrà comunicare all'interessato, utilizzando il canale scelto per la rilevazione, che i dati saranno trattati in forma anonima e solo ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione in ordine ai servizi erogati, e dovrà ottenere il consenso al trattamento. In caso di fornitura di numeri telefonici o indirizzi mail di privati cittadini, la persona interessata avrà già espresso il consenso a essere ricontattata.

In fase di realizzazione delle interviste, la Società fornirà, almeno settimanalmente o più frequentemente (se richiesto), il monitoraggio delle interviste effettuate.

Alla conclusione delle interviste, la Società fornirà il file in formato .xls (foglio elettronico) dei risultati raccolti, comprese le verbalizzazioni delle domande aperte, corredato dalla descrizione dettagliata dei campi in esso rappresentati, in modo da consentire a Sogei di operare ulteriori elaborazioni e analisi, nonché tutti i controlli sulla qualità e coerenza di quanto raccolto e/o presentato.

Il coordinamento del servizio è compreso nell'importo previsto per singola intervista.





### **Interviste telefoniche**

Le interviste telefoniche dovranno essere effettuate utilizzando il metodo CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), sulla base dell'elenco fornito da Sogei ed eventualmente integrato da ulteriori nominativi forniti dagli intervistati.

Il CATI è un sistema interattivo in base al quale il questionario è gestito via computer attraverso un software dedicato.

Nel corso della telefonata le domande scorrono sul video e le risposte vengono digitate dall'intervistatore e registrate su file.

L'utilizzo del metodo CATI presuppone una struttura telefonica centralizzata con l'impiego di supervisor che controllino le interviste, sia mediante l'inserimento nella linea telefonica (controllo audio), che con un monitoraggio sul video (controllo video).

Il software che risponde alla metodologia CATI, e che deve essere predisposto dalla Società senza ulteriori costi aggiuntivi, controlla automaticamente lo svolgimento dell'intervista ed effettua, in tempo reale, tutte le verifiche di coerenza rispetto alle risposte precedentemente impostate.

Il sistema software CATI riceve in input la lista dei nominativi e dei numeri telefonici relativi alle persone da intervistare, nonché una lista di nominativi di "riserva", con la quale sostituire le persone irreperibili o che rifiutano l'intervista.

Dovranno essere inoltre disponibili funzioni che consentono l'introduzione, il controllo, la stampa e la verifica, in tempo reale, delle quote di campionamento.

Durante la rilevazione il sistema CATI dovrà inoltre registrare, per ciascuna intervista, abbandoni, rifiuti, mancate risposte, tempi di svolgimento dell'indagine (giorno, orario e durata dell'intervista, tempo di collegamento, tentativi necessari).

Potrà essere richiesto, per effettuare un tuning del questionario, di ascoltare le prime telefonate effettuate a un sottoinsieme del campione

### **Interviste "face to face"**

La Società dovrà condurre le interviste "face to face" utilizzando la tecnica PAPI o CAPI prendendo contatto con l'utente immediatamente dopo che abbia usufruito del servizio e utilizzando il questionario strutturato predisposto da Sogei.

Le interviste saranno realizzate di mattina, presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti sul territorio nazionale con un impegno da 2 a 5 gg a ufficio, a seconda delle dimensioni dell'ufficio.

Gli intervistatori dovranno:

- possedere preferibilmente una conoscenza di base dei servizi che si vanno ad indagare;
- essere riconoscibili (ad esempio attraverso l'esposizione di un apposito badge);
- avere un aspetto ed un abbigliamento decoroso adeguato al contesto;



- parlare un italiano corretto;
- avere una buona predisposizione alla relazione interpersonale.

In relazione ai suddetti requisiti relativi all'intervistatore, Sogei potrà effettuare delle verifiche a campione sul personale intervistatore.

La Società provvederà a registrare i dati raccolti.

Le interviste saranno considerate complete solo se conterranno tutte le risposte relative agli item che Sogei indicherà come obbligatorie.

Si sottolinea che, può essere richiesto di effettuare la rilevazione in un periodo di tempo ristretto su una platea di utenti intervistati abbastanza ampia e distribuita sul territorio nazionale, è necessario prevedere un impegno consistente in termini di risorse.

- **INTERVISTE WEB**

Potrà essere richiesto alla Società l'utilizzo di una propria piattaforma WEB per la compilazione dei questionari.

Il link per l'avvio del questionario potrà essere inserito direttamente sull'applicazione indagata (a cura di Sogei) o inviato tramite mail ai nominativi individuati.

Nel primo caso il sistema utilizzato deve garantire l'anonimato del rispondente e l'impossibilità di compilare più volte lo stesso questionario (ad esempio, tramite un sistema di token), nel secondo deve consentire l'invio di solleciti ai non rispondenti.

#### **4.1.1.2 Servizio elaborazione /analisi dati/rapporti quantitativi**

Questo servizio può essere richiesto anche per l'elaborazione dei dati forniti da Sogei che saranno messi a disposizione della Società su fogli MS-Excel (.xls) o altra modalità concordata.

I Rapporti di Analisi dovranno essere forniti nel formato concordato con Sogei: MS-Word (.doc), Power point (.ppt).

Le tabelle in essi contenute dovranno essere consegnate sotto forma di fogli di calcolo MS-Excel (.xls), in modo da consentire a Sogei ulteriori elaborazioni e verifiche dei dati.

I Rapporti di Analisi saranno suddivisi nelle seguenti tipologie:

- Rapporti di Analisi Principali (per i quali è predisposto un prototipo da parte di Sogei);
- Rapporti di Analisi Secondari.

I Rapporti di Analisi Secondari sono strutturalmente identici tra loro, realizzati dopo il prototipo cui fanno riferimento; la loro produzione necessita di un impegno ridotto, stimato in un quinto di quello previsto per la produzione dei Rapporti di Analisi Principali.



Tutti i Rapporti Statistici dovranno riportare almeno le seguenti informazioni:

- il contesto e gli obiettivi dell'indagine (breve descrizione del servizio indagato);
- la popolazione di riferimento (profilo dell'utenza del servizio);
- il modello di rilevazione utilizzato (questionario) e le modalità di somministrazione;
- la rappresentatività dell'indagine, in termini di:
  - analisi della distribuzione dei partecipanti al questionario corredata di tabelle e grafici;
  - tasso di redemption;
  - analisi delle mancate risposte;
  - precisione della stima;
- la metodologia di analisi dei dati e, in particolare, la descrizione della metodologia di calcolo degli indici sintetici di soddisfazione (CSI);
- la sintesi, corredata da tabelle e grafici, relativa a:
  - risultati dell'indagine (misure di soddisfazione ottenute per ciascun aspetto indagato);
  - l'indice di soddisfazione, le principali criticità rilevate per ciascun aspetto indagato (item), la percentuale di utenti soddisfatti/insoddisfatti;
- l'analisi bidimensionale tra le più significative variabili strutturali rilevate (ad esempio area geografica, settore di attività, ...) e la soddisfazione;
- quando siano disponibili analisi e dati di indagini operate sui medesimi prodotti/servizi in periodi precedenti, il rapporto di analisi dovrà contenere un capitolo specificatamente dedicato al confronto e all'evoluzione di tali dati nel tempo (composizione dei partecipanti al questionario in base al profilo socio-economico, soddisfazione per i singoli item indagati, soddisfazione complessiva, percentuali di utenti soddisfatti/insoddisfatti);
- la determinazione dell'impatto dei singoli aspetti rilevati sulla soddisfazione complessiva, o attraverso l'analisi di regressione multipla o attraverso l'indicazione dell'importanza raccolta direttamente tramite i questionari;
- l'individuazione delle aree di criticità e di intervento prioritario emerse dalle analisi quantitative (analisi dell'incrocio soddisfazione/importanza con grafici a 4 quadranti);
- quando presente, la raccolta e classificazione delle verbalizzazioni (risposte aperte, commenti, ...).

Qualora la dimensione campionaria fosse sufficientemente ampia e la struttura del questionario lo consentisse, su esplicita richiesta effettuata tramite il documento di



specifica tecnica, dovranno essere realizzate anche le seguenti analisi, che si intendono comprese nel costo dell'appalto:

- analisi fattoriale;
- analisi dei gruppi (cluster analysis);
- test della robustezza del questionario tramite il coefficiente  $\alpha$  di Chronbach.

Tali Rapporti di analisi (nell'offerta economica individuati alla voce "servizio elaborazione/analisi dati/rapporti quantitativi" sono stimati a corpo; saranno, inoltre, corrisposte, a seconda della complessità dell'indagine in termini di novità, numero di item, tipologia di elaborazioni richieste, da 2 a 6 giorni/persona per la figura di **Responsabile Tecnico**. Tale numero di giorni/persona sarà determinato all'atto dell'affidamento e formalizzato nel piano Annuale e potrà essere incrementato in caso rilevazioni particolarmente complesse come quelle presso gli uffici fino a un massimo di 1 giorno per ufficio.

#### **4.1.2 LE RILEVAZIONI QUALITATIVE**

##### **4.1.2.1 Caratteristiche delle interviste qualitative**

Le interviste telefoniche/on line/"face to face", possono essere di volta in volta, a seconda dell'indagine, rivolte:

- al personale dell'Amministrazione finanziaria;
- al personale di altre Pubbliche Amministrazioni ed Enti;
- al personale di aziende private;
- a professionisti (commercialisti, geometri, notai, medici, ecc...);
- al cittadino.

Le stesse figure possono essere coinvolte nei "focus group" mentre le Mystery call potranno essere rivolte al personale dei Call center, gestiti sia dell'Amministrazione finanziaria che da Sogei.

I nominativi da intervistare saranno solitamente forniti da Sogei; potrà comunque essere necessario ricorrere a specifici Panel in possesso della Società: in tal caso Sogei fornirà i criteri per l'individuazione dei nominativi.

In accordo con quanto previsto dal Regolamento generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati e del codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196 come modificato e integrato dal D.lgs 101 del 2018, la Società, prima di procedere



con le interviste, dovrà ottenere il consenso al trattamento ed eventualmente a collegare il nominativo al contenuto dell'intervista.

#### **4.1.2.2 Interviste qualitative telefoniche/on line/“face to face” agli “opinion leader”**

Gli opinion leader possono essere sia appartenenti all'Amministrazione finanziaria che svolgere ruoli decisionali all'interno di organizzazioni di committenti/utenti finali (ordine dei commercialisti, dei medici..).

L'elenco dei nominativi da intervistare e i relativi contatti (numero telefonico, indirizzo e-mail, indirizzo fisico) sarà fornito da Sogei (tranne che nel caso di utilizzo di un Panel in possesso della Società), le date verranno concordate dalla Società direttamente con gli intervistati, se non diversamente specificato. Le interviste si terranno a Roma o Milano o presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti a livello provinciale sul territorio nazionale.

La Società dovrà organizzare e condurre l'intervista agli “opinion leader”; dovrà fornire a Sogei un piano contenente il nominativo e la data concordata per l'intervista.

Per la delicatezza richiesta dall'attività, essa deve essere affidata a personale “qualificato” e specializzato con adeguate competenze in materia.

L'obiettivo degli incontri è quello di far emergere tutte le informazioni, le conoscenze esplicite, le opinioni, le percezioni e le attese degli intervistati, nonché l'importanza da essi attribuita ai diversi aspetti del prodotto/servizio in esame.

Il corrispettivo sarà determinato moltiplicando il numero di interviste per il costo unitario di ogni intervista; la predisposizione del Rapporto è compresa nel corrispettivo così calcolato.

Il coordinamento delle interviste è assunto dal Responsabile Tecnico, per un impegno che può variare da 1 a 2 gg/persona, a seconda del numero di interviste pianificate per l'indagine. Tale numero di gg/persona sarà determinato all'atto dell'affidamento, e formalizzato nel Piano Annuale.

In fase di realizzazione delle interviste, la Società fornirà, almeno settimanalmente o più frequentemente (se richiesto), il monitoraggio delle interviste effettuate.

#### **4.1.2.3 “Focus group”**

La Società dovrà realizzare i Focus Group, finalizzati a verificare il gradimento dei servizi indagati e a individuare spazi di miglioramento, sulla base degli obiettivi e di una traccia fornita da Sogei, affidandone la conduzione, per la delicatezza richiesta dall'attività, a una persona con i requisiti previsti per la figura professionale dell'intervistatore professionale.

Ogni focus coinvolgerà 8-10 persone e si potrà tenere a Roma o Milano o presso la sede della Società (o altra sede di appoggio) o presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti a



livello provinciale sul territorio nazionale. Il focus si può anche tenere on line ma in tal caso il numero delle persone coinvolte non potrà essere superiore a 6.

L'elenco dei nominativi da coinvolgere (e, se necessario, altri riferimenti come l'indirizzo mai), la sede e la data prevista saranno forniti da Sogei (tranne che nel caso di utilizzo di un Panel in possesso della Società).

L'obiettivo degli incontri è quello di far emergere tutte le informazioni, le conoscenze esplicite, le opinioni, le percezioni e le attese degli intervistati, nonché l'importanza da essi attribuita ai diversi aspetti del prodotto/servizio in esame.

Il corrispettivo è determinato moltiplicando il numero di Focus Group per il costo unitario di ognuno; la predisposizione del rapporto è compresa nel corrispettivo così calcolato.

Il coordinamento dei focus è assunto, per ogni indagine che prevede questa fase, dal Responsabile Tecnico, per un impegno che può variare da 1 a 2 gg/persona, a seconda del numero di focus pianificati per l'indagine e della loro tipologia (presenza/on line). Tale numero di gg/persona sarà determinato all'atto dell'affidamento e formalizzati nel Piano Annuale.

#### **4.1.2.4 Mystery call**

La Società dovrà realizzare una o più rilevazioni attraverso le mystery call, finalizzate a valutare la qualità del servizio offerto dai Centri di assistenza (sia gestiti da Sogei che dall'Amministrazione finanziaria).

La valutazione dovrà considerare i parametri individuati in fase di progettazione (ad esempio, i tempi di attesa, la disponibilità e la competenza del personale, la trasparenza, la correttezza e la cortesia, oltre al rispetto di eventuali standard stabiliti).

Le attività richieste alla società aggiudicatrice sono:

Progettazione della check list congiuntamente con il personale Sogei.

Formazione dei mystery call necessaria per far comprendere ed assimilare correttamente la check list ed assicurare che venga costituito un campione rappresentativo dell'“utente tipo”.

Creazione di chiamate da numeri diversi da tutta Italia.

Gestione richieste multilingua (inglese, tedesco, francese).

Coordinamento e monitoraggio delle mystery call.

Attività di verifica del call center attraverso mystery call.

Messa a disposizione dei dati della verifica.

Analisi dei risultati.

Il corrispettivo è determinato moltiplicando il numero di Mystery call per il costo unitario di ognuno; la predisposizione del rapporto è compresa nel corrispettivo così calcolato.



Il coordinamento dell'attività è assunto, per ogni indagine che prevede questa fase, dal Responsabile Tecnico, per un impegno che può variare da 1 a 2 gg/persona, a seconda del numero di Mystery call pianificati per l'indagine. Tale numero di gg/persona sarà determinato all'atto dell'affidamento e formalizzati nel Piano Annuale.

In fase di realizzazione delle attività, la Società fornirà, almeno settimanalmente o più frequentemente (se richiesto), il monitoraggio delle chiamate complete effettuate.

#### 4.1.2.5 Caratteristiche dei rapporti qualitativi

I risultati dell'indagine qualitativa (inclusi i focus) saranno descritti in una relazione contenente l'analisi dei punti di forza e di debolezza rilevati nel corso dell'indagine e anche un "Prospetto riepilogativo delle interviste effettuate" o un "Prospetto riepilogativo dei focus realizzati" o un "Prospetto riepilogativo delle mystery call effettuate", contenente anche la verbalizzazione delle interviste effettuate/dei focus condotti/delle mystery call.

Tale prospetto dovrà riportare, per ogni tipologia di utente/committente oggetto dell'indagine, un compendio dei giudizi espressi dagli "opinion leader" nel corso dei colloqui, con particolare riferimento ad eventuali criticità emerse, nonché, se concordato, un voto complessivo sulla soddisfazione globale.

La struttura di tale prospetto sarà concordata all'atto dell'affidamento.

## 4.2 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO/ESECUZIONE

### 4.2.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Per una perfetta esecuzione del servizio la Società dovrà mettere a disposizione di Sogei risorse qualificate in base alle caratteristiche descritte nel presente Capitolato.

La Società deve provvedere, in piena autonomia, al coordinamento ed all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi indicati da Sogei.

La Società dovrà comunicare a Sogei, entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale **Responsabile delle attività contrattuali** e che provvederà anche al coordinamento delle stesse.

Sarà cura del **Responsabile delle attività contrattuali** verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il Responsabile Sogei e il **Responsabile delle attività contrattuali della Società**.



#### **4.2.2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione fornita da Sogei al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

Tutta la documentazione prodotta a supporto delle attività oggetto del servizio dovrà essere conforme agli standard aziendali Sogei, se non diversamente specificato, ed essere redatta in lingua italiana.

I prodotti informatici utilizzati, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, file, CD, DVD, ecc., devono essere esenti da vizi o difetti di funzionamento, nonché da virus. A tale proposito la Società deve adottare tutte le opportune cautele.

#### **4.2.3 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Per la conduzione del progetto è prevista l'istituzione di un gruppo di lavoro composto dai Responsabili delle attività contrattuali di Sogei e della Società, entro 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Al gruppo di lavoro potranno partecipare anche altre persone di Sogei, oltre ai Responsabili suddetti, che saranno ritenuti necessari per le tematiche da affrontare nel gruppo stesso.

Eventuali altre persone della Società andranno proposte a Sogei che ne valuterà l'opportunità di partecipazione.

Alla prima riunione di avvio operativo del progetto, data di istituzione del gruppo di lavoro, il gruppo di lavoro condividerà un approfondimento sugli obiettivi da perseguire e le modalità di erogazione delle attività progettuali.

Entro 20 giorni dall'istituzione del gruppo di lavoro la Società predisporrà un **Piano annuale**, contenente le singole rilevazioni previste nell'anno con le date e l'impegno di massima.

Il **Piano annuale** potrà essere soggetto a modifiche e ripianificazioni, secondo le esigenze dei clienti di Sogei o dei vincoli e delle criticità che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro i termini previsti dal contratto.

Il **Piano annuale** e i successivi aggiornamenti dovranno essere approvati formalmente dal Responsabile del contratto Sogei, nel corso degli incontri di condivisione dello stato avanzamento lavori o tramite e-mail.

Per ogni rilevazione prevista nel **Piano annuale**, sulla base delle informazioni acquisite, la Società predisporrà un **Piano di Lavoro** per ogni rilevazione, almeno 5 giorni prima dall'inizio previsto della singola rilevazione, e che dovrà mantenere aggiornato per consentire a Sogei il costante monitoraggio della fornitura.

Il **Piano di Lavoro** dovrà essere strutturato in modo da riportare:





- la descrizione delle attività previste per ciascuna rilevazione e gli output da realizzare;
- l'impegno stimato, in termini di giorni-persona;
- il numero e la tipologia delle eventuali interviste previste;
- le date di inizio e fine delle attività;
- eventuali vincoli e criticità;
- ogni ulteriore elemento ritenuto utile al buon andamento del progetto;
- lo stato di avanzamento delle attività relative a ciascuna indagine.

La stima dei tempi e dell'impegno per ogni singola rilevazione sarà verificata in riferimento ai Piani di lavoro di analoghe rilevazioni effettuate in passato.

Il **Piano di Lavoro** potrà essere soggetto a modifiche e ripianificazioni, secondo le esigenze dei clienti di Sogei o dei vincoli e delle criticità che emergeranno nel corso dei lavori, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro i termini previsti dal contratto.

Il **Piano di Lavoro** e i successivi aggiornamenti dovranno essere approvati formalmente dal Responsabile del contratto Sogei, nel corso degli incontri di condivisione dello stato avanzamento lavori o tramite e-mail.

#### **4.2.4 AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ E CONSEGNA DEI PRODOTTI**

L'approvazione del Piano di Lavoro costituisce formale affidamento e autorizzazione allo svolgimento delle singole attività.

Sogei fornirà alla Società tutte le informazioni e la documentazione che riterrà necessaria per lo svolgimento delle attività affidate.

A conclusione delle singole attività, gli output consegnati saranno oggetto di puntuale verifica, per la relativa accettazione.

In caso di ritardo della consegna dei prodotti, non pianificato e non autorizzato da Sogei, verranno applicate le penali previste contrattualmente.

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati: pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

#### **4.2.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Le attività oggetto del servizio saranno svolte:



- presso le sedi della Società, per il coordinamento delle interviste, per l'effettuazione delle interviste telefoniche/on line, per i focus on line, per i "mystery call" e per l'analisi dei dati;
- presso sedi da individuare, indicate da Sogei, per l'effettuazione delle interviste "face to face" qualitative e dei focus.
- presso le sedi periferiche delle agenzie fiscali, distribuite nei capoluoghi di provincia, indicate da Sogei per l'effettuazione delle interviste "face to face" quantitative.

Su richiesta di Sogei, alcune attività potranno essere effettuate presso la sede Sogei o presso le sedi centrali dell'Amministrazione Finanziaria.

Eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale saranno a carico della Società.

#### 4.3 PROFILI PROFESSIONALI

Di seguito sono descritti i requisiti professionali del personale da impiegare per l'erogazione del servizio.

La Società dovrà utilizzare, per ognuno dei profili professionali descritti nel presente capitolato, risorse con i requisiti minimi di professionalità, ovvero, laddove migliorativi, quelli offerti nell'offerta tecnica di gara.

La Società dovrà presentare, almeno 15 giorni solari prima dell'inizio delle attività previste dal Piano annuale, l'elenco nominativo delle risorse da impiegare nelle attività e le relative caratteristiche professionali, come da Tabella seguente:

	Figura ricoperta	Titolo di studio	Anni (*) di esperienza nel ruolo	Numero di progetti con lo stesso ruolo	Anni (*) di esperienza nel settore della C. S.
1	Responsabile Tecnico				
2	Esperto Tecnico				
3	Responsabile Raccolta Dati			Non richiesto	Non richiesto
4	Intervistatore Professionale			Non richiesto	
5	Intervistatore quantitativo face to face		Non richiesto	Non richiesto	Non richiesto
6	Esperto mystery call			Non richiesto	Non richiesto

(\*) Considerare l'intero anno solo se l'attività è stata svolta per un periodo superiore a sei mesi

(\*\*) Anni di esperienza su rilevazioni qualitative complesse



Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) alla composizione dell'elenco del personale dichiarato dovranno essere comunicate almeno 5 giorni prima della effettiva sostituzione e debitamente motivate.

Sogei si riserva la possibilità di valutare, in qualsiasi momento, i livelli di conoscenza e l'idoneità allo svolgimento delle attività richieste delle risorse messe a disposizione dalla Società, sia tramite interviste dirette che richiedendone i Curriculum Vitae.

A tale proposito la Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro cinque giorni dalla richiesta di Sogei (entro 2 giorni per gli Intervistatori).

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o la nuova risorsa fosse ancora inadeguata e si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, sarà applicata una penale per ogni giorno di ritardo secondo quanto previsto dal capitolo "Penali" del presente Capitolato.

Qualora intervenissero cause di forza maggiore (per esempio dimissioni), la Società dovrà comunicare entro cinque giorni la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte della nuova risorsa, di requisiti professionali almeno analoghi a quelli posseduti dalla risorsa precedente ed offerti in gara; in ogni caso SOGEI si riserva di valutare, anche in questo caso, l'adeguatezza delle risorse sostituite.

A tale proposito andrà inviata una dichiarazione da parte del Responsabile di contratto della Società, con allegato un prospetto analogo a quello della scheda di team, contenente i dati della nuova risorsa, firmato sia per la parte dei requisiti che per l'informativa privacy.

Eventuali inadempienze a tale iter saranno oggetto di penale, secondo le modalità contrattualmente previste.

Di seguito si riporta il profilo delle figure professionali richieste per lo svolgimento delle attività.

- **RESPONSABILE TECNICO**

***Ruolo***

Costituisce l'interfaccia verso il committente e in particolare assicura:

- l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del team della Società;
- la competenza e l'esperienza gestionale;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti con Sogei;
- la qualità dei risultati prodotti.

Apporta la propria esperienza in ambito organizzativo garantendo la supervisione ed il coordinamento delle attività previste dal piano di lavoro, curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali, supervisionando e indirizzando il lavoro delle altre risorse della Società,



curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna della documentazione.

Gestisce in prima persona l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando l'adeguato livello di professionalità delle risorse della Società impiegate nelle diverse fasi delle attività.

Il Responsabile Tecnico si fa carico della predisposizione e discussione degli output con Sogei.

#### **Requisiti minimi**

- laurea vecchio ordinamento in discipline statistiche o economiche o sociologiche, oppure specialistica nuovo ordinamento ad indirizzo statistico, economico, sociologico;
  - anzianità lavorativa complessiva di **almeno dieci** anni nel settore della customer satisfaction;
  - **almeno cinque** anni di esperienza nel ruolo di Responsabile Tecnico per:
    - la realizzazione e analisi di indagini di mercato o di customer satisfaction;
    - la gestione dei rapporti con il cliente;
    - il coordinamento di gruppi di progetto curando aspetti di pianificazione, stato avanzamento e consuntivazione delle attività;
  - partecipazione **ad almeno tre progetti** nel ruolo di Responsabile Tecnico applicando tecniche e metodologie di analisi statistica descrittiva e/o inferenziale e/o multivariata.
- **ESPERTO TECNICO**

#### **Ruolo**

Partecipa al servizio di elaborazione e analisi dati e gestisce direttamente le seguenti attività:

- conduzione delle attività operative di elaborazione e analisi dei dati;
- supporto al Responsabile Tecnico nell'attività di individuazione di eventuali criticità;
- predisposizione e fornitura degli output di progetto.

È in grado di svolgere il lavoro in team e di rapportarsi con le interfacce tecniche specialistiche di Sogei.

#### **Requisiti minimi**

- laurea vecchio ordinamento in discipline statistiche oppure nuovo ordinamento specialistica con indirizzo statistico;



- **almeno due anni** di esperienza nel ruolo in indagini di mercato o di customer satisfaction in cui ha utilizzato gli strumenti informatici più diffusi per l'analisi quantitativa dei dati, quali SPSS e/o SAS e MS Excel;
- **partecipazione ad almeno un progetto** con l'applicazione di tecniche e metodologie di analisi statistica descrittiva e/o inferenziale e/o multivariata.

- **RESPONSABILE RACCOLTA DATI**

***Ruolo***

Si occupa del servizio di coordinamento della raccolta dati e, in particolare, delle seguenti attività:

- organizzazione, coordinamento e supervisione del team di intervistatori;
- supporto al Responsabile Tecnico nella predisposizione del Piano di Lavoro e dei rapporti sullo stato di avanzamento delle attività di raccolta dati (interviste);
- supporto all'Esperto Tecnico nella predisposizione del Rapporto di Analisi.

***Requisiti minimi***

- diploma di scuola media superiore;
- anzianità lavorativa nel ruolo di almeno **cinque anni** nel settore della customer satisfaction.
- 

- **INTERVISTATORE PROFESSIONALE**

***Ruolo***

L'intervistatore professionale si occupa di:

- condurre le interviste "face to face"/telefoniche/on line ad interlocutori qualificati con ruoli di responsabilità all'interno delle Strutture Organizzative dell'Amministrazione o che svolgono un ruolo decisionale all'interno di organizzazioni di committenti/utenti finali (ordine dei commercialisti, dei medici,...);
- condurre i focus group (che coinvolgeranno le stesse tipologie di partecipanti elencati sopra);
- predisporre i rapporti sullo stato di avanzamento delle attività di raccolta dati (interviste) a supporto del Responsabile Tecnico;
- predisporre dei report sintetici delle singole interviste o dei singoli focus group;
- effettuare l'analisi dei risultati delle interviste;
- predisporre presentazioni sui più significativi elementi e risultati del report analitico sotto forma di summary report.



### **Requisiti minimi**

- laurea;
- anzianità lavorativa nel ruolo di **almeno otto anni** nel settore della customer satisfaction;
- **almeno quattro di** esperienza su rilevazioni qualitative complesse (che coinvolgono interlocutori qualificati e che ricoprono alti livelli gerarchici).

### **INTERVISTATORE QUANTITATIVO FACE TO FACE**

#### **Ruolo**

L'intervistatore Quantitativo Face to face, nei giorni e negli orari concordati con Sogei, dovrà recarsi presso gli uffici indicati ed effettuare le interviste:

- seguendo un questionario fornito da Sogei
- individuando i clienti sulla base dei criteri individuati.

#### **Requisiti minimi**

Diploma di **scuola media superiore**

Ogni intervistatore verrà:

- selezionato opportunamente (in coerenza con sua presenza presso un ufficio pubblico e il contatto richiesto con gli utenti) dalla Società aggiudicataria
- formato dalla società aggiudicataria tramite apposito briefing sugli obiettivi della rilevazione e sul codice di comportamento. Alla formazione potrà essere presente un referente della Sogei.

### **ESPERTO DI MISTERY CALL**

#### **Ruolo**

L'esperto di Mystery call si occupa di:

- effettuare in forma anonima la verifica del call center attraverso la simulazione di richieste generiche o identità specifiche fornite da Sogei nelle apposite schede secondo lo schema contenuto nelle check list;
- predisporre i rapporti sullo stato di avanzamento delle attività di raccolta dati (mystery call) a supporto del Responsabile Tecnico;
- predisporre dei report sintetici delle mystery call;
- effettuare l'analisi dei risultati delle mystery call;



- predisporre presentazioni sui più significativi elementi e risultati del report analitico sotto forma di summary report.

**Requisiti minimi**

- laurea;
- anzianità lavorativa di **almeno due anni** nel ruolo;
- formato tramite apposito briefing sugli obiettivi della rilevazione e sul codice di comportamento.

#### **4.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il responsabile di contratto della Società dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine la Società comunicherà a Sogei, prima della stipula del contratto, un numero di telefono, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche di numerazione.

#### **4.5 INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

#### **5. VERIFICA**

Tutti gli output previsti nel piano di lavoro saranno oggetto di puntuale verifica, per la relativa accettazione, rispetto ai tempi e ai contenuti concordati.



L'esito della verifica è formalizzato in una Nota secondo le modalità descritte nel paragrafo successivo.

## 6. MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

La regolamentazione del servizio avverrà, per ciascuna delle attività previste nei Piani di Lavoro, secondo le seguenti modalità:

- per le **interviste quantitative** (telefoniche e WEB), la determinazione del valore economico di ogni indagine avverrà sulla base del costo per intervista somministrata, moltiplicato per il numero totale di interviste complete e acquisite dove, per interviste complete, si intendono quelle che contengono tutte le risposte relative agli item che Sogei indicherà come obbligatori.

Il totale delle interviste non potrà superare quanto stabilito sul Piano di lavoro.

- per le **interviste quantitative** (face to face), la determinazione del valore economico di ogni indagine avverrà sulla base del numero di giornate di interviste effettuate presso gli uffici, nel rispetto di un numero minimo di interviste giornaliere.
- al termine delle attività relative alle interviste quantitative, dopo la presentazione dello stato di avanzamento e la successiva verifica e approvazione di Sogei, registrata in un'apposita **Nota di verifica** sottoscritta dal direttore dell'esecuzione Sogei e dal responsabile della Società, la Società potrà consuntivare ed emettere fattura; tale nota costituisce Certificato di verifica di conformità.
- per i **servizi di elaborazione/analisi dati/rapporti quantitativi**, la determinazione del valore economico è dato dal costo unitario del servizio e dal numero di giorni persona utilizzati per la figura di **Responsabile tecnico**, la cui consuntivazione può variare tra i 2 e i 6 gg/pp a seconda della complessità dell'indagine in termini di novità, numero di item, tipologia di elaborazioni richieste e potrà essere incrementato in caso rilevazioni particolarmente complesse come quelle presso gli uffici fino a un massimo di 1 giorno per ufficio..

Solo successivamente alla verifica e all'approvazione da parte di Sogei di quanto prodotto, registrata in un'apposita **Nota di verifica** sottoscritta dal Responsabile di contratto Sogei e dal responsabile della Società, la Società potrà consuntivare ed emettere fattura per il numero di giorni di Responsabile tecnico, che non potrà superare il numero stabilito sul Piano di lavoro, e per il corrispettivo previsto per il servizio; la nota di verifica costituisce Certificato di verifica di conformità.

- per le **interviste "face to face", telefoniche, on line qualitative, mystery call** e per i **focus group**, la determinazione del valore economico è dato dal costo delle interviste e dei focus per il relativo costo unitario e i giorni persona della figura del Responsabile Tecnico. Il costo medio per intervista face to face/focus/mystery call è comprensivo del costo per la predisposizione del rapporto qualitativo complessivo dell'indagine.





Solo successivamente alla verifica e all'approvazione da parte di Sogei di quanto prodotto, registrata in un'apposita **Nota di verifica** sottoscritta dal Responsabile di contratto Sogei e dal responsabile della Società, la Società potrà consuntivare ed emettere fattura per il numero di focus/interviste effettuati e i giorni effettivi di utilizzo della figura di Responsabile Tecnico; la nota di verifica costituisce Certificato di verifica di conformità.

Il totale delle interviste/focus/mystery call e del numero di giorni/persona non potrà superare il numero stabilito sul Piano di lavoro.

## 7. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato per l'erogazione di servizi a consumo il Fornitore potrà emettere fattura mensilmente, entro i primi dieci giorni del mese successivo a quello di riferimento, per le attività svolte nel mese stesso. Le modalità di consuntivazione sono indicate al paragrafo 6.

Alla fattura dovrà essere allegata la "nota di verifica" di cui al paragrafo 5

## 8. PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

- ritardo nella consegna del Piano annuale pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- ritardo nella consegna del Piano di lavoro, sulla base di quanto previsto dal Piano annuale pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- ritardo nella consegna dei prodotti, rispetto alle date fissate nel Piano di Lavoro pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- slittamento nell'avvio di una rilevazione di customer pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- mancanza dei requisiti richiesti per gli intervistatori selezionati pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- mancata affidabilità delle interviste risultante dalle verifiche a campione sui soggetti intervistati nelle rilevazioni quantitative face to face pari a 100 € per ogni giorno contenente anomalie;
- ritardo nella sostituzione delle risorse professionali così determinata: 100 € per ogni giorno di ritardo.



Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.