



**Consip S.p.A.**

*"Affidamento del servizio di Customer Satisfaction"*

**CAPITOLATO TECNICO**

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Contesto organizzativo.....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO</b> .....	<b>6</b>
2.1	Dettaglio delle attività.....	6
2.1.1	RILEVAZIONI QUANTITATIVE.....	7
2.1.1.1	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE TELEFONICHE.....	8
2.1.1.2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE "FACE TO FACE" .....	8
2.1.1.3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE "WEB" .....	9
2.1.1.4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ELABORAZIONE/ANALISI DATI/RAPPORTI QUANTITATIVI. 9	
2.1.2	RILEVAZIONI QUALITATIVE .....	11
2.1.2.1	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE QUALITATIVE TELEFONICHE/ "FACE TO FACE" AGLI OPINION LEADER 11	
2.1.2.2	MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DI FOCUS GROUP .....	12
2.1.2.3	MODALITÀ DI RILEVAZIONE ATTRAVERSO LE "MISTERY CALL" (SERVIZIO OPZIONALE).....	12
2.1.2.4	MODALITÀ DI PRODUZIONE DELLA RELAZIONE RELATIVA ALLE CARATTERISTICHE DEI RAPPORTI QUALITATIVI 13	
2.1.3	RILEVAZIONE DEL SENTIMENT (SERVIZIO OPZIONALE).....	13
2.2	Modalità di erogazione del servizio.....	14
2.2.1	PIANIFICAZIONE E AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ E CONSEGNA DEGLI OUTPUT.....	14
2.2.2	DIMENSIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE .....	15
<b>3</b>	<b>FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE</b> .....	<b>17</b>
3.1	Monitoraggio delle competenze .....	20
<b>4</b>	<b>GESTIONE DEL CONTRATTO</b> .....	<b>21</b>



4.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	21
4.2	Modalità di comunicazione .....	21
4.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	21
4.4	Luogo di svolgimento .....	21
4.5	Lingua .....	22
4.6	Riservatezza.....	22
4.7	Verifica di conformità.....	22
4.8	Consuntivazione delle attività svolte e modalità di fatturazione.....	22
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO E ALLA PARITÀ DI GENERE</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>PORTALE DEI FORNITORI .....</b>	<b>29</b>



## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. Committente e beneficiaria del Servizio;
- Agenzia delle Entrate: beneficiaria del Servizio;
- Amministrazione: il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica, beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

### **1.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO**

Sogei è la società di Information Technology controllata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e opera sulla base del modello organizzativo dell'in-house providing.

Sogei è Partner strategico della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di realizzare servizi che offrano un'esperienza d'usonouva, semplice, veloce e completamente digitale a Cittadini, Imprese e Istituzioni.

Sogei partecipa inoltre al monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei propri Clienti nell'erogare servizi. In particolare, per l'Amministrazione finanziaria (Dipartimento delle finanze, Agenzia del



Demanio, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, Agenzia delle Entrate), il monitoraggio ha l'obiettivo 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 dell'utente, offrendo un supporto costante all'Amministrazione finanziaria 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 utenti di servizi (focus group), allo scopo di arricchire i modelli interpretativi con elementi e considerazioni di tipo nuovo.

Oltre che per l'Amministrazione finanziaria, Sogei può svolgere tali indagini per conto degli altri Clienti extra MEF e per misurare e valutare le proprie prestazioni interne.



## 2 OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di Customer satisfaction, da erogarsi per 36 (trentasei) mesi in favore di Sogei, Agenzia delle Entrate e dell'Amministrazione (di seguito *beneficiaria*), ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle condizioni contrattuali e dal Disciplinare di Rdo.

Il servizio richiesto si inserisce nell'ambito delle attività di indagine di Customer Satisfaction che sono tipicamente costituite dalle seguenti fasi:

1. analisi dei bisogni del cliente e definizione degli obiettivi dell'indagine (target, output, etc.),
2. pianificazione dell'indagine, ed in particolare: 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/invio link al questionario via mail e raccolta dei dati, somministrazione delle interviste face to face, telefoniche);
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 di azioni di miglioramento.

I servizi oggetto della presente procedura sono relativi esclusivamente alle fasi 4 (limitatamente alle interviste telefoniche e "face to face") e 5 nell'ambito delle fasi sopra indicate. Si segnala, tuttavia, che, in casi particolari, potrebbe essere richiesto il supporto nelle fasi 3, 6 e nella fase 4 anche per le altre tipologie di rilevazione. Nel caso si presentasse questa eventualità Sogei, a seguito di esplicita richiesta e con congruo preavviso, potrà decidere di utilizzare parte delle 110 giornate relative alle attività del Responsabile tecnico.

### 2.1 DETTAGLIO DELLE ATTIVITÀ

Durante il periodo di vigenza del contratto, è richiesta 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) dalle Strutture Operative del Cliente,
- rilevazione della soddisfazione per i servizi erogati da Sogei ai propri clienti/utenti appartenenti agli Uffici dell'Amministrazione finanziaria/altri clienti,
- 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 del Cliente 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 e, a seconda dell'obiettivo, essere rivolte:

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

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.

Potrà anche essere richiesta, a seguito di esplicita comunicazione da parte di Sogei, la rilevazione del *sentiment* su specifiche tematiche, attraverso l'analisi di conversazioni, commenti e recensioni online sui principali siti web e sui principali social media (account Facebook, (X Corp), Instagram, LinkedIn, Telegram, YouTube) sulla base di un *set* di parole chiave/*hashtag* da concordare inerenti ai temi/i soggetti/le istituzioni di interesse.

### 2.1.1 RILEVAZIONI QUANTITATIVE

In relazione alle rilevazioni quantitative, Sogei fornirà alla Società:

- il questionario da utilizzare;
- nel caso delle interviste telefoniche, l'elenco con il nominativo e il numero di telefono (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. n. 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 con una frequenza maggiore (se richiesto), il monitoraggio delle interviste effettuate.

Alla conclusione delle interviste, la Società dovrà fornire 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.

Resta inteso che il coordinamento del servizio è compreso nell'importo previsto per singola intervista.

#### **2.1.1.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE 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.

#### **2.1.1.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE "FACE TO FACE"**



La Società dovrà predisporre un piano delle interviste (data, ufficio, numero intervistatori) e condurre le interviste "face to face", utilizzando la tecnica CAPI, prendendo contatto con l'utente immediatamente dopo che abbia usufruito del servizio indagato, utilizzando il questionario strutturato predisposto da Sogei.

Le interviste saranno realizzate, ove non diversamente specificato, di mattina (per la durata di circa 4 ore) presso gli uffici della *beneficiaria* distribuiti sul territorio nazionale, con un impegno da 2 a 5 giorni 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 quindi necessario prevedere un impegno consistente in termini di risorse.

#### **2.1.1.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE 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.

#### **2.1.1.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL 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 e sarà consegnato al fornitore 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) per il quale Sogei si impegna a fornire alla Società un documento metodologico che riporta le modalità di calcolo per gli indicatori richiesti;
- 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 di rilevazioni particolarmente complesse come quelle presso gli uffici fino a un massimo di 1 giorno per ufficio.

## **2.1.2 RILEVAZIONI QUALITATIVE**

In relazione alle rilevazioni qualitative, la Società dovrà:

- effettuare interviste qualitative telefoniche/ "face to face" agli "opinion leader",
- realizzare dei "Focus group",
- realizzare rilevazioni attraverso "Mystery call",
- produrre una relazione relativa alle caratteristiche dei rapporti qualitativi.

### **2.1.2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE INTERVISTE QUALITATIVE TELEFONICHE/ "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, ecc.).

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, o mediante strumenti di collaborazione digitali.

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 a seconda della modalità prescelta; 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 giorni/persona, a seconda del numero di interviste pianificate per l'indagine. Tale numero di giorni/persona sarà determinato all'atto dell'affidamento, e formalizzato nel Piano Annuale.

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

#### **2.1.2.2 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DI 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.

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, o mediante strumenti di collaborazione digitali.

L'elenco dei nominativi da coinvolgere, 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 secondo la modalità prescelta; la predisposizione del rapporto è compresa nel corrispettivo così calcolato.

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

#### **2.1.2.3 MODALITÀ DI RILEVAZIONE ATTRAVERSO LE "MISTERY CALL" (SERVIZIO OPZIONALE)**

A seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei, 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 delle *"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, realizzazione 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"* pianificate 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 con frequenza maggiore (se richiesto), il monitoraggio delle chiamate complete effettuate.

#### **2.1.2.4 MODALITÀ DI PRODUZIONE DELLA RELAZIONE RELATIVA ALLE CARATTERISTICHE DEI RAPPORTI QUALITATIVI**

I risultati dell'indagine qualitativa (inclusi i *"Focus group"*) dovranno essere 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 (eventuale) *"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 (a meno che per le *"mystery call"*), secondo le linee guida fornite da Sogei.

La struttura di tale prospetto sarà concordata successivamente alla data di stipula del contratto.

#### **2.1.3 RILEVAZIONE DEL SENTIMENT (SERVIZIO OPZIONALE)**

A seguito di esplicita richiesta da parte di Sogei, la Società dovrà realizzare una o più rilevazioni finalizzate a individuare il *"sentiment"* relativo a temi/soggetti/istituzioni di interesse attraverso l'analisi di conversazioni, commenti e recensioni online sui principali siti web e sui principali social media (account Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Telegram, Youtube, ecc.) sulla base di un set di parole chiave/*hashtag* da concordare con Sogei.

La rilevazione dovrà prendere in considerazione i parametri individuati in fase di progettazione (ad esempio: campione individuato, tipologia di analisi, social/siti da analizzare).

Le attività richieste alla società aggiudicatrice sono:

- progettazione della rilevazione, congiuntamente con il personale Sogei,

*Capitolato tecnico*



- svolgimento della rilevazione,
- analisi dei risultati, personalizzabili sulla base dei contenuti specifici richiesti.

Il corrispettivo è determinato da quanto previsto contrattualmente; la predisposizione del rapporto è compresa nel corrispettivo.

Il coordinamento dell'attività è assunto, per ogni indagine che prevede questa fase, dal Responsabile Tecnico, per un impegno che può variare da 2 a 27 gg/persona, a seconda della complessità, in relazione al volume di dati da analizzare (un campione o la totalità), se analisi prevalentemente quantitativa o anche qualitativa, numero di siti/social da analizzare. 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 con frequenza maggiore (se richiesto), il monitoraggio delle attività effettuate.

La struttura del rapporto sarà concordata successivamente alla data di stipula del contratto.

## **2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

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

### **2.2.1 PIANIFICAZIONE E AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ E CONSEGNA DEGLI OUTPUT**

Per la conduzione del progetto, entro 5 (cinque) giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto, è prevista l'istituzione di un gruppo di lavoro composto dai Responsabili delle attività contrattuali di Sogei e della Società. Al gruppo di lavoro potranno partecipare anche altre risorse che Sogei riterrà necessarie 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 (venti) giorni dall'istituzione del gruppo di lavoro la Società dovrà predisporre 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 (cinque) 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:

*Capitolato tecnico*



- 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.

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 di cui al successivo paragrafo 5.

### 2.2.2 DIMENSIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE

Il dimensionamento delle attività richieste è indicativamente articolato come segue:

1) Ricerche quantitative:

- n. 5.000 interviste telefoniche,
- n. 120 gg/pp per interviste "*face to face*" presso gli uffici delle agenzie fiscali distribuiti sul territorio nazionale,
- n. 6 servizi di elaborazioni/analisi dati/rapporti quantitativi,
- n. 2.500 interviste *web*;

2) Ricerche qualitative:

- n. 40 interviste telefoniche,
- n. 40 interviste "*face to face*" tramite strumenti di collaborazione digitali (Teams, Zoom, Google Meet, etc.),
- n. 50 "*mystery call*" (servizio opzionale),
- n. 10 *focus group* (modalità *face to face* o tramite strumenti di collaborazione digitali);

3) n. 2 analisi del *Sentiment* (servizio opzionale).

Per l'esecuzione delle attività sopra indicate si stima un impegno pari a n. 110 giorni/persona, in relazione alla figura professionale di Responsabile tecnico



**Consip S.p.A.**

*"Affidamento del servizio di Customer Satisfaction"*

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/Sogei.

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.



### 3 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

La Società dovrà utilizzare, per ognuno dei profili professionali descritti nel presente capitolato, risorse con i requisiti minimi di professionalità, ovvero, laddove migliorativi, quelli presenti 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.

Di seguito si riportano i requisiti che le risorse messe a disposizione della Società devono possedere, a pena di non accettazione, per lo svolgimento del servizio.

**RESPONSABILE TECNICO** - costituisce l'interfaccia verso la Committente e in particolare deve:

- assicurare l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del team della Società;
- garantire la competenza, l'esperienza gestionale e il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti con Sogei;
- assicurare la qualità dei risultati prodotti;
- gestire 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;
- farsi carico della predisposizione e discussione degli output con Sogei;
- assicurare il proprio supporto nelle attività di:
  - progettazione dell'indagine:
    - definizione e test del questionario,
    - estrazione del campione,
    - adeguamento alla normativa sulla privacy;
  - esecuzione dell'indagine:
  - pubblicazione del questionario web/invio link al questionario via mail e raccolta dei dati,
  - somministrazione delle interviste face to face e telefoniche;
  - presentazione e diffusione dei risultati.

Il Responsabile tecnico deve, inoltre:

- essere in possesso di laurea vecchio ordinamento in discipline statistiche o economiche o sociologiche, oppure specialistica nuovo ordinamento ad indirizzo statistico, economico, sociologico;
- avere una anzianità lavorativa complessiva di almeno 10 (dieci) anni nel settore della *customer satisfaction*;



- avere almeno 5 (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;
- aver partecipato ad almeno 3 (tre) progetti nel ruolo di Responsabile Tecnico applicando tecniche e metodologie di analisi statistica descrittiva e/o inferenziale e/o multivariata;
- aver condotto almeno 20 indagini di *customer satisfaction* su applicazioni informatiche.

**ESPERTO TECNICO** - partecipa al servizio di elaborazione e analisi dati e deve gestire direttamente le seguenti attività:

- condurre le attività operative di elaborazione e analisi dei dati;
- supportare il Responsabile Tecnico nell'attività di individuazione di eventuali criticità;
- predisporre e fornire gli output di progetto;
- svolgere il lavoro in team e rapportarsi con le interfacce tecniche specialistiche di Sogei.

L'esperto tecnico deve, inoltre:

- essere in possesso di laurea vecchio ordinamento in discipline statistiche oppure nuovo ordinamento specialistica con indirizzo statistico;
- avere una anzianità lavorativa di almeno 3 (tre) anni nel settore della *customer satisfaction*;
- avere almeno 2 (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;
- aver partecipato ad almeno un progetto con l'applicazione di tecniche e metodologie di analisi statistica descrittiva e/o inferenziale e/o multivariata.

**RESPONSABILE RACCOLTA DATI** - si occupa del servizio di coordinamento della raccolta dati e, in particolare, deve:

- organizzare, coordinare e supervisionare il team di intervistatori;
- supportare il Responsabile Tecnico nella predisposizione del Piano di Lavoro e dei rapporti sullo stato di avanzamento delle attività di raccolta dati (interviste);
- supportare l'Esperto Tecnico nella predisposizione del Rapporto di Analisi.

Il responsabile raccolta dati deve, inoltre:

- essere in possesso di diploma di scuola media superiore;
- avere una anzianità lavorativa nel ruolo di almeno 5 (cinque) anni nel settore della *customer satisfaction*.

**INTERVISTATORE PROFESSIONALE** - deve:

- condurre le interviste "face to face"/telefoniche 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*.

L'intervistatore professionale deve, inoltre:

- essere in possesso di diploma di laurea;
- avere una anzianità lavorativa nel ruolo di almeno 8 (otto) anni nel settore della *customer satisfaction*;
- aver almeno 4 (quattro) di esperienza su rilevazioni qualitative complesse (che coinvolgono interlocutori qualificati e che ricoprono alti livelli gerarchici).

**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 stabiliti.

L'intervistatore quantitativo "*face to face*" dovrà, inoltre essere in possesso di Diploma di scuola media superiore.

Si specifica che ciascun intervistatore dovrà essere:

- 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 di Sogei.

**ESPERTO DI MISTERY CALL** (qualora necessario) – deve:

- 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*.



L'esperto di mystery call dovrà, inoltre:

- essere in possesso di diploma di laurea,
- avere una anzianità lavorativa di almeno 2 (due) anni nel ruolo;
- essere stato formato tramite apposito briefing sugli obiettivi della rilevazione e sul codice di comportamento.

**ESPERTO DI SOCIAL MEDIA E WEB LISTENING** – deve:

- analizzare con l'aiuto di modelli di data science, allo scopo di estrarre informazioni strutturate, restituire un insieme di metriche quantitative e rendere possibile il confronto di queste nel tempo;
- monitorare i feedback, commenti e post sui social media;
- monitorare le metriche SEO e del traffico web;
- elaborare di report relativi al *sentiment* su social media e web.

L'esperto di *social media* e *web listening* dovrà, inoltre:

- essere in possesso di laurea in materie scientifiche (corsi di laurea in Matematica, Statistica, Informatica, Ingegneria informatica, *Data science*);
- avere almeno un anno di esperienza in analisi di *Social Media Listening*;
- avere almeno un anno di esperienza nel settore della *Customer Satisfaction*;
- possedere approfondita conoscenza approfondita dei *social media*;
- possedere approfondita conoscenza delle tecniche di SEO e *web scraping*;
- conoscere le tecnologie/software e delle tendenze attuali nei social media, nonché degli strumenti di progettazione e rilevazione dei dati inerenti.

### **3.1 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE**

Prima della stipula, la Società dovrà fornire i curriculum vitae delle risorse facenti parte del team di lavoro della Società, aventi requisiti non inferiori a quelli minimi indicati nel presente capitolato.

La Società si impegna a fornire i professionisti indicati per tutto il periodo di validità contrattuale. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) dei professionisti dichiarati dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate; la Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni lavorativi la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte delle nuove figure di requisiti professionali definiti nel presente capitolato.

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

La Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei, ed in particolare, in relazione agli Intervistatori Professionali, entro 2 (due) giorni lavorativi.



#### **4 GESTIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per 36 (trentasei) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

##### **4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile "*Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi*", contestualmente alla presentazione dell'offerta, il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

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

Sarà compito del Responsabile del contratto curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

##### **4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio.

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.

Tutte le comunicazioni o richieste scambiate tra Sogei e il Fornitore devono essere effettuate utilizzando i canali di comunicazione descritti nel presente documento, nel rispetto degli standard previsti da Sogei.

##### **4.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

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).

##### **4.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Le attività oggetto del servizio dovranno essere svolte, salvo diversa indicazione della SOGEI, presso le sedi della *beneficiaria*, Sogei e della Società, in coerenza con quanto previsto all'interno del successivo par. 7.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI/*beneficiaria* sono comunque a carico della Società.



#### **4.5 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana, se non diversamente specificato.

#### **4.6 RISERVATEZZA**

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

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

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

#### **4.7 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116, comma 2 del Codice e degli artt. 36 e seguenti dell'Allegato II.14 del Codice e dei provvedimenti attuativi ivi richiamati.

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

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

L'esito positivo formalizzato nel documento Nota di verifica di conformità è elemento essenziale per la presentazione della fattura da parte della Società.

In caso esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso dalla Sogei in sede di verbale verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

#### **4.8 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE E MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

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

- per le attività in capo al Responsabile tecnico, la determinazione del valore economico avverrà sulla base del numero di giornate effettivamente erogate nel trimestre di riferimento, sulla base del costo unitario indicato in sede di offerta;
- 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 di conformità 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/persona 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 di conformità 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 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 di conformità 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;
- per le analisi del *sentiment social* e web la determinazione del valore economico varia a seconda delle specifiche esigenze. Solo successivamente alla verifica e all'approvazione da parte di Sogei di quanto prodotto, registrata in un'apposita Nota di verifica di conformità sottoscritta dal DDE 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 Esperto di Social media e *Web listening*; la nota di verifica costituisce Certificato di verifica di conformità.

Ai fini del pagamento delle fatture, entro i primi dieci giorni del mese successivo al trimestre di riferimento, il Fornitore potrà emettere fattura con periodicità trimestrale, in relazione alle attività effettivamente erogate nel trimestre di riferimento, sulla base degli importi unitari offerti, indicati all'interno del Dettaglio tecnico economico.



**Consip S.p.A.**

*"Affidamento del servizio di Customer Satisfaction"*

All'atto della presentazione le fatture dovranno essere corredate, pena l'inesigibilità delle stesse, dalla seguente documentazione:

- copia del verbale/certificato di verifica di conformità positivo;
- riferimenti contrattuali (n. repertorio del contratto e Cig).



## 5 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La Società dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio:

- consegna del Piano annuale entro 20 (venti) giorni dall'istituzione del gruppo di lavoro;
- consegna del Piano di lavoro, sulla base delle indicazioni e dei termini previsti all'interno del Piano annuale;
- consegna dei prodotti/output entro le date previste e indicate all'interno del Piano di Lavoro;
- avvio di una rilevazione di customer satisfaction rispetto alla pianificazione del Piano di lavoro.

Sogei applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno di ritardo nella consegna del Piano annuale rispetto alle tempistiche identificate, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto;
- nel caso di un ritardo delle tempistiche relative all'avvio di una rilevazione di customer rispetto alle tempistiche pianificate, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna dei prodotti/output rispetto alle tempistiche identificate, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al precedente paragrafo 4.7, la Committente applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo massimo del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di verifica di conformità positivo; nel caso di mancata disponibilità di una o più risorse rispondenti ai requisiti indicati, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto per ciascuna risorsa;
- nel caso di sostituzioni del personale richiesto formalmente da Sogei, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione;
- nel caso di sostituzioni del personale decise in autonomia dalla Società, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella comunicazione;
- nel caso un minimo di n. 3 (tre) contestazioni scritte prodotte da Sogei in qualità di beneficiaria o pervenute a Sogei dalla *beneficiaria* su servizi/deliverables realizzati dalla Società relativamente alle indagini svolte dal fornitore, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo massimo del contratto.



**Consip S.p.A.**

*"Affidamento del servizio di Customer Satisfaction"*

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.



**Consip S.p.A.**

*"Affidamento del servizio di Customer Satisfaction"*

## **6 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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.

Se le attività contrattuali implicano un trattamento di dati personali, in fase di esecuzione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione Sogei (DDE) dovrà compilare e comunicare al fornitore gli elementi essenziali del trattamento.



## **7 INFORMAZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO E ALLA PARITÀ DI GENERE**

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).

Le attività oggetto del servizio saranno svolte:

- presso le sedi della Società, per il coordinamento delle interviste, per l'effettuazione delle interviste telefoniche, 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;
- presso le sedi dei *call center*;
- presso le sedi della Società, mediante l'utilizzo di strumenti di collaborazione digitali.

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.

In coerenza con la politica intrapresa da Sogei in tema di Responsabilità Sociale, costituirà titolo preferenziale l'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2011, di un Codice etico, nonché l'attuazione di una Politica sulla parità di genere.



## **8 PORTALE DEI FORNITORI**

Sogei nel rapporto con i fornitori promuove sempre nuove sinergie allo scopo di ottimizzare i risultati attraverso una gestione dei contratti tracciata e strutturata. A tal fine mette a disposizione il Portale dei fornitori, strumento informatico che permette di gestire e razionalizzare i processi.

Il portale fornitori è raggiungibile tramite internet e stabilisce un punto di colloquio per lo scambio della documentazione in fase di esecuzione contrattuale, con particolare riferimento ai contratti di esternalizzazione di sviluppo software. Facilita l'interazione e la collaborazione fra le parti, velocizzando i tempi di gestione amministrativa degli adempimenti, permette di monitorare lo stato di avanzamento delle attività, di dematerializzare la documentazione e ottimizzare le attività di consuntivazione.

Il portale gestisce, in particolare, le seguenti fasi contrattuali:

- accreditamento del personale – attività necessaria affinché il personale coinvolto possa accedere ai sistemi Sogei o presso le sedi Sogei;
- rilevazione attività e produzione dei dati utili alla Fatturazione elettronica (dati FEP);
- gestione eventuale Subappalto in fase di esecuzione (trasmissione fatture quietanzate).

La Sogei si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

Per ulteriori informazioni relativamente alle modalità di abilitazione e di accesso al portale si rimanda alla pagina dedicata presente sul sito Sogei nell'area fornitori.