

**MODELLO DI DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DI ATTO NOTORIO
(da allegare alla documentazione di gara CIG 60495663CA)**

Il sottoscritto _____ nato a _____
il _____ e residente in _____, via
_____ in qualità
di¹ _____
dell'Impresa _____ con sede in _____ Via
_____ Partita Iva _____,
codice fiscale _____, Tel
n. _____ Fax _____
e-mail _____ consapevole della responsabilità penale per
falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art.76 del DPR
n.445/2000, dichiara che l'Impresa:

a) non si trova in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art.38, comma 1, del D.Lvo n.163/06² e s.m.i.;

b) non si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione dell'offerta ad un unico centro decisionale e formulerà l'offerta autonomamente;

OPPURE³

si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente;

OPPURE³

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di affidamento di soggetti, che si trovano, rispetto all'Impresa, in situazione di controllo di cui di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente;

c) è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99);

OPPURE³

non è tenuta ad osservare la normativa sul diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99) per i seguenti motivi:

¹ Rappresentante legale o soggetto legittimato ad impegnare l'impresa, risultante dalla documentazione di gara o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.

² Indicare le eventuali condanne subite comprese quelle per le quali si è beneficiato della non menzione ad eccezione di quelle che non si è tenuti a segnalare ai sensi del comma 2 dell'art. 38 del D. Lgs 163/06 e s.m.i. (ultime D. L. 70/11 convertito, con modificazioni, in L. 12.07.11, n. 106).

³ Le dichiarazioni sono alternative **sbarrare la dichiarazione che non interessa.**

Mod.Dich (All. 1)

- g) ha la seguente matricola INPS.....
Sede di..... Via.....
Posizione n.....
Sede di..... Via.....
Posizione n.....
- h) ha la seguente matricola INAIL.....
Sede di..... Via.....
Posizione n.....
Sede di..... Via.....
Posizione n.....
C.C.N.L applicato.....
- i) il Centro per l'Impiego (Legge 68/99) competente è il seguente:
Sede di Via.....
- l) ha come propria Agenzia delle Entrate:
Sede di.....N..... Via.....
- m) possiede i requisiti indicati nella sezione III.2.3 "Capacità tecnica" del bando di gara;
- n) che il domicilio eletto per le comunicazioni di cui all'articolo 79 del D.Lvo 163/2006 e s.m.i. è il seguente: _____;
- o) si autorizza l'Istat a trasmettere le comunicazioni di cui all'articolo 79, comma 5 del D.Lvo 163/2006 e s.m.i., per posta certificata al seguente indirizzo PEC _____
ovvero al seguente numero di fax: _____.

Il sottoscritto dichiara, altresì di essere informato, secondo quanto indicato nell'allegata informativa sul trattamento dati ai sensi dell'art.13 del D.Lvo n.196 del 30.06.2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche sulla base di quanto espressamente specificato nel bando di gara e che qui si intende integralmente trascritto.

Data

Sottoscrizione del legale rappresentante o di altra
persona legittimata ad impegnare l'impresa⁴

⁴ Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/03 (cd. Codice della Privacy), si forniscono le seguenti informazioni rispetto al trattamento dei dati personali.

Finalità del trattamento: i dati personali vengono trattati per finalità legate all'espletamento della gara tra le quali la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale, di capacità economico-finanziaria, tecnico-organizzativa nonché di tutti i requisiti richiesti dal bando per la partecipazione alla gara e lo svolgimento delle attività correlate e conseguenti, anche in adempimento di precisi obblighi di legge. I dati vengono acquisiti anche ai fini della successiva stipula ed esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti legali, fiscali, contabili ad esso connessi e la relativa gestione ed esecuzione economica ed amministrativa.

Modalità di trattamento dei dati: il trattamento dei dati viene effettuato in modo da garantire la massima sicurezza e riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Dati sensibili e giudiziari: il D.Lgs. n.196/2003 definisce i dati "sensibili" e "giudiziari" all'art.4, comma 1, lett.d) ed e). A tal riguardo si precisa che i dati personali conferiti ed in particolare i dati "giudiziari" sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di acquisizione di beni e servizi.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati: i dati, per le finalità sopra evidenziate, potranno essere comunicati: 1) al personale dell'Istat; 2) ad Uffici o Enti Pubblici; 3) ad altri soggetti indicati dal D.Lgs.n.163/2006 e s.m.i. e, in particolare, all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici ed all'Osservatorio dei contratti pubblici di cui rispettivamente agli artt.6 e 7 del D.Lgs. n.163/2006; 4) ad altri soggetti interessati che facciano richiesta di accesso ai documenti della procedura nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990.

Diritti dell'interessato: i diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art.7 del D.Lgs. n.196/2003. In particolare i soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Titolare del trattamento e Responsabile del trattamento: Titolare del trattamento è l'Istituto Nazionale di Statistica, Via Cesare Balbo,16. Responsabile del trattamento è il Direttore Centrale DCAP (Direzione Centrale per l'attività amministrativa e gestione del patrimonio).



Istituto Nazionale di Statistica

DICHIARAZIONE “PANTOUFLAGE – REVOLVING DOORS”¹

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL’ATTO DI NOTORIETA’

(Art. 46 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Procedura di gara aperta comunitaria da aggiudicarsi all’offerta economicamente più vantaggiosa per l’affidamento delle indagini statistiche congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere per complessive n. 373.200 interviste CATI per 36 mesi - CIG 60495663CA dell’Istituto Nazionale di Statistica.

la Società (di seguito denominata Società),
sede legale in, Vian.....
codice fiscale/P.IVA, rappresentata da
..... in qualità di

consapevole delle sanzioni previste dall’art. 76 del Testo Unico, D.P.R. 28/12/2000 n. 445, e della decadenza dei benefici prevista dall’art. 75 del medesimo Testo unico in caso di dichiarazioni false o mendaci, sotto la propria personale responsabilità

DICHIARA

- di non aver conferito incarichi professionali né concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat che hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali

¹ La dichiarazione viene resa una sola volta e resta valida fino a comunicazione di eventuale variazione nello stato del dichiarante

per conto di quest'ultimo ai sensi dell'art dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i²;

- dichiara di aver conferito incarichi professionali e concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat che hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto da meno di tre anni i quali, tuttavia negli ultimi tre anni di servizio, non hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultimo ai sensi dell'art dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i
- dichiara di aver conferito incarichi professionali e concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat, dopo tre anni da quando gli stessi hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto e quindi nel rispetto di quanto previsto dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i

L'Amministrazione informa, ai sensi del d.lgs. n. 196 del 2003, che i dati conferiti con la presente dichiarazione sostitutiva saranno utilizzati in relazione allo sviluppo del procedimento amministrativo per cui essi sono specificati, nonché per gli adempimenti amministrativi ad essi conseguenti, ivi inclusa la pubblicazione dell'atto sul sito istituzionale dell'Istituto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare la veridicità delle informazioni contenute nella presente dichiarazione.

Luogo e data

**Sottoscrizione del legale rappresentante o di altra
persona legittimata ad impegnare l'impresa³**

² In caso di svolgimento di attività lavorativa o professionale da parte dell'ex-dipendente senza aver rispettato le disposizioni contenute nell'art 53, comma 16-ter del D.Lvo. n. 165/2001 s.m.i, comporta il divieto per il soggetto privato che ha conferito l'incarico o il lavoro, di contrarre con la pubblica amministrazione per i successivi tre anni, e l'obbligo per l'ex dipendente di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati.

³ Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata



Istituto Nazionale di Statistica

PATTO DI INTEGRITÀ

relativo alla procedura di gara aperta comunitaria da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento delle indagini statistiche congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere per complessive n. 373.200 interviste CATI per 36 mesi - CIG 60495663CA dell'Istituto Nazionale di Statistica.

tra

l'Istituto Nazionale di Statistica

e

la Società (di seguito denominata Società),

sede legale in, vian.....

codice fiscale/P.IVA, rappresentata da

..... in qualità di

Il presente documento deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato insieme all'offerta da ciascun partecipante alla gara in oggetto.

VISTO

- La legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il Piano Nazionale Anticorruzione emanato dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex CIVIT) approvato con delibera n. 72/2013, contenente "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il P.T.P.C 2014-2016 dell'Istituto Nazionale di Statistica, adottato in data 10 settembre 2014;
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici",

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

Articolo 1

Il presente Patto d'integrità stabilisce la formale obbligazione della Società che, ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si impegna:

- a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, a non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;

Mod.PattoIntegr (All. 1.2)

- a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- a assicurare di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara;
- a informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti;
- a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
- a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza per quanto attiene l'attività di cui all'oggetto della gara in causa.

Articolo 2

La Società, sin d'ora, accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, comunque accertato dall'Amministrazione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- esclusione del concorrente dalla gara;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione definitiva di buona esecuzione del contratto.

Articolo 3

Il contenuto del Patto di integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il presente Patto dovrà essere richiamato dal contratto quale allegato allo stesso onde formarne parte integrante, sostanziale e pattizia.

Articolo 4

Il presente Patto deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce e in ogni sua pagina, dal legale rappresentante della società partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante degli stessi e deve essere presentato unitamente all'offerta. La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.

Articolo 5

Ogni controversia relativa all'interpretazione e esecuzione del Patto d'integrità fra la stazione appaltante e i concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Luogo e data

Sottoscrizione del legale rappresentante della Società o di altra persona legittimata ad impegnare l'impresa¹

¹ Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata

MODELLO DI AUTOCERTIFICAZIONE
(da allegare alla documentazione di gara CIG 60495663CA)

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____ e residente in _____, via _____, in qualità di _____ della Società _____, con sede in _____, via _____, cap. _____, P.I. _____, C.F. _____, consapevole della responsabilità penale per falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, dichiara che:

- presso il Registro delle imprese tenuto dalla C.C.I.A.A. di _____ è iscritta l'Impresa _____, dal sottoscritto rappresentata.

- l'Impresa con forma giuridica di¹ _____, costituita con atto del _____, ha durata _____

- competente/i ad impegnare l'Impresa, compresi gli amministratori muniti di potere di rappresentanza, è/sono²:

- il Direttore Tecnico è:

- il Consiglio di amministrazione è composto da³: _____

- i nominativi dei soci in caso di Società in Nome Collettivo e dei soci accomandatari per le Società in Accomandita Semplice sono:

¹ Indicare la forma giuridica dell'impresa: ad esempio s.p.a, s.r.l., s.n.c., ecc.

² Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita della persona o delle persone che possono impegnare la Società.

³ Indicare, oltre al nominativo, anche il codice fiscale, il luogo e la data di nascita dei componenti del Consiglio di amministrazione.

Mod.Cam. (All. 2)

- il nominativo del socio unico, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio è:

- i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara, di cui al comma 1, lett. c, dell'art. 38 del D.Lvo n. 163/2006 s.m.i. sono:

- i soggetti sottoposti alla verifica antimafia di cui all'art.85 del D.Lgs. 159/2011 "Codice delle leggi antimafia" sono (vedi pagina successiva):

e le attività esercitate in sintesi sono le seguenti: _____

- Il sottoscritto dichiara che la Società _____ non si trova in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo.

Il sottoscritto dichiara, altresì, di essere informato, ai sensi dell'art.13 del D.Lvo n.196 del 30.06.2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche sulla base di quanto espressamente specificato nel bando di gara e che qui si intende integralmente trascritto.

Data,

Firma del legale rappresentante⁴
(senza necessità di autentica)

⁴ La sottoscrizione dovrà essere resa dal rappresentante legale o da soggetto legittimato ad impegnare l'impresa risultante dalla documentazione richiesta per la gara o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.

Indicazione dei “soggetti” di cui all’art. 85 del D. L.vo n. 159/2011 - ss.mm.ii. - sottoposti alla verifica antimafia

	Art. 85 del D.Lvo n. 159/2011
Impresa individuale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Titolare dell’impresa 2. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2
Associazioni	Legali rappresentanti + familiari conviventi e direttore tecnico (<i>ove previsto</i>)
Società di capitali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legale rappresentante 2. Amministratori e componenti l’Organo di amm.ne 3. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 4. Sindaci 5. socio di maggioranza (nelle società con un numero di soci pari o inferiore a 4) 6. socio (in caso di società unipersonale) 7. sindaco nonché soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all’art. 6, comma 1, lettera b) del dlgs 231/2001 (nei casi contemplati dall’ art. 2477 del codice civile) 8. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1-2-3-4-5-6-7
Società semplice e in nome collettivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. tutti i soci 2. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2
Associazioni e società di qualunque tipo, anche prive di personalità giuridica (<i>comma 2 bis</i>)	1. soggetti membri del collegio sindacale o, nei casi contemplati dall’art. 2477 c.c., al sindaco nonché ai soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all’ <u>art.6, comma 1, lett.b) del decreto legislativo 8/06/2001, n. 231</u>
Società in accomandita semplice	<ol style="list-style-type: none"> 1. soci accomandatari 2. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2
Società estere con sede secondaria in Italia (<i>Art. 2506 c.c.</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. coloro che le rappresentano stabilmente in Italia 2. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2
Società estere prive di sede secondaria con rappresentanza stabile in Italia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloro che esercitano poteri di amministrazione, rappresentanza o direzione dell’ impresa 2. familiari conviventi dei soggetti di cui al punto 1
Società personali (oltre a quanto espressamente previsto per le società in nome collettivo e accomandita semplice)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soci persone fisiche delle società personali o di capitali che sono socie della società personale esaminata 2. Direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2
Società di capitali anche consortili, società cooperative di consorzi cooperativi, consorzi con attività esterna (<i>libro V – titolo X – capo II - sez. II c.c.</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. legale rappresentante 2. componenti Consiglio di Amministrazione 3. direttore tecnico (<i>ove previsto</i>) 4. ciascuno dei consorziati che nei consorzi e nelle società consortili detenga una partecipazione superiore al 10% oppure detenga una partecipazione inferiore al 10 per cento e che abbia stipulato un patto parasociale riferibile a una partecipazione pari o superiore al 10%, ed ai soci o consorziati per conto dei quali le società consortili o i consorzi operino in

Mod.Cam. (All. 2)

	<p>modo esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione;</p> <p>5. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1,2,3,4.</p>
Consorzi ex art. 2602 c.c. non aventi attività esterna e gruppi europei di interesse economico	<p>1. legale rappresentante</p> <p>2. eventuali componenti dell' organo di amministrazione</p> <p>3. imprenditori o società consorziate (e relativi legali rappresentanti ed eventuali componenti dell' organo di amministrazione)</p> <p>4. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1,2,3,4. Dir. Tec. <i>(ove previsto)</i></p>
Raggruppamenti temporanei di imprese (R.T.I.)	<p>1. tutte le imprese costituenti il Raggruppamento anche se aventi sede all' estero, nonché le persone fisiche presenti al loro interno, come individuate per ciascuna tipologia di imprese e società</p> <p>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></p> <p>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2.</p>
Società di capitali anche consortili, per le società cooperative di consorzi cooperativi, per i consorzi con attività esterna e per le società di capitali con un numero di soci pari o inferiore a quattro (vedi lettera c del comma 2 art. 85) <u>concessionarie nel settore dei giochi pubblici</u> (lett. b e c del comma 2)	<p>Oltre ai controlli previsti per le società di capitali anche consortili, per le società cooperative di consorzi cooperativi, per i consorzi con attività esterna e per le società di capitali con un numero di soci pari o inferiore a quattro, la documentazione antimafia deve riferirsi anche ai soci e alle persone fisiche che detengono, anche indirettamente, una partecipazione al capitale o al patrimonio superiore al 2 per cento, nonché ai direttori generali e ai soggetti responsabili delle sedi secondarie o delle stabili organizzazioni in Italia di soggetti non residenti. Nell'ipotesi in cui i soci persone fisiche detengano la partecipazione superiore alla predetta soglia mediante altre società di capitali, la documentazione deve riferirsi anche al legale rappresentante e agli eventuali componenti dell'organo di amministrazione della società socia, alle persone fisiche che, direttamente o indirettamente, controllano tale società, nonché ai direttori generali e ai soggetti responsabili delle sedi secondarie o delle stabili organizzazioni in Italia di soggetti non residenti. La documentazione di cui al periodo precedente deve riferirsi anche al coniuge non separato.</p>

NOTE

Ulteriori controlli: si precisa che i controlli antimafia sono effettuati anche sui procuratori e sui procuratori speciali (che, sulla base dei poteri conferitigli, siano legittimati a partecipare alle procedure di affidamento di appalti pubblici di cui al D.Lgs 163/2006, a stipulare i relativi contratti in caso di aggiudicazione per i quali sia richiesta la documentazione antimafia e, comunque, più in generale, i procuratori che esercitano poteri che per la rilevanza sostanziale e lo spessore economico sono tali da impegnare sul piano decisionale e gestorio la società determinandone in qualsiasi modo le scelte o gli indirizzi) nonché, nei casi contemplati dall'art. 2477 del c.c., al sindaco, nonché ai soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all'art. 6, comma 1 , lett. b) del D.Lgs 8 giugno 2011, n. 231.

Concetto di “familiari conviventi”

Per quanto concerne la nozione di “familiari conviventi”, si precisa che per essi si intende “chiunque conviva” con i soggetti da controllare ex art. 85 del D.Lgs 159/2011, purché maggiorenne.

Con Circolare n. 11001/119/20(8) dell' 11/07/2013 il Ministero dell' Interno ha precisato che per le società costituite all'estero, prive di una sede secondaria con rappresentanza stabile in Italia sono esclusi i controlli sui familiari conviventi dei soggetti che esercitano poteri di amministrazione, di rappresentanza o di direzione dell' impresa.

Concetto di “socio di maggioranza”

Per socio di maggioranza si intende “la persona fisica o giuridica che detiene la maggioranza relativa delle quote o azioni della società interessata”.

Mod.Cam. (All. 2)

Nel caso di più soci (es. 3 o 4) con la medesima percentuale di quote o azioni del capitale sociale della società interessata, non è richiesta alcuna documentazione relativa al socio di maggioranza.

La documentazione dovrà, invece essere prodotta nel caso in cui i soci (persone fisiche o giuridiche) della società interessata al rilascio della comunicazione o informazione antimafia siano ciascuno titolari di quote o azioni pari al 50% del capitale sociale.

Ciò in coerenza con l'art. 91, comma 5 del D.lgs 159/2011 e la sentenza n. 4654 del 28/08/2012 del Consiglio di Stato Sez. V.



Istituto Nazionale di Statistica

DISCIPLINARE DI GARA (Allegato 3)

Procedura aperta comunitaria per l'affidamento delle indagini statistiche congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere per complessive n. 373.200 interviste CATI per 36 mesi. CIG n. 60495663CA.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E MODALITA' RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO ED ALL'AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'offerta deve essere presentata utilizzando le seguenti tre buste "A", "B" e "C" racchiuse in un unico plico intestato a: Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) - Ufficio Posta, Via Cesare Balbo, 16 – 00184 Roma "Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per l'affidamento delle indagini statistiche congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere per complessive n. 373.200 interviste CATI per 36 mesi. CIG n. 60495663CA". Sia il plico, sia le buste devono essere sigillate e siglate sui lembi di chiusura dal legale Rappresentante dell'Impresa, al fine di garantire la provenienza e la segretezza.

La **BUSTA A**, recante la dicitura "**DOCUMENTAZIONE**" deve contenere, a pena di esclusione, la seguente documentazione:

Per tutti i concorrenti

a) tutta la documentazione attestante i requisiti minimi di cui ai punti III.2.1), III.2.2) e III.2.3) del bando di gara;

ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MERITO ALLE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (punto III.2.1 del bando di gara)

In caso di mancanza, incompletezza e ogni irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive di cui al comma 2 dell'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'ISTAT opererà ai sensi degli artt. 38, comma 2-bis, e 46, comma 1-ter, del predetto decreto. La sanzione pecuniaria di cui al citato art. 38, comma 2-bis, è stabilita nella misura di €. 4.400,00 pari a circa lo 0,2% del valore dell'appalto indicato nel punto II.2.1 del bando di gara, il cui versamento è garantito dalla cauzione provvisoria. In tal caso l'ISTAT assegnerà al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine predetto, il concorrente sarà escluso dalla gara.

Nei casi di irregolarità non essenziali ovvero di mancanza o incompletezze di dichiarazioni non indispensabili, non ne verrà richiesta regolarizzazione né verrà applicata alcuna sanzione.

Si precisa che in caso di certificazioni/attestazioni, ecc. rilasciate in lingua diversa dall'italiano, dovrà essere presentata anche la traduzione giurata;

b) la fideiussione bancaria o polizza fideiussoria di €.44.784,00 (EuroQuarantaquattromilasettecentotantaquattro/00) di cui al punto III.1.1 del bando pari al 2% del valore dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. a titolo di deposito cauzionale provvisorio rilasciata dagli

Istituti finanziari ed assicurativi autorizzati con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima di presentazione dell'offerta.

L'Istituto si riserva di richiedere alle Società ammesse alla gara, in caso di prolungamento dei tempi di aggiudicazione oltre il predetto termine di 180 giorni, l'estensione del periodo di durata della polizza fino ad ulteriori 180 giorni.

Il concorrente, per usufruire della riduzione del 50% dell'importo della garanzia fideiussoria, che in tal caso sarà di €22.392,00= (EuroVentiduemilatrecentonovantadue/00), dovrà, a pena di esclusione, produrre o copia autenticata ai sensi degli artt. 19 e 47 del D.P.R. 445/2000 ⁽¹⁾ della certificazione del sistema di qualità di cui all'art.75, comma 7, del D.Lvo n.163/2006 e s.m.i. o in alternativa una dichiarazione resa dal legale rappresentante che attesti il possesso della certificazione di qualità e riporti tutti i dati e le informazioni contenute nel certificato originale. In caso di RTI, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., la suddetta certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese raggruppate o raggruppande. In caso di consorzio di imprese, la suddetta certificazione deve essere posseduta dal consorzio e da tutte le imprese consorziate incaricate del servizio.

La polizza dovrà espressamente prevedere:

- la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per ulteriori n. 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura;
- a pena di esclusione, l'impegno del fideiussore, di cui al comma 8 dell'art.75 del D.Lgs. n.163/06 e s.m.i., a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione.

E' altresì fatto rinvio a quanto disposto dall'art.75 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

La fideiussione verrà svincolata per l'aggiudicatario dopo la stipula del contratto mentre per le imprese non aggiudicatarie verrà svincolata dopo l'aggiudicazione della gara.

In caso di costituendi RTI/Consorzi la fideiussione dovrà essere intestata a tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di RTI/Consorzio costituito la fideiussione dovrà essere intestata, rispettivamente, alla capogruppo con l'indicazione che il soggetto garantito è il Raggruppamento o il Consorzio;

c) a pena di esclusione, la ricevuta in originale o lo scontrino in originale rilasciato dal punto vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini attestante l'avvenuto pagamento del contributo di € 140,00= (EuroCentoquaranta/00) di partecipazione alla presente gara a favore dell'A.N.AC. come disposto dall'art. 1 lett. b) della deliberazione AVCP del 10.01.2007 e della successiva del 21.12.2011.

Ai fini del pagamento della contribuzione, come da **“Istruzioni relative alle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, comma 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dai soggetti pubblici e privati in vigore dal 1 gennaio 2014”**, adottate dalla soppressa AVCP in data 05.03.2014 e disponibili sul sito dell'Autorità all'indirizzo http://www.avcp.it/portal/public/classic/home/_riscossioni2014, si forniscono le seguenti istruzioni:

- per eseguire il pagamento sarà comunque necessario iscriversi on line al “Servizio Riscossione Contributi” raggiungibile all'indirizzo <http://contributi.avcp.it>;
- l'operatore economico dovrà collegarsi al predetto servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG che identifica la procedura alla quale l'operatore economico intende partecipare. Il sistema consentirà il pagamento diretto mediante carta di credito oppure

⁽¹⁾ Dichiarazione di attestazione di conformità all'originale da apporsi in calce alla copia fotostatica della certificazione, alla quale deve essere allegata copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità

la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita Lottomatica Servizi, abilitati a ricevere il pagamento.

Pertanto sono consentite le seguenti modalità di pagamento della contribuzione:

- *online* mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express. Per eseguire il pagamento sarà necessario collegarsi al “Servizio Riscossione Contributi” e seguire le istruzioni a video oppure il manuale del servizio.

A riprova dell'avvenuto pagamento, l'utente otterrà la ricevuta di pagamento, da stampare e allegare all'offerta, all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione. La ricevuta resterà disponibile accedendo alla lista dei “pagamenti effettuati” sul “Servizio Riscossione Contributi”;

- *in contanti*, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio Riscossione Contributi, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. (All'indirizzo <https://www.lottomaticaitalia.it/servizi/homepage.html> è disponibile la funzione “Ricerca punti vendita Lottomatica Italia Servizi”; per cercare il punto vendita più vicino. L'operatore economico deve verificare l'esattezza del proprio codice fiscale e del CIG della presente procedura riportati sullo scontrino rilasciato dal punto vendita.

Lo scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegato in originale all'offerta.

Non saranno accettati versamenti effettuati con modalità diverse da quelle sopraindicate.

Per i soli **operatori economici esteri**, sarà possibile effettuare il pagamento anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788, aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 O 01030 03200 0000 04806788), (BIC: PASCITMMROM) intestato all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture. La **causale del versamento** deve riportare esclusivamente il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o di sede del partecipante e il codice CIG che identifica la presente gara.

L'operatore economico estero deve allegare all'offerta la ricevuta del bonifico effettuato.

d) in caso di avvalimento, a pena di esclusione, tutta la documentazione prevista dall'art.49 del D.Lgs n.163/2006 e s.m.i.;

e) Per i Raggruppamenti temporanei di Imprese ed i Consorzi ordinari:

1) le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà di cui al modello “Mod.Dich” (all. 1 al bando), “Mod.Pantouflage-Revolving Doors” (all. 1.1 al bando), “Mod.PattoIntegr” (all. 1.2 al bando) e di certificazione di cui al modello ‘Mod Cam” (all. 2 al bando) relative a ciascuna Impresa riunita o consorziata;

2) una dichiarazione congiunta, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Imprese riunite o consorziate, che indichi la mandataria, specifichi le parti del servizio che saranno eseguite da ciascuna Impresa riunita o consorziata e contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art.37 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

Subappalto

qualora, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'offerente intenda avvalersi del subappalto:

f) la dichiarazione di subappalto con l'indicazione delle parti del servizio che ne formeranno oggetto.

Altre dichiarazioni da inserire nella busta A “DOCUMENTAZIONE”:

con riferimento alla TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI:

- una dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal rappresentante legale della Società o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara, corredata di copia fotostatica di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, con la quale il medesimo dichiara:
 - di autorizzare l'ISTAT, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. 241/90 – la facoltà di “accesso agli atti”, a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata in sede di gara

oppure

- di non autorizzare le parti dell'offerta tecnica, che saranno indicate in via specifica nell'offerta tecnica stessa ovvero delle giustificazioni dei prezzi che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. In caso di presentazione di tale dichiarazione l'ISTAT consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'articolo 13, comma 6, del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.. In mancanza di presentazione di tale dichiarazione, l'ISTAT consentirà, ai concorrenti che lo richiedano, l'accesso nella forma di estrazione di copia dell'offerta tecnica e/o delle giustificazioni dei prezzi.

In caso di RTI / Consorzi la dichiarazione deve essere resa da tutte le Imprese del Raggruppamento, dal Consorzio nella sua autonomia strutturale e dalle consorziate incaricate del servizio.

In ogni caso, l'accesso ai documenti contenenti le offerte dei concorrenti e l'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta, sarà consentito solo dopo l'aggiudicazione dell'appalto.

g) il “PASS dell'Operatore Economico (PassOE)” generato dal sistema AVCPASS, di cui alla Deliberazione AVCP n. 111 del 20/12/2012, il cui utilizzo è reso disponibile dall' A.N.AC. (già AVCP), per consentire alla Stazione Appaltante la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario, richiesti per la partecipazione alla presente procedura di gara, ai sensi dell'articolo 6-bis del Codice dei contratti pubblici.

A tal fine gli operatori economici interessati a partecipare alla presente procedura di gara devono obbligatoriamente registrarsi al sistema AVCPASS accedendo all'apposito link sul Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS) secondo le istruzioni ivi contenute. Per la generazione del **PassOE** è necessario che ciascun operatore economico partecipante abbia un proprio amministratore iscritto ed abilitato ad operare sul sistema AVCPASS con profilo di “Amministratore dell'operatore economico”. Di norma, l'abilitazione avviene nell'arco di 48 ore dalla richiesta; tuttavia tale tempistica non è garantita nel caso di soggetti non autorizzabili in via automatica (es. gli amministratori e legali rappresentanti di operatori economici non tenuti all'iscrizione sul registro delle imprese ovvero procuratori generali e speciali di operatori economici che, seppur tenuti all'iscrizione sul registro imprese, non compaiono sullo stesso). E' pertanto onere dell'operatore economico attivarsi tempestivamente e coerentemente con le scadenze della presente procedura di gara ai fini dell'ottenimento del PassOE. Tale adempimento, in capo agli operatori economici partecipanti, è indispensabile per consentire di eseguire le verifiche dei requisiti con le modalità di cui all'art. 6 bis del Codice dei contratti, onde evitare possibili esclusioni dalle procedure di gara.

B) La seconda busta contrassegnata con la lettera **B** riportante all'esterno l'indicazione “**OFFERTA TECNICA**” e la denominazione del concorrente deve, a pena di esclusione, contenere la sola offerta tecnica redatta in conformità del modello predisposto dall'Istituto (allegato n. 5 al bando di gara). La predetta offerta deve essere sottoscritta, pena l'esclusione dalla gara, dal legale rappresentante o da persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara e

siglata in ciascuna altra pagina. In caso di **Raggruppamento Temporaneo di Imprese**, l'offerta tecnica congiunta deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Società del RTI, pena l'esclusione dalla gara e siglata in ciascuna altra pagina.

Nell'offerta tecnica andranno specificate le eventuali parti coperte da segreto tecnico/commerciale.

Il punteggio tecnico, fino ad un massimo di **60** punti, verrà attribuito secondo i criteri e relativi subcriteri indicati nell'allegato 4.a al bando e secondo la formula ivi indicata.

La **BUSTA C**) con l'indicazione "**OFFERTA ECONOMICA**" deve contenere, a pena di esclusione, la sola offerta economica, redatta in conformità del modello "MOD.OFF. EC" (allegato n. 6).

L'offerta economica deve:

- essere assoggettata all'imposta di bollo di € 16,00 o dell'eventuale diverso valore previsto al momento dalla legge;
- essere integrata con l'indicazione della denominazione della Società, dell'indirizzo, del codice fiscale e della partita IVA;
- avere una validità non inferiore a 180 giorni naturali e consecutivi dal termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- indicare, a pena di esclusione, lo **sconto unico percentuale, con numero 2 cifre decimali**, in cifre e in lettere praticato sul prezzo base unitario, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT di **€6,00= ad intervista utile CATI**;
- indicare, a pena di esclusione, il prezzo iva esclusa in cifre ed in lettere di una unità di modulo aggiuntiva costituita al massimo da nr. 10 domande.

I prezzi unitari delle interviste CATI comprendono tutte le attività previste nello schema di contratto (all. 7 al bando) e nel capitolato tecnico (all. 4 al bando);

- essere completata, a pena di esclusione, con l'indicazione dei costi per la sicurezza sul lavoro valutando i costi dei rischi specifici delle proprie attività. Si precisa al riguardo che i costi della sicurezza vanno indicati in quanto ciascun operatore è tenuto a sostenere a copertura delle misure preventive e protettive connesse ai rischi derivanti dall'attività di impresa e devono risultare commisurati all'entità ed alle caratteristiche del servizio di cui al presente appalto;
- essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal rappresentante legale o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione di gara. In caso di R.T.I./Consorti l'offerta economica congiunta deve essere sottoscritta, a pena di esclusione, da tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di discordanza tra lo sconto/prezzo espresso in cifre e in lettere varrà l'indicazione in lettere.

Non sono valide offerte condizionate, non sono ammesse offerte parziali, pena l'esclusione dalla gara.

Il punteggio economico, fino ad un massimo di **40** punti, verrà attribuito secondo la formula indicata nell'allegato 4.a al bando.

MODALITÀ DI APERTURA DELLE OFFERTE E DI AGGIUDICAZIONE

La competente Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'articolo 84 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., alle ore 10,00 del giorno **20.02.2015** presso la Sede dell'Istituto Nazionale di Statistica ubicata in Roma, **via Cesare Balbo, 16 – "Stanza 206"**, procederà in seduta pubblica, previa verifica della loro integrità:

- all'apertura dei plichi pervenuti entro il termine prescritto;
- all'apertura della busta **A**, "DOCUMENTAZIONE", ed alla verifica della regolarità e completezza della documentazione amministrativa;
- all'apertura della busta **B**, "OFFERTA TECNICA", ed alla verifica della presenza dell'offerta tecnica;
- alla verifica della presenza della busta intestata "OFFERTA ECONOMICA" (busta **C**).

La Commissione procederà, altresì, in ottemperanza a quanto previsto nell'articolo 48 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., all'estrazione del 10%, arrotondato all'unità superiore, delle Società ammesse ivi

incluse quelle eventualmente ammesse con riserva ai sensi dell'art. 38 comma 2 bis del D.Lgs. 163/06 e s.m.i..

Completate le suddette operazioni sarà chiusa la fase pubblica della gara. Le offerte tecniche ed economiche, queste ultime sigillate, rimarranno agli atti della Commissione ed in custodia della medesima.

L'Istat richiederà ai sorteggiati le seguenti comprome:

- a verifica del possesso del fatturato specifico e della capacità tecnico/organizzativa richiesti:

* la documentazione relativa all'elenco dei principali servizi per indagini statistiche con sistema CATI, a norma dell'articolo 42 lett. a) del predetto Decreto;

* presentazione di idonea documentazione e/o effettuazione di sopralluoghi, da parte di personale ISTAT all'uopo incaricato presso la sede del sorteggiato.

La stessa documentazione verrà richiesta, entro dieci giorni dalla conclusione delle operazioni di gara, anche all'aggiudicatario e al concorrente che segue in graduatoria, qualora gli stessi non siano compresi tra i concorrenti sorteggiati. E' fatto rinvio all'articolo 48 commi 1 e 2 del Decreto citato per le sanzioni applicabili nel caso in cui le prove non vengano fornite o non confermino le dichiarazioni rese.

In successive riunioni non pubbliche la Commissione procederà alla valutazione delle offerte tecniche dei concorrenti ammessi ed all'attribuzione del relativo punteggio sulla base dei criteri e della formula indicati nell'allegato 4.1 del capitolato tecnico di gara tratta dall'Allegato P del DPR 5 ottobre 2010 n. 207 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici) cui è fatto altresì rinvio.

In una seconda seduta pubblica, la cui data verrà tempestivamente comunicata a tutti i concorrenti, la Commissione comunicherà i punteggi tecnici conseguiti da ciascun concorrente ammesso e procederà all'apertura dei plichi contenenti le offerte economiche ed all'attribuzione del relativo punteggio.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

La Commissione procederà, quindi, alla determinazione del punteggio totale sommando il punteggio tecnico ed il punteggio economico conseguito da ciascun offerente, al calcolo dell'importo complessivo dell'appalto (ca. n. 373.200 interviste CATI), al netto di IVA, moltiplicando il prezzo unitario scontato offerto, che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo, per il numero di interviste presunte oggetto del presente appalto.

La Commissione stilerà quindi la graduatoria di merito e procederà all'aggiudicazione provvisoria della gara al concorrente che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, si procederà mediante sorteggio.

L'Istituto effettuerà il controllo delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive presentate dal concorrente che risulterà provvisoriamente aggiudicatario della presente gara.

Il criterio di individuazione delle offerte anomale è quello di cui all'art. 86, comma 2, del D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i.. Per la verifica ed eventuale esclusione delle stesse si applicano gli artt. 87 e 88 del medesimo decreto. In caso di più offerte che risultino anormalmente basse, l'Istat si riserva di procedere, ai sensi del comma 7 dell'art. 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, fermo restando quanto previsto ai commi da 1 a 5 del predetto articolo.

I risultati della gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla G.U.C.E., nonché nelle altre forme previste dall'art. 66 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. e sul sito www.istat.it sezione "Gare e Appalti".

L'Istat si riserva comunque: la possibilità di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione

all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; la facoltà, in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria, di procedere all'affidamento del servizio ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i.; di aggiudicare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida; di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto qualora l'Istat non risulti, a sua volta, aggiudicataria della gara in corso bandita da EC-FIN (reference ECFIN 2014 001/A4) e pubblicata sull'Official Journal EU 113, vol. 57 15.04.2014 (Announcement 2014/C 113/07) relativa alla fornitura dei dati delle indagini sul clima di fiducia delle imprese e consumatori a livello nazionale i cui esiti saranno noti a fine dicembre 2014 (Cap. 18 del Capitolato Tecnico).

L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto.

La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'allegato schema di contratto (Allegato 7).

RIMBORSO ALL'ISTAT DELLE SPESE DI PUBBLICAZIONE

Si rende noto che ai sensi del comma 35 dell'art.34 del Decreto Legge 18 ottobre 2012 n. 179 così come convertito e modificato dalla Legge 17 dicembre 2012 n. 221, le spese di pubblicazione, oltre IVA dovuta per legge, degli avvisi di indizione gara su: "La Repubblica", "Il Messaggero" e "Il Corriere della Sera" nonché sulla "Gazzetta Aste e Appalti pubblici" (S.I.F.I.C.), saranno rimborsate all'ISTAT dall'aggiudicatario entro il termine di n. 60 giorni dall'aggiudicazione.

Tali costi sono stimati in €3.375,37 (EuroTremilatrecentosettantacinque/37), IVA 22% inclusa. L'esatto relativo ammontare, comprensivo anche dei costi degli eventuali avvisi relativi a proroghe e/o rettifiche al bando, sarà comunicato unitamente alle modalità di pagamento all'aggiudicatario in sede di comunicazione ex art. 79, comma 5, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

IL DIRETTORE DCAP
(dott. Paolo Weber)

Allegato 4. CAPITOLATO TECNICO
RILEVAZIONI CON TECNICA CATI PER LE INDAGINI
CONGIUNTURALI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI,
SULLA FIDUCIA DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE, DI COSTRUZIONE, DEL COMMERCIO
AL DETTAGLIO E DEI SERVIZI E
SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE

1. OGGETTO DEL CAPITOLATO

Oggetto del presente capitolato è la conduzione e gestione delle interviste telefoniche relative alle indagini sulla fiducia di imprese e consumatori condotte con il sistema di rilevazione CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Precisamente:

- A. **Indagine con tecnica CATI sulla fiducia dei Consumatori (denominata di seguito "A" o "Consumatori");**
- B. **Indagine con tecnica CATI sulla fiducia delle imprese manifatturiere (denominata di seguito "B" o "Manifatturiere");**
- C. **Indagine con tecnica CATI sugli "Investimenti delle imprese manifatturiere" (denominata in seguito "C" o "Investimenti").**
- D. **Indagine con tecnica CATI sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato (denominata di seguito "D" o "Servizi");**
- E. **Indagine con tecnica CATI sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio (denominata di seguito "E" o "Commercio");**
- F. **Indagine con tecnica CATI sulla fiducia delle imprese di costruzioni (denominata di seguito "F" o "Costruzioni").**

Tutte le indagini sopramenzionate hanno carattere di continuità, si riferiscono all'intero territorio nazionale e comprendono 373.200 interviste complete (trecentosettantatremiladuecento), di cui circa 301.200 (trecentounomiladuecento) a imprese e 72.000 (settantaduemila) a consumatori, durante un arco di 36 mesi.

Di seguito sono riportate le modalità tecniche e operative attraverso le quali realizzare le rilevazioni. La Società aggiudicataria dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento delle indagini, le risorse ed i servizi necessari alla implementazione, alla realizzazione, alla gestione ed al monitoraggio delle stesse. Inoltre, la Società sarà tenuta alla fornitura dei risultati e degli altri servizi come richiesto e specificato nel presente Capitolato. La Società si renderà disponibile a un periodo di due mesi di preparazione delle operazioni di rilevazione, da gestire in stretta collaborazione con il personale ISTAT, in particolare per gli aspetti relativi a:

- formazione del personale;
- tempi di esecuzione delle interviste;
- elaborazione dei risultati.

Oggetto delle sei indagini:

• **"Consumatori"** L'indagine sui Consumatori è finalizzata a rilevare le opinioni (giudizi e aspettative) dei consumatori italiani circa la propria situazione personale e quella generale del paese. Per soddisfare questa esigenza, l'indagine presenta cadenza mensile (12 mesi/anno) e viene realizzata attraverso un campione casuale mensile di 2.000 consumatori distribuiti in tutto il territorio nazionale (24.000 interviste/anno, 2000 interviste/mese). A ciascun individuo selezionato in base al numero telefonico è somministrato un questionario composto di domande prevalentemente qualitative volte a monitorare la "fiducia" presente e futura dei consumatori.

• **"Manifatturiere"** L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore manifatturiero attraverso una rilevazione rivolta a un "panel" di circa 4.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno, con 4000 interviste al mese e 48.000 interviste/anno). L'approfondimento delle tematiche di natura

congiunturale presso questo settore industriale necessita della rilevazione di numerose variabili con frequenze diverse fra loro. A questo scopo e per recepire appieno l'esigenza di disporre di un set esaustivo e affidabile, l'indagine prevede l'utilizzo di tre distinti modelli di questionario che si alternano mensilmente.

- **“Investimenti”**. L'indagine ha cadenza semestrale, si basa sullo stesso panel di 4.000 imprese dell'indagine “Manifatturiere” e si rivolge a tutte le aziende del panel che hanno effettuato investimenti negli ultimi tre anni. Ha lo scopo di rilevare l'ammontare degli investimenti (in valore), la composizione e finalità degli stessi. Le interviste dovranno essere effettuate nei mesi di marzo e ottobre (salvo diversa indicazione del personale ISTAT)- per un totale di circa 8.000 interviste annue - e i relativi quesiti saranno posti in coda al questionario dell'indagine “Manifatturiere”.

- **“Servizi”**. L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore dei Servizi di mercato in Italia attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 2.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 2.000 interviste/ mese e 24.000 interviste/anno). Inoltre, anche per questa indagine è prevista la rilevazione di alcune variabili con frequenza trimestrale/annuale.

- **“Commercio”**. L'indagine è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore del Commercio al dettaglio attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 1.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 1.000 interviste/mese e 12.000 interviste/anno). Il panel è suddiviso fra imprese del “Commercio al minuto tradizionale” e della “Grande distribuzione”.

- **“Costruzioni”**. L'indagine ha cadenza mensile ed è finalizzata a misurare l'evoluzione congiunturale del settore delle Costruzioni attraverso una rilevazione rivolta a un “panel” di circa 700 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive 700 interviste/mese e 8400 interviste/anno). Inoltre, considerata la specificità del settore, l'indagine deve rilevare una specifica variabile con frequenza trimestrale.

2. RAPPORTI TRA ISTAT E SOCIETA' AGGIUDICATARIA

La Società aggiudicataria dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento delle indagini statistiche in oggetto, le risorse e i servizi minimi necessari alla conduzione, alla gestione ed al monitoraggio della stessa nelle modalità specificate nel presente capitolato. Il sistema CATI e i relativi software previsti per la presente fornitura saranno forniti dalla Società.

La Società dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, impegnandosi ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'ISTAT, ed assicurando la gestione e i tempi di esaurimento di eventuali code secondo lo schema e il calendario che l'ISTAT fornirà al momento dell'inizio dei lavori. Le date di inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e la competente struttura tecnica dell'ISTAT. Per la data di decorrenza della fornitura si farà riferimento alla data in cui verrà sottoscritto il verbale di inizio lavori.

I questionari in forma definitiva e gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all'atto della redazione del verbale di inizio dei lavori. L'ISTAT si riserva il diritto di partecipare alle fasi di preparazione dei questionari elettronici e a tutte le altre fasi di progettazione, realizzazione e messa in esercizio del sistema CATI.

I questionari potranno subire mensilmente variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi e del numero di quesiti per intervista stabiliti nel presente Capitolato salvo quanto specificato nel paragrafo 3.7 su moduli ad hoc e aggiuntivi. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione o implementazione. Potranno essere concordate, in qualsiasi momento, integrazioni e modifiche alle specifiche comunicate nel presente Capitolato e negli allegati tecnici occorrenti all'espletamento delle indagini statistiche, nonché a quelle fornite in corso d'opera, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Tutti gli incontri tra gli uffici ISTAT competenti per queste indagini statistiche e i responsabili della Società, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno indetti e svolti, salvo diversi accordi, presso

le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. I referenti degli uffici tecnici dell'ISTAT potranno seguire tutte le fasi delle indagini statistiche. Il rapporto tra ISTAT e Società aggiudicataria si intenderà concluso alla completa consegna, secondo gli standard decisi dall'ISTAT, dei dati relativi alle interviste effettuate. Le interviste saranno considerate complete soltanto nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

3. QUESTIONARI DI INDAGINE

I questionari, che derivano in larga parte dallo schema armonizzato a livello europeo, comprendono domande prevalentemente qualitative chiuse, articolate in 3 (o 4 o 5) modalità ordinali di risposta. Ad es. "alto", "normale", "basso". Sono presenti anche domande qualitative pure (ad es. paesi concorrenti) e alcune quantitative (es. grado di utilizzo degli impianti in percentuale, valore in Euro degli investimenti effettuati). Sono presenti infine alcune domande strutturali (ad es. numero degli addetti, valore del fatturato in classi) utilizzate in sede di elaborazione dei risultati aggregati.

3.1 Il questionario dei "Consumatori", di tipo strutturato, è incentrato su tematiche legate all'analisi della situazione complessiva dell'economia nazionale e all'analisi delle singole situazioni economiche personali e familiari. In particolare il questionario prevede (oltre ad alcune informazioni strutturali sul consumatore e sul suo nucleo familiare) quindici domande, di tipo qualitativo, caratterizzate da un numero variabile tra tre e cinque modalità ordinali di risposta (ad es. "molto in aumento", "in aumento", "stazionario", "in diminuzione", "molto in diminuzione"), articolate su tre temi principali: opinioni riguardo alla situazione economica generale, opinioni riguardo alla situazione economica personale, opinioni concernenti l'acquisto di beni durevoli. Sono comprese inoltre due domande di tipo quantitativo relative, rispettivamente, a giudizi e attese sull'inflazione al consumo. Il periodo di riferimento è il mese corrente per le domande riguardanti i giudizi e i successivi dodici mesi per le previsioni. La durata media unitaria delle interviste relative all'indagine sui "Consumatori" è dell'ordine di 10 - 15 minuti.

3.2 Il questionario relativo alle "Manifatturiere" è finalizzato a rilevare l'evoluzione congiunturale e le previsioni a breve termine delle imprese del settore tramite domande di tipo qualitativo, di norma a tre modalità ordinali di risposta. In particolare, per le imprese manifatturiere sono previsti tre distinti modelli del questionario di indagine (Modelli "A", "B" e "C"). I tre questionari si alternano mensilmente secondo la sequenza "C-A-B" a partire dalla rilevazione che si effettua nel mese di Gennaio. Nel seguito si descrive la struttura dei questionari nelle linee essenziali, tralasciando alcuni dettagli che saranno definiti con precisione attraverso la consegna alla Società aggiudicataria dei questionari completi. Negli allegati tecnici al presente Capitolato sono comunque inclusi i facsimile dei moduli di questionario attualmente utilizzati.

Il *modello A* del questionario di indagine comprende il nucleo base delle informazioni, precisamente:

- andamento dell'impresa nel mese corrente: ordini interni ed esteri, produzione, scorte, liquidità, ricorso al credito, ecc;
- previsioni su ordini, produzione, prezzi, ecc;
- previsioni sulla congiuntura economica nazionale;
- condizioni di accesso al credito, ottenimento del credito per l'impresa o l'eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa).

Il *modello B* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A per tutte le aziende, prevede un modulo informativo aggiuntivo soltanto per quelle che svolgono attività di esportazione. A tali aziende si richiedono informazioni riguardo a:

- fatturato relativo all'export;
- andamento dell'export in corso;
- mercati di sbocco dell'export aziendale e peso relativo;
- analisi della concorrenza internazionale;

- fattori di ostacolo all'export.

Il *modello C* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A, prevede un modulo informativo aggiuntivo finalizzato a rilevare informazioni in merito alle seguenti tematiche:

- andamento della capacità produttiva e ore lavorate;
- fattori di ostacolo della produzione;
- andamento trimestrale della posizione concorrenziale dell'impresa nel mercato nazionale, mercato U.E. e non U.E.

Il periodo di riferimento è:

- per le domande mensili i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) per quanto riguarda i giudizi e i successivi tre mesi per le previsioni;
- per le domande trimestrali il trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C) per i giudizi, i tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni.

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: numero degli addetti, attività economica svolta (sulla base della Classificazione Ateco 2007), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative all'indagine "Manifatturiero" è dell'ordine di 10-15 minuti per il Modello "A", 15-20 minuti per il modello "B" e per il modello "C" e senza tener conto delle sezioni aggiuntive periodiche.

3.3 Il questionario dell'indagine sugli "Investimenti" contiene una domanda quantitativa riguardante l'ammontare degli investimenti effettuati dalle imprese nei due anni precedenti, nell'anno in corso e nel successivo (nella rilevazione di marzo) e riguardanti l'anno precedente, quello corrente e i due successivi (nella rilevazione di ottobre). Nel solo questionario di ottobre sono inoltre presenti alcune domande a scelta multipla chiuse circa la destinazione delle spese per investimenti (per sostituzione, ampliamento, razionalizzazione, ambientali, altre finalità) e domande relative a: i motivi che possono avere condotto a una modifica (positiva o negativa) dei piani di investimento; i fattori influenzanti tali spese. In ogni fase semestrale della rilevazione dovrà essere effettuata la verifica di coerenza sulle spese per investimenti dichiarate dalle aziende sulla base dei seguenti parametri: controllo longitudinale delle dichiarazioni di ogni azienda; verifica di coerenza della spesa dichiarata da ogni azienda rispetto alle dimensioni dell'azienda stessa. La durata media unitaria delle interviste relative agli "Investimenti" è anch'essa dell'ordine di 10-15 minuti.

Il periodo di riferimento è l'anno che si sta concludendo per i giudizi, l'anno successivo per le previsioni.

3.4 Il questionario dell'indagine sui "Servizi" è finalizzato alla rilevazione della situazione congiunturale e dell'evoluzione a breve termine del settore dei Servizi di mercato. In particolare, il questionario comprende, oltre a due domande quantitative strutturali (fatturato e addetti, suddivisi fra dipendenti effettivi e collaboratori esterni) dieci domande qualitative a tre modalità ordinali di risposta (giudizi su ordini, fatturato e occupazione; attese su ordini, fatturato, occupazione, prezzi di vendita ed evoluzione dell'economia e dei propri affari). Il modello contiene inoltre 5 domande sulle condizioni di accesso al credito, l'ottenimento del credito per l'impresa o l'eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa). Ogni trimestre (rilevazioni di gennaio, aprile, luglio e ottobre) si interpellano le imprese sull'esistenza di vincoli che ostacolano lo sviluppo dell'azienda e sul grado di utilizzo della capacità produttiva.

Il periodo di riferimento è:

- per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le attese;
- per le domande trimestrali riguardanti i giudizi, il trimestre che si è appena concluso.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza per l'Indagine "Manifatturiero", in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sui "Servizi", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei



seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, fatturato (in classi), attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative sui “Servizi” è dell’ordine di 10-15 minuti per quanto riguarda la versione standard e senza tener conto delle sezioni aggiuntive periodiche.

3.5 Il questionario dell’Indagine sul “**Commercio**” propone domande mensili con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore distributivo. Il questionario è caratterizzato da sette domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sull’andamento delle vendite, sul volume delle scorte, sul livello dei prezzi dei fornitori; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini, sul numero delle persone occupate, sui prezzi di vendita, sull’andamento delle vendite. Il modello contiene inoltre 5 domande sulle condizioni di accesso al credito, l’ottenimento del credito per l’impresa o l’eventuale motivazione di rifiuto (domanda chiusa). Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento all’attività prevalente. Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell’indagine sul “Commercio”, dovrà essere effettuata la verifica e l’eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: occupati, metri quadrati di superficie degli spazi dedicati alla vendita, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative al “Commercio” è anch’essa dell’ordine di 10-15 minuti.

3.6 Il questionario dell’Indagine sulle “**Costruzioni**” propone domande con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore specifico delle costruzioni.

Il questionario di indagine comprende domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sul portafoglio ordini e/o i piani di costruzione, i giudizi sull’attività di costruzione, e sull’esistenza di eventuali ostacoli che limitano l’attività di costruzione; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini e/o dei piani di costruzione, sul numero delle persone occupate, sui prezzi praticati dall’impresa. Il questionario comprende anche 5 domande qualitative sull’accesso al credito, e più precisamente: i giudizi sulle condizioni di accesso al credito e se è stato ottenuto un credito dall’impresa; se l’impresa non ha ottenuto un credito è richiesta la motivazione (domanda chiusa). Trimestralmente (nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre) il modello contiene una ulteriore domanda concernente la durata dell’attività assicurata in mesi. Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento all’attività prevalente. Il questionario prevede anche una domanda concernente le ripartizioni geografiche dove l’impresa ha eseguito i lavori e un’altra di tipo strutturale a carattere quantitativo riguardante il numero degli occupati nell’azienda. Il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni. Per la domanda concernente la durata dell’attività assicurata, si richiede all’impresa di esprimere, in mesi, una previsione sulla durata dell’attività assicurata dai lavori in corso o da eseguire.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell’indagine sulle “Costruzioni”, dovrà essere effettuata la verifica e l’eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax, codice fiscale), con annotazione delle differenze riscontrate. La durata media unitaria delle interviste relative alle “Costruzioni” è anch’essa dell’ordine di 10-15 minuti.

3.7 Le tre indagini sulla fiducia delle imprese (Manifatturiere, Servizi, Commercio) comprendono, inoltre, due **moduli ad hoc**, sottoposti alle imprese su base annuale, rispettivamente, nei mesi di gennaio e di febbraio (salvo diversa indicazione dell’Istat). Il modulo di gennaio è volto ad indagare la presenza di elementi di contrattazione di secondo livello all’interno delle imprese, ed è denominato di seguito modulo “**Contrattazione collettiva**”; esso comprende circa 10 domande di tipo qualitativo a risposta multipla.

Il modulo del mese di febbraio è volto ad indagare le modalità di utilizzo di diverse forme contrattuali all’interno delle imprese, ed è di seguito denominato modulo “**Flussi in entrata nel Mercato del lavoro e tipologie**”

contrattuali"; esso comprende circa 15 domande che indagano sulla quantità delle diverse tipologie di contratto sottoscritte nel corso dell'anno da parte delle imprese e sui canali di assunzione utilizzati dalle imprese stesse.

Le due indagini sulla fiducia delle imprese (Manifatturiere, Servizi) comprendono un **ulteriore modulo aggiuntivo** sottoposto alle imprese nel mese di novembre, concernente aspetti strutturali della loro attività produttiva. Tale modulo comprende circa 10 quesiti che indagano su specifiche caratteristiche dell'attività produttiva e la "**Competitività**", del posizionamento sul mercato e del comportamento e delle scelte organizzative dell'impresa con domande di tipo qualitativo a risposta multipla.

Anche l'indagine sui consumatori prevede un modulo ad hoc sulla "Conoscenza dei dati economici" che viene somministrato ad aprile (salvo diversa indicazione da parte dell'Istat). Il predetto modulo indaga sul grado di conoscenza dei consumatori riguardo le misure prodotte dall'ISTAT e diffuse dai media sul Pil, l'inflazione e la disoccupazione. L'ISTAT si riserva la possibilità di modificare il contenuto dei questionari e dei moduli aggiuntivi, ferma restando la lunghezza precedentemente indicata. L'ISTAT si riserva inoltre la possibilità di inserire all'interno dei questionari, sia per le imprese, sia per i consumatori, ulteriori moduli informativi aggiuntivi su fenomeni reputati di particolare interesse dal committente. Tali moduli potranno avere una lunghezza massima di 10 domande ciascuno; per essi si richiede quotazione economica aggiuntiva separata per unità di modulo.

Tutti i questionari da utilizzare nelle indagini in oggetto ("Consumatori", "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti") sono riportati a titolo esemplificativo in allegato; la versione definitiva sarà fornita direttamente dall'ISTAT prima dell'inizio dei lavori. La predisposizione della versione CATI sarà a cura della Società aggiudicataria.

4. UFFICIO TECNICO COMPETENTE DELL'ISTAT

L'Ufficio dell'ISTAT competente per le rilevazioni delle indagini sulla fiducia dei Consumatori e delle imprese Manifatturiere, di costruzione, dei Servizi, del Commercio e per l'indagine sugli investimenti è l'Unità Operativa DCSC/B "Indagini sulla fiducia di imprese e consumatori".

5. CAMPIONI DI INDAGINE E GESTIONE DEI RELATIVI INDIRIZZARI

5.1 Il campione dell'indagine "Consumatori".

L'universo di riferimento dell'indagine sui "Consumatori" è costituito dalla popolazione italiana maggiorenne. L'indagine sarà effettuata considerando un campione casuale, stratificato secondo le variabili: Ripartizione geografica e ampiezza demografica dei comuni di residenza degli intervistati. Il disegno campionario prevede una numerosità di 2.000 unità/individui/abbonati all'elenco del telefono per ciascuna fase mensile (interviste utili). In ciascuna fase mensile d'indagine dovranno essere utilizzati nominativi tra loro indipendenti, ma rigorosamente omogenei al campione in termini di quote di strato e metodologie di estrazione. Inoltre, ciascuna fase mensile di rilevazione sarà sviluppata attraverso un sistema di quote definite sulla base del genere/classe d'età degli intervistati. Il sistema di quote rimarrà stabile nel corso dei 12 mesi di attività.

La Società aggiudicataria dovrà provvedere al reperimento degli indirizzari degli individui appartenenti al campione delle indagini "Consumatori". Nello specifico:

- l'estrazione dell'elenco base corrispondente al campione e la formazione degli elenchi sostitutivi dovranno essere effettuati dalla Società aggiudicataria secondo le indicazioni che verranno impartite dall'ISTAT.
- la Società dovrà estrarre dall'archivio aggiornato informatizzato delle famiglie abbonate al telefono, i 12 elenchi di nominativi mensili tra loro omogenei completi di unità base e di riserva per un totale di 120.000 nominativi/anno; l'estrazione dovrà avvenire secondo le metodologie definite dall'ISTAT e sarà realizzata in due tranche semestrali:
 - la prima estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 30 giorni prima dell'inizio della prima fase di rilevazione;

- la seconda estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 30 giorni prima dell'inizio della settima fase di rilevazione.
- Per ogni rilevazione mensile sarà pertanto necessario estrarre 10.000 nominativi (2.000 nominativi base e 8.000 nominativi riserva). La Società aggiudicataria dovrà inviare copia di tutti gli elenchi all'ISTAT con congruo anticipo.

L'ISTAT si riserva la possibilità di mutare la modalità di gestione del campione di individui, passando a un'organizzazione basata sulla fornitura diretta, da parte dell'Istituto stesso, di una lista di nominativi di consumatori, corredata dei relativi indirizzi e numeri di telefono.

5.2 I campioni e le liste delle imprese relative alle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Costruzioni", "Commercio".

I campioni delle quattro indagini sulle imprese sono stratificati per classe dimensionale, ripartizione geografica e attività economica (secondo la classificazione ATECO 2007) Trattandosi di indagini "panel", le stesse imprese debbono essere contattate e intervistate ogni mese. Il panel iniziale di imprese sarà indicato dall'ISTAT per ogni indagine. Per i dettagli relativi alla gestione del panel si rimanda al successivo punto 8. La Società aggiudicataria riceverà dalla U.O. DCSC/B dell'ISTAT i nominativi delle imprese incluse nel campione di rilevazione mediante un file – in formato da concordare che dovrà contenere almeno: codici identificativi dell'impresa (incluso il codice ATECO), ragione sociale dell'impresa, indirizzo dell'impresa e, ove possibile, anche il numero di telefono. Per i numeri di telefono mancanti la Società aggiudicataria dovrà servirsi degli elenchi telefonici più recenti. Ove detti numeri non siano reperibili tramite gli elenchi telefonici dovrà rivolgersi ad un servizio di informazioni telefonico sugli abbonati e/o cercare l'informazione in internet. Qualora i numeri di telefono presenti nella lista fornita dall'ISTAT dovessero risultare errati, la Società aggiudicataria dovrà attivarsi per ricercare i numeri con le medesime modalità previste per i numeri mancanti. Il numero di nominativi delle imprese fornito sarà superiore a quello previsto per le interviste al fine di disporre di nominativi alternativi in caso di imprese che non siano reperibili o rifiutino l'intervista. La Società si farà carico delle operazioni di normalizzazione, controllo, aggiornamento degli indirizzari, gestendo, in particolare, la registrazione e l'archiviazione delle eventuali modifiche anagrafiche riscontrate nelle imprese. La procedura di gestione delle cadute dovrà essere gestita in forma automatica dal software CATI nel pieno rispetto delle quote predefinite e delle modalità previste nel cap. 8.

L'U.O. DCSC/B si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche agli elenchi forniti o alle regole di sostituzione.

6. LETTERE ALLE IMPRESE E ALLE FAMIGLIE DA INTERVISTARE

Le imprese da contattare riceveranno dall'ISTAT due lettere, una a firma del Presidente e l'altra a firma del Direttore della struttura cui fa capo la U.O. DCSC/B, che le informerà della futura intervista. Ogni mese, la Società aggiudicataria trasmetterà le due lettere, unitamente al questionario di indagine, solo alle imprese rispondenti con modalità Fax/Mail.

Per l'indagine sui "Consumatori", gli intervistatori, all'inizio dell'intervista, dovranno leggere una sintesi del contenuto delle due lettere.

7. TEMPI DI ESECUZIONE DELLE INDAGINI CATI

Le attività preliminari inizieranno presumibilmente due mesi prima dell'inizio della fase di rilevazione dei dati, prevista per giugno 2015. In questo periodo la Società si renderà disponibile alla preparazione delle operazioni di rilevazione, da gestire in stretta collaborazione con il personale Istat, in modo da permettere la continuità delle indagini. Il rigoroso rispetto dei tempi di rilevazione e di consegna dei risultati costituisce un aspetto essenziale e vincolante del presente capitolato, essendo tutte le indagini armonizzate e oggetto di specifica convenzione con la Commissione Europea. Tutte le interviste dovranno essere effettuate nell'arco di tre anni di durata del contratto, con carattere di continuità. La Società dovrà quindi garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo lo schema di calendario definitivo fornito dall'ISTAT al momento dell'inizio dei

lavori. La Società dovrà dare avvio ai lavori per la predisposizione della fornitura in oggetto presumibilmente entro il mese di aprile 2015 e, comunque, non oltre 7 gg dalla data di stipulazione del contratto.

Le indagini “Consumatori”, “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio” e “Costruzioni” saranno condotte mensilmente.

Per l’indagine “Consumatori” il periodo di riferimento è il mese corrente per le domande riguardanti i giudizi e i successivi dodici mesi per le previsioni.

Per l’indagine “Manifatturiere” periodo di riferimento è:

– per le domande mensili i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) per quanto riguarda i giudizi e i successivi tre mesi per le previsioni;

– per le domande trimestrali il trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C) per i giudizi, i tre mesi successivi a quello della rilevazione per le previsioni. Per l’indagine “Servizi” periodo di riferimento è:

– per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le attese;

– per le domande trimestrali riguardanti i giudizi, il trimestre che si è appena concluso.

Per le indagini “Commercio” e “Costruzioni” il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni.

L’indagine “Investimenti” è condotta a cadenza semestrale e il periodo di riferimento è l’anno che si sta concludendo per i giudizi, l’anno successivo per le previsioni. Trattandosi di indagini statistiche armonizzate a livello europeo, il calendario richiede che le interviste mensili siano completate nei primi 10 giorni lavorativi del mese di riferimento per l’indagine “Consumatori” e nei primi 12 giorni lavorativi del mese di riferimento per le altre indagini.

Per tutte le indagini gli output specificati al capitolo 9 dovranno essere inviati all’ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine della rilevazione.

Almeno 10 gg prima della data di avvio della raccolta dei dati dovranno essere operativi il sistema CATI e le funzionalità dell’agenda dell’intervistatore già sottoposti a test sia dalla Società sia dall’Istat; dovrà, altresì, essere disponibile la versione definitiva del questionario elettronico. Il questionario in forma definitiva e gli altri documenti occorrenti per l’espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all’atto della redazione del verbale d’inizio lavori.

Per l’indagine “Consumatori”, la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, le interviste CATI saranno effettuate dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 17.30 alle 21.30 e il sabato dalle 9.30 alle 13.30.

Per le indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti” la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia).

La Società potrà effettuare le interviste in orari e giorni diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e dalle imprese campione. La gestione e i tempi di esaurimento delle eventuali code saranno concordati con l’ISTAT.

L’ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d’opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dalla competente struttura dell’ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società dovranno essere concordate con l’ISTAT. In qualsiasi caso, la Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall’Istituto. **Per ogni indagine l’intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.**

Il rapporto tra ISTAT e Società aggiudicataria s’intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo gli standard decisi dall’ISTAT. Le date d’inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra le parti.

8. MODALITA' DI RILEVAZIONE, GESTIONE CONTATTI E VERIFICHE LISTE

Le rilevazioni si dovranno effettuare nella sede indicata nell'offerta e dai soli intervistatori che avranno partecipato ai briefing teorici e tecnici.

Le rilevazioni mensili dell'indagine sui **"Consumatori"** si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:

- la durata massima delle singole fasi mensili sarà di 10 giornate lavorative;
- giorni e orario della rilevazione: primi 10 giorni lavorativi del mese di riferimento, dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 17.30 alle 21.30 e il sabato dalle 9.30 alle 13.30. Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali;
- il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare le famiglie campione.

Più precisamente, si dovranno considerare le seguenti regole di riciclo dei numeri telefonici:

- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Non risponde" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 60 minuti. Il limite massimo del contatore dei "Non risponde" dovrà essere pari a 7;
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Segreteria telefonica/Fax" si dovranno gestire con le stesse regole dell'esito "Non risponde";
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Occupato" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 15 minuti. Il limite massimo del contatore dell'esito "Occupato" dovrà essere non inferiore a 5;
- il numero massimo complessivo di tentativi di contatto non dovrà risultare inferiore alle 6 unità;
- il successivo tentativo di contatto dovrà avvenire dopo minimo 3 ore dal primo nell'arco della stessa giornata o rimandato al giorno successivo in orario differente da quello del precedente tentativo;
- Nel caso che un contatto telefonico si sia concluso con esito provvisorio "appuntamento" occorre prevedere la possibilità di fissare 4 appuntamenti presso le singole famiglie;
- la sostituzione di un nominativo avverrà solo in corrispondenza di un esito definitivo negativo del contatto telefonico (rifiuto, irreperibile, numero di telefono errato, caduta per contatore esaurito, esito esaurimento quota);
- avvenuto il contatto telefonico con la famiglia sarà intervistato un componente di almeno 18 anni che abbia le caratteristiche demografiche previste dal sistema quote;
- tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico e trasmesse all'ISTAT;
- la strategia di sostituzione del nominativo dovrà comunque essere adeguata all'obiettivo di ridurre al minimo la percentuale di contattati non rispondenti all'indagine;
- eventuali cambiamenti alle regole di gestione dei contatti e alle modalità di sostituzione potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte a particolari problematiche che si verificheranno nel corso della rilevazione.
- Particolare attenzione deve essere prevista nella rilevazione alla minimizzazione delle mancate risposte parziali.
- L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISTAT, comprese quelle relative ad eventuali **moduli ad hoc**.

Le rilevazioni mensili delle indagini **"Manifatturiere"**, **"Servizi"**, **"Commercio"**, e **"Costruzioni"** e la rilevazione semestrale dell'indagine **"Investimenti"** (realizzata nei mesi di Marzo e Ottobre, salvo diversa indicazione da parte dell'Istat) si dovranno effettuare secondo le modalità individuate di seguito, rispettivamente per quanto riguarda il funzionamento dei contatti telefonici, la gestione degli appuntamenti e la gestione dei mancati contatti.

In particolare, per quanto riguarda le regole per il funzionamento dei contatti telefonici si prevede che:



- La durata massima delle singole fasi mensili sarà di 12 giornate, corrispondenti ai primi 12 giorni lavorativi del mese di riferimento;
- I contatti e le interviste saranno effettuati nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali;
- In caso il numero di telefono fornito o ricercato dalla Società aggiudicataria risulti errato o inesistente i supervisor sono tenuti a richiedere al personale della Società giudicatrice dedicato all'aggiornamento delle liste di impresa (e quindi differente dagli intervistatori) di consultare elenchi telefonici on line o utilizzare altre metodologie di ricerca su internet prima di poter dichiarare il contatto nullo;
- I contatti telefonici dovranno essere gestiti con procedure automatiche;
- L'esito delle chiamate "non risponde nessuno", "segreteria telefonica", "fax", "occupato" deve essere attribuito automaticamente. Gli esiti "segreteria telefonica" e "fax" devono essere trattati come un "non risponde nessuno";
- Vista la natura "panel" della rilevazione sarà necessario iniziare la rilevazione ogni mese con le interviste delle unità rispondenti del mese precedente;
- La sostituzione di un'unità in "panel" sarà possibile solo in corrispondenza di imprese che dichiareranno di aver "cessato l'attività" o di aver "cambiato il settore di appartenenza"; si sostituiranno anche le imprese che daranno segnali chiari e definitivi di voler interrompere definitivamente la collaborazione all'indagine; rispetto al rifiuto di collaborazione l'ISTAT si riserva di fornire istruzioni specifiche relative all'eventuale esistenza di sanzioni amministrative per imprese che violano l'obbligo di risposta;
- Le aziende che "entreranno" a far parte del panel, in sostituzione di una "caduta", dovranno presentare le medesime caratteristiche delle aziende "uscite", dovranno cioè essere estratte casualmente fra quelle dell'indirizzario appartenenti al medesimo strato rispettando, conseguentemente, il sistema di quote prefissato;
- Si dovrà intervistare il titolare (in via preferenziale per le piccole imprese) o il responsabile amministrativo o della direzione pianificazione e gestione delle imprese, al fine di assicurare il contatto con una persona che abbia una conoscenza approfondita di tutte le caratteristiche dell'impresa. In ogni rilevazione mensile, presso le singole imprese del panel, l'intervista dovrà essere rilasciata sempre dallo stesso referente aziendale. Se un contatto telefonico si conclude con esito provvisorio "appuntamento", la gestione degli appuntamenti successivi deve seguire le seguenti regole:
 - ✓ Nei primi giorni di rilevazione occorre fissare il secondo appuntamento entro 5 giorni dal primo;
 - ✓ Il numero massimo di appuntamenti è limitato dal tetto stabilito per i contatti (pari a 30);
 - ✓ La fissazione degli appuntamenti deve essere gestita con procedure automatiche.

L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISTAT, comprese quelle relative ad eventuali moduli ad hoc. Deve essere posta particolare attenzione nella rilevazione dei dati quantitativi (ammontare degli investimenti) e nella minimizzazione delle mancate risposte parziali.

Per quanto riguarda le regole per la gestione dei mancati contatti si prevede quanto segue:

- il contatto telefonico sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni: 1) rifiuto dell'intervista, 2) numero telefonico non reperibile, 3) irreperibilità prolungata dell'impresa.
- Un'impresa viene considerata irreperibile quando si verifica l'evento "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" o "fax" per 10 (dieci) tentativi di contatto successivi.
- In caso di esito "non risponde nessuno" o equivalenti ("segreteria telefonica" o "fax") l'impresa deve essere richiamata dopo due ore e mezza.
- In caso di esito "occupato" si deve richiamare per almeno 5 volte consecutive con un intervallo tra un tentativo ed un altro di almeno 10 minuti.
- Il caso di "occupato" per 5 (cinque) volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno"). L'esito così assegnato seguirà le regole della richiamata proprie del "non risponde nessuno" (il numero non potrà essere richiamato prima di due ore e mezza).
- Per quanto concerne il numero di contatti nel caso più generale in cui si siano avute interruzioni della sequenza

dei “non risponde nessuno” con qualche esito provvisorio “appuntamento”, il numero dei tentativi da effettuare prima di dichiarare la telefonata nulla è di 30.

L'ISTAT si riserva di apportare modifiche alle regole di gestione dei contatti sopra esposte per esigenze di miglioramento della rilevazione. Tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico.

La Società aggiudicataria, a proprie spese, deve mettere a disposizione degli intervistati un Numero verde al quale rivolgersi per chiedere informazioni inerenti le indagini. Essa deve quindi prevedere un adeguato numero di Operatori dedicati a fornire informazioni alle imprese che ne fanno richiesta tramite Numero verde.

La Società deve anche mettere a disposizione un congruo numero di Operatori addetti all'aggiornamento in tempo reale delle liste relative alle imprese da contattare.

Un monitoraggio sugli esiti dei tentativi di contatto e delle attività di verifica/aggiornamento delle liste di imprese dovrà essere fornito giornalmente all'ISTAT in un file .txt, secondo un tracciato definito dall'ISTAT.

9. MODALITA' ALTERNATIVA DI RILEVAZIONE PER LE INDAGINI SULLE IMPRESE

La Società aggiudicataria dovrà approntare una modalità alternativa di risposta alle indagini sulle imprese. Tale modalità sarà attivata dopo la verifica della disponibilità delle imprese contattate e sarà gestita attraverso un servizio automatizzato di invio mail/fax (nel caso sia disponibile l'indirizzo di posta elettronica del referente dell'intervista / il fax è un fax server) per spedire il questionario di rilevazione alle imprese partecipanti alle indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”. La spedizione di mail/fax dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell'avvio delle singole fasi di rilevazione.

I testi dei questionari da inviare mensilmente dovranno essere “personalizzati” con gli identificativi delle singole aziende. In particolare, in ogni questionario dovranno essere presenti le seguenti informazioni relative ai destinatari:

- codice identificativo dell'azienda
- ragione sociale
- nome e cognome del responsabile aziendale intervistato
- indirizzo dell'azienda (via, civico, comune, CAP, sigla provincia). Inoltre, ogniqualvolta l'ISTAT inserirà dei moduli informativi aggiuntivi nel quadro delle indagini presso le imprese, saranno aggiornate le versioni fax del questionario. Per sviluppare il servizio di invio automatico tramite mail/fax di questionari “personalizzati” sarà necessario disporre di software che consentano di:
 - normalizzare le anagrafiche delle singole aziende;
 - predisporre il layout del questionario nella versione mail/fax, visualizzando le informazioni anagrafiche;
 - generare mail/fax da inviare e “schedulerare” l'invio automatico tramite server/fax;
 - verificare l'esito dell'invio automatico di mail/fax; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il questionario in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente mail/fax alle imprese che non li avranno ricevuti con il primo tentativo di invio; per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico;
 - completare al massimo in 3 giornate l'invio automatico dei fax a tutte le imprese dei panel “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”.

Per la ricezione dei questionari tramite posta elettronica, sarà necessario disporre di un sistema di storage adeguato alla massa delle mail che arriveranno congiuntamente e con caratteristiche di sicurezza tali da garantire la riservatezza dei dati. Per la ricezione, tramite fax, dei questionari compilati dalle aziende sarà necessario disporre di un fax server attivato con “Numero verde” a carico della Società, di 5 stampanti (di cui almeno due laser) e di 4 linee telefoniche da dedicare esclusivamente a questa attività. Dovrà comunque essere garantita la funzionalità continua del fax server e la riservatezza dei dati che perverranno.

Nel caso in cui i questionari vengano trasmessi dalle famiglie/individui o imprese via mail/fax, la registrazione dei dati è a carico della Società.



L'ISTAT si riserva la possibilità di introdurre il sistema di rilevazione CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) in sostituzione di quello via mail/fax, previa valutazione dei risultati ottenuti con apposito test da effettuare sulle popolazioni di riferimento. A tale scopo, l'ISTAT fornirà alla Società aggiudicataria - un apposito software per supportare i processi di acquisizione dati via web. La Società aggiudicataria dovrà garantire adeguate attività di monitoraggio della compilazione e di sollecito dei rispondenti per garantire l'effettiva realizzazione della rilevazione nei tempi e con le modalità già richiamate. In tal caso, l'ISTAT corrisponderà alla Società aggiudicataria per ogni intervista CAWI utile il 75% del prezzo contrattuale unitario dell'intervista CATI utile.

10. ELABORAZIONE DEI DATI RILEVATI E PRODUZIONE DEGLI OUTPUT STANDARD

Per i "Consumatori" la Società aggiudicataria dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile il file dati delle informazioni rilevate ed il file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT. Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente. Inoltre, si dovranno produrre ulteriori elaborazioni statistiche tra cui si segnalano le tabelle di contingenza di tutte le variabili analizzate. Questi output saranno inviati all'ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine della rilevazione.

Per l'indagine "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" la Società aggiudicataria dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi file saranno definiti dall'ISTAT;
- file di aggiornamento degli archivi;
- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici.

Per l'indagine "Investimenti" la Società aggiudicataria dovrà elaborare, al termine di ogni rilevazione, i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISTAT;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con i confronti fra l'archivio "Manifatturiere" utilizzato e quello "Investimenti".

Per i moduli informativi aggiuntivi che l'ISTAT richiederà per le indagini, la Società dovrà predisporre i seguenti output:

- database delle interviste realizzate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati.

Tutti gli output sopra definiti saranno inviati all'ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione.

Informazioni sugli esiti giornalieri delle interviste potranno essere richiesti, a discrezione del Committente. La Società aggiudicataria dovrà elaborare, al termine di ogni giornata di rilevazione, un file degli esiti e un file delle interviste realizzate, secondo il tracciato record e il formato che saranno comunicato dall'Istat. Gli output giornalieri così definiti saranno inviati all'ISTAT entro le ore 9.00 del giorno successivo a quello di riferimento della rilevazione. Eventuali riepiloghi settimanali delle interviste e dei contatti effettuati possono essere richiesti dall'ISTAT.

Le date di inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e l'ISTAT. I questionari definitivi e tutti gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del

servizio saranno consegnati alla Società dall'ISTAT stessa prima dell'inizio del lavoro, concordando con congruo anticipo i tempi necessari.

11. SVILUPPO E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE PER I QUESTIONARI CATI

Tutte le indagini oggetto del presente capitolato richiederanno l'utilizzo di un sistema software CATI per la conduzione delle interviste. La società dovrà assicurare che i questionari delle indagini in versione CATI siano tecnicamente conformi a quelli forniti dall'ISTAT e dovrà sottoporli al controllo dell'ISTAT, sia nella prima stesura, sia per tutte le modifiche e aggiornamenti che si renderanno necessari.

Come precedentemente descritto, durante il corso dell'attività, l'ISTAT richiederà l'inserimento di moduli informativi aggiuntivi nei questionari standard. Conseguentemente, la Società aggiudicataria dovrà provvedere all'adattamento del software CATI e dei relativi programmi e procedure, nonché delle procedure per l'elaborazione statistica dei risultati.

La Società deve garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari CATI. I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei CATI, relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti.

12. MONITORAGGIO E CONTROLLI DURANTE LA RILEVAZIONE

Il controllo di qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato sia attraverso la produzione di indicatori specifici da parte della Società aggiudicataria e la conseguente analisi degli stessi da parte di personale ISTAT, sia attraverso la supervisione delle interviste. Per tale attività si ritiene indispensabile l'interazione del personale della Società aggiudicataria con il personale della U.O. DCSC/B, secondo le modalità di seguito descritte.

12.1. Indicatori per il monitoraggio quotidiano

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società aggiudicataria dovrà provvedere ad inviare alla U.O. DCSC/B, quotidianamente, entro il giorno successivo alla rilevazione con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- 1) prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, in formato .txt;
- 2) file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- 3) prospetto contenente la statistica sugli esiti dei tentativi di contatto e delle attività di verifica/aggiornamento delle liste di imprese di cui al punto 8, in formato .txt.

I file di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat. Le informazioni di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati. L'ISTAT si riserva di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei suddetti file.

12.2. Coordinamento e controlli sulle rilevazioni

Gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti, salvo accordi differenti, presso le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società aggiudicataria si farà carico delle spese necessarie per la partecipazione dei propri rappresentanti agli incontri. La rilevazione avverrà sotto la supervisione del coordinatore della Società aggiudicataria, che assicurerà un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso

d'opera per la soluzione dei problemi che si potranno presentare. Incompletezze e incoerenze potranno essere risolte secondo quanto concordato con l'ISTAT. Esperti dell'ISTAT svolgeranno un monitoraggio di tutte le fasi della rilevazione. L'ISTAT si riserva di essere presente ogni volta lo ritenga necessario presso la Società aggiudicataria per controllare il regolare svolgimento delle operazioni di raccolta dei dati interagendo anche con gli intervistatori. L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di richiedere e ottenere ulteriori interventi formativi e la sostituzione degli intervistatori coinvolti nella rilevazione perché non adeguati per i compiti assegnati. L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare controlli telefonici sugli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti.

13. RISORSE DA IMPIEGARE NELLE RILEVAZIONI

Per la fornitura in oggetto, la Società dovrà mettere a disposizione congrue risorse tecniche, logistiche, organizzative ed umane tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nel rigoroso rispetto dei tempi indicati dall'ISTAT. Considerata la tempistica delle indagini (5 rilevazioni mensili da eseguire contemporaneamente ogni mese) e la caratteristica "panel" dei campioni delle imprese, si sottolinea la necessità di organizzare il lavoro in modo tale da garantire la qualità dei dati rilevati nel rispetto della metodologia di indagine e della tempistica così come saranno comunicate dall'ISTAT. A tale scopo, la Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione sufficienti risorse umane e tecniche in grado di gestire e monitorare l'andamento delle rilevazioni in ogni fase e sotto ogni aspetto. Questo deve essere realizzato dedicando ad ogni indagine una congrua dotazione di risorse umane per evitare la congestione delle attività di rilevazione, vista la forte concentrazione temporale di tali attività. Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche, la Società dovrà garantire, per l'esecuzione dei lavori, una dotazione pari, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta. Per quanto riguarda le risorse umane, la società si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse in numero e di profilo pari a quello indicato in sede di offerta. Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nel presente Capitolato Tecnico, comprese quelle offerte in numero superiore a quello richiesto e anche nel caso di una eventuale sostituzione durante l'intera durata del contratto. L'eventuale sostituzione deve essere comunicata tempestivamente all'ISTAT che valuterà di volta in volta la congruità delle caratteristiche della risorsa proposta con quanto dichiarato in sede di offerta. L'ISTAT si riserva di ruscare eventuali risorse della Società aggiudicataria ritenute non idonee; in questo caso la Società si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi. Si sottolinea che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

13.1 RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE

13.1.1 Risorse tecniche e logistiche per la formazione/istruzione e debriefing

La società aggiudicataria dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici. In particolare, si richiedono delle aule per il training teorico che dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazioni e del questionario. I locali per il briefing tecnico devono essere dotati di Personal Computer/terminali per le esercitazioni sul questionario elettronico.

13.1.2 Risorse tecniche e logistiche per la rilevazione

Ciascuna postazione di lavoro dovrà essere dotata di Personal Computer di ultima generazione e di terminale telefonico collegato tramite una linea telefonica al centralino elettronico, comprensivo di cuffia microfonata. Le postazioni e tutte le altre risorse informatiche necessarie alla gestione del sistema CATI e del database, dovranno essere collegate tramite rete LAN. Ogni postazione dovrà essere dotata di tutte le licenze software necessarie alle funzionalità previste. I locali utilizzati per lo svolgimento delle indagini dovranno avere condizioni ambientali idonee (aerazione, illuminazione, distanza tra le postazioni, insonorizzazione, etc.) per permettere ai rilevatori di effettuare le interviste in maniera adeguata. Dovrà essere utilizzato un centralino telefonico per il controllo di ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni. Tale centralino dovrà essere dimensionato in modo da poter gestire il volume di chiamate previste per il corretto andamento delle indagini anche nei momenti di maggior carico. Il centralino e le postazioni devono essere ubicati nella medesima sede.

13.1.3 Numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e alle imprese

La Società dovrà garantire, a partire dal giorno di spedizione delle lettere alle famiglie/individui e alle imprese del campione a firma del Presidente e del Direttore centrale delle statistiche economiche congiunturali dell'ISTAT (circa 10 giorni prima dell'avvio della fase di raccolta dei dati) che accompagnano i questionari, e per tutta la durata di ciascun ciclo di rilevazione mensile (vedere paragrafo 7), un servizio di risposta alle famiglie e alle imprese su interrogativi o dubbi riguardo alle indagini statistiche. Il servizio dovrà essere gestito attraverso un collegamento con un Numero Verde gratuito. I costi dell'attivazione del Numero Verde e delle chiamate in entrata saranno a carico della Società. L'orario di esercizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00. Gli standard qualitativi che la Società dovrà garantire sono i seguenti:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal competente ufficio dell'ISTAT senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Istat.

L'operatore/trice registrerà, su apposito modulo informatizzato che l'ISTAT si riserva di fornire prima dell'avvio delle attività di rilevazione, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia o codice impresa, motivi dettagliati della chiamata e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare). I dati registrati dovranno essere oggetto di esportazione in file e di elaborazione di alcuni indicatori di base che l'ISTAT si riserva di comunicare.

La formazione degli operatori addetti al Numero verde avverrà secondo quanto descritto al par. 13.3.3 "Formazione operatori del Numero verde".

13.1.4 Risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema CATI, per la realizzazione della modalità alternativa di rilevazione sulle imprese e per l'attività di elaborazione

Per la realizzazione di tutte le indagini la Società dovrà fornire pacchetti software CATI per gestione, sviluppo e manutenzione tra quelli maggiormente presenti sul mercato.

Le risorse informatiche necessarie allo sviluppo e gestione del sistema CATI, del database e alle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN. Per le attività oggetto dell'appalto, anche in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN.

Inoltre, la Società dovrà approntare un servizio automatizzato di invio/ricezione mail/fax per i questionari delle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti". A questo sistema dovranno essere dedicate 4 linee telefoniche dotate di un "numero verde" e una casella di posta elettronica dedicata. Il sistema automatico dovrà: 1) generare i mail/fax da inviare; 2) "schedulare" l'invio automatico dei questionari; 3) verificare l'esito dell'invio automatico di mail/fax; 4) inviare nuovamente mail/fax alle imprese che non li avranno ricevuti (per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico); 4) poter ricevere h.24 le risposte degli intervistati.

Le dotazioni minime richieste per le attività indicate sono le seguenti:

- un centralino telefonico elettronico con non meno di 150 linee telefoniche;
- numero 100 postazioni CATI microfunate;
- 1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte. Il sistema deve essere idoneo a supportare contemporaneamente il carico elaborativo del numero delle postazioni possedute, dello sviluppo del software e della elaborazione dei dati, nonché a garantire il back up giornaliero e il recovery dei dati. Tutte le dotazioni dovranno essere collegate in

LAN;

- numero 20 PC dedicati alla gestione del sistema CATI e all'elaborazione dei dati;
- numero 5 stampanti, di cui almeno 2 laser;
- un Accesso Internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT e 1 casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni con ISTAT;
- un sistema fax server da attivare con "Numero verde" con almeno 4 linee telefoniche dedicate per invio/ricezione di fax per le imprese;
- una casella di posta elettronica dedicata alla spedizione/ricezione dei questionari delle imprese lavorati con modalità alternativa di rilevazione;
- un "Numero verde" (con una linea telefonica dedicata) per l'assistenza a imprese/individui intervistati;
- una casella di posta elettronica dedicata alle comunicazioni con intervistati;
- numero 4 PC dedicati all'aggiornamento in tempo reale delle liste campionarie dotati di n. 4 accessi ad Internet e n. 4 abbonamenti a banche dati online con informazioni aggiornate sulle imprese (es. Telemaco CCIAA)

I pacchetti CATI dovranno possedere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO.

La Società deve garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva dei questionari CATI. I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei CATI, relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti. Il sistema CATI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- apposita messaggistica di errore e/o avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite e, per le imprese, le discrepanze delle risposte con quelle fornite in precedenti interviste;
- salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- possibilità per il rilevatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca;
- possibilità di effettuare ricerca automatica gerarchica per stringa (es. ricerca automatica degli Stati esteri, dei comuni italiani raggruppati per provincia/regione);
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- possibilità di ricostruire il corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità (controllo intrarecord);
- possibilità di costruire variabili di servizio, per la conduzione dell'intervista e per i controlli di compatibilità, sulla base di quanto registrato in altre variabili;
- possibilità di misurare e memorizzare i tempi di risposta per ciascun quesito previsto.

FUNZIONI DI GESTIONE DEL SISTEMA CATI

Il software CATI utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi o dei codici impresa presenti nelle liste ed assegnazione automatica agli intervistatori, sia dei nominativi dell'elenco base sia di quelli degli elenchi sostitutivi;



- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti secondo algoritmo definito dall'ISTAT;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- produzione e visualizzazione online di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio delle indagini;
- produzione e visualizzazione online di distribuzione di frequenza filtrate per ogni quesito;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- garantire la gestione logica e fisica dei dati;
- garantire i meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

Tutte le suddette funzioni, relative sia alla gestione del CATI sia allo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico, dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% fin dalla prima rilevazione mensile, in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

13.2 RISORSE UMANE

La Società aggiudicataria dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto (ai successivi punti 13.2.1, 13.2.2, 13.2.3, 13.2.7, 13.2.8, 13.2.9, 13.2.10) mediante curricula vitae (secondo il formato riportato nell'Allegato A8) nei quali siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titolo di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, dettagliata documentazione delle esperienze in indagini statistiche con l'ausilio del CATI o delle competenze informatiche. L'ISTAT si riserva la facoltà di richiedere anche i curricula degli intervistatori.

13.2.1 Responsabile di progetto della Società

Si richiede n.1 responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società inerenti le indagini statistiche, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno quinquennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese.

13.2.2 Responsabile di field

Si richiede n.2 responsabili di field (n.1 dedicato alle indagini sulle imprese e n.1 a quella sui consumatori), cui sarà affidato il coordinamento delle attività inerenti il lavoro sul campo, la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e degli operatori di numero verde nonché il coordinamento delle attività dei supervisor di sala, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel coordinamento di attività di field di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese.

13.2.3 Il gruppo di rilevazione: supervisor di sala

Il gruppo di rilevazione relativo a tutte le indagini statistiche dovrà comprendere almeno 11 supervisor di sala per il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese.

13.2.4 Il gruppo di rilevazione: intervistatori

Il gruppo di rilevazione, al fine di assicurare l'esecuzione delle interviste nei tempi e nei modi stabiliti, dovrà comprendere un minimo di 100 intervistatori di cui almeno 2 bilingue (uno operativo e uno di riserva) italiano - tedesco e di cui almeno 70 impegnati giornalmente nell'attività e 30 riserve, così suddivisi tra le varie indagini:

- per l'indagine A: 38 intervistatori, dei quali almeno 30 impegnati giornalmente nell'attività;
- per le indagini B ed C: 28 intervistatori complessivamente per entrambe le indagini, dei quali almeno 20 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine D: 16 intervistatori, dei quali almeno 10 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine E: 9 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.
- per l'indagine F: 9 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.

Gli intervistatori selezionati per queste indagini dovranno essere impiegati in tutte le rilevazioni mensili fino a quando permane il rapporto di lavoro tra essi e la Società. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante apposita selezione che ne valuti la capacità comunicativa, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore, l'abilità di gestire con serietà e sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista, la capacità di non mostrare mai disagio ed imbarazzo nelle differenti circostanze. Due intervistatori dovranno inoltre essere in possesso di approfondita conoscenza della lingua tedesca, per meglio gestire le interviste localizzate nella Provincia Autonoma di Bolzano.

Gli intervistatori selezionati dovranno avere età non inferiore a 18 anni, diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana, poter sostenere una conversazione sciolta e fluente e le seguenti conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica. Gli intervistatori selezionati dovranno, inoltre, avere almeno un'esperienza biennale nell'effettuazione di interviste CATI per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese. La Società aggiudicataria dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turnover dei rilevatori e dovrà fornire mensilmente l'elenco nominativo degli intervistatori effettivamente impegnati nelle attività di rilevazione.

13.2.5 Operatori di numero verde

Si richiedono n. 4 operatori addetti al numero verde (dotati di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato), che dovranno garantire (almeno 2 per turno di lavoro) la copertura del servizio di risposta alle famiglie/individui o imprese su interrogativi e dubbi riguardo alle indagini, con esperienza almeno trimestrale in attività di contact center e/o call center e/o numero verde. L'ISTAT si riserva di richiedere la sostituzione degli operatori che, a suo giudizio, non presentano adeguate capacità comunicative e di gestione del rapporto con le famiglie/individui o imprese incluse nei campioni.

L'orario di esercizio dovrà essere attivo per le imprese dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00.

13.2.6 Operatori dedicati all'aggiornamento in tempo reale delle liste relative alle 4 indagini sulle imprese.

La Società aggiudicataria dovrà altresì mettere a disposizione n.4 operatori (dotati di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza nella ricerca di informazioni su internet almeno annuale) in grado di consultare elenchi telefonici e banche dati on line. In particolare, la Società dovrà attivarsi, sottoscrivendo anche appositi abbonamenti, per rendere disponibile l'accesso a banche dati ufficiali, quali ad esempio la banca dati Telemaco della CCIAA per la verifica di codici fiscali e/o per la verifica di altre caratteristiche identificative delle imprese (indirizzo, telefono, mail). Tutto ciò al fine di garantire la rintracciabilità delle imprese non contattabili o non più reperibili. Gli operatori dedicati a tale attività dovranno essere giornalmente presenti in sede (almeno nei primi 6 giorni del field) ed avere a disposizione dei PC dotati di collegamento internet e autorizzazioni all'accesso a banche dati on line.

13.2.7 Capo progetto informatico

Si richiede n.1 capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini statistiche, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno quinquennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di

sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete.

Al capo progetto informatico sarà affidata la direzione delle attività tecniche previste dalla fornitura. L'esperienza dovrà riguardare tanto la trattazione di software CATI quanto la progettazione di software adatti a produrre elaborazioni simili a quelle richieste per le presenti indagini e la progettazione di procedure informatiche per il trattamento dei dati. In particolare, tale risorsa dovrà coordinare le attività informatiche riguardanti la costruzione, l'aggiornamento e l'integrazione dei questionari completi di regole di compatibilità e di filtri, l'impostazione e la gestione delle regole di assegnazione dei numeri telefonici, la proposizione dei numeri telefonici, la gestione dei tentativi di contatto per esito del tentativo secondo le regole definite per queste attività. Tale risorsa dovrà, inoltre, coordinare le attività inerenti l'analisi e lo sviluppo delle procedure di presa in carico e di estrazione dei dati, di analisi e di sviluppo delle procedure di produzione degli indicatori e delle procedure inerenti il trattamento dei dati e il controllo di conformità della fornitura in base alle specifiche tecniche che saranno fornite dall'ISTAT.

13.2.8 Analisti Programmatori

Si richiedono 2 analisti programmatori per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi CATI completi.

13.2.9 Sistemisti

Si richiedono n. 2 Sistemisti per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

13.2.10 Programmatori

Si richiedono n. 4 programmatori per lo sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici e di procedure informatiche finalizzate all'elaborazione degli indicatori, alla produzione e al trattamento dei dati, alla produzione dei file dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI.

13.3 ATTIVITÀ DI ISTRUZIONE/FORMAZIONE

La Società dovrà mettere a disposizione delle aule dove svolgere attività di formazione/informazione o di debriefing alle risorse umane dedicate. Tali aule dovranno essere dotate di PC e di proiettore e software per effettuare proiezioni/presentazioni.

Le attività di formazione iniziali (rivolte al Responsabile di progetto, ai Responsabili di field, al Capo progetto informatico) saranno realizzate dall'ISTAT prima dell'inizio delle attività di rilevazione di giugno 2015. Inoltre, l'ISTAT potrà richiedere di realizzare debriefing con qualunque tipo di risorse umane impiegata ogni qual volta lo ritenga necessario.

L'organizzazione e la preparazione degli intervistatori e dei supervisor di sala, degli operatori del Numero verde e di quelli di aggiornamento delle liste sarà a completo carico della Società. L'ISTAT si riserva la facoltà di partecipare a tali briefing o debriefing.

13.3.1 Formazione dei supervisor di sala

I supervisor di sala dovranno partecipare a tutti i momenti di formazione che saranno organizzati con gli intervistatori (briefing teorici, briefing tecnici, debriefing), al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti delle indagini e sulla struttura dei questionari.

13.3.2 Formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio di ciascuna delle indagini statistiche (A, B, C, D, E, F), saranno organizzate delle riunioni di



briefing teorico e tecnico alle quali parteciperanno tutti gli intervistatori che collaboreranno alle singole attività. . Il briefing teorico avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi delle indagini a cui collaboreranno, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare. Ogni briefing teorico dovrà essere rivolto ad un gruppo di intervistatori composto al massimo da 25 partecipanti e dovrà avere una durata minima di 3 ore. Il briefing tecnico avrà lo scopo di impartire opportune istruzioni in merito alla gestione operativa del software CATI progettato per le indagini. In corso d'opera e al termine delle rilevazioni mensili, si organizzeranno delle riunioni con gli intervistatori per risolvere eventuali problematiche che potranno emergere nel corso dell'attività. Essi, inoltre, dovranno partecipare, su richiesta dell'ISTAT, ad eventuali debriefing per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione

13.3.3 Formazione degli operatori del Numero verde

Gli operatori del Numero verde dovranno seguire l'iter formativo previsto per gli intervistatori da parte del responsabile di field attraverso momenti di formazione teorica e tecnica. La formazione teorica sarà finalizzata alla conoscenza dell'organizzazione e dei contenuti delle indagini per permettere agli operatori di avere elementi utili a informare le famiglie/individui o imprese su eventuali dubbi o interrogativi inerenti le indagini, nonché a motivare le unità che manifestano perplessità alla collaborazione. I briefing tecnici saranno finalizzati prevalentemente alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati reperiti durante il contatto telefonico. Essi, inoltre, dovranno partecipare, su richiesta dell'Istat, ad eventuali debriefing per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

13.3.4 Formazione degli operatori per l'aggiornamento delle liste

Gli operatori dedicati all'attività di aggiornamento delle liste e, in particolare, all'aggiornamento in tempo reale dei numeri di telefono, dovranno seguire l'iter formativo previsto per gli intervistatori da parte del responsabile di field attraverso momenti di formazione teorica e tecnica. La formazione teorica sarà finalizzata alla conoscenza dell'organizzazione e dei contenuti delle indagini per permettere agli operatori di avere elementi utili a ricercare in modo congruo i dati mancanti/errati delle imprese. I briefing tecnici saranno finalizzati prevalentemente alle tecniche di ricerca on line da basi dati o su appositi elenchi telefonici. Essi, inoltre, dovranno partecipare, su richiesta dell'Istat, ad eventuali debriefing per essere sempre informati circa gli aggiornamenti sui contenuti o sull'andamento della rilevazione.

14 COLLAUDO, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

14.1 Attività di collaudo e di test della fornitura

I collaudi dell'intera fornitura saranno eseguiti dall'ISTAT. Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, coerentemente a quanto descritto in questo Capitolato, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare prove di collaudo e svolgere attività di test al fine di verificare la rispondenza dei requisiti della fornitura e di correggere, anche in corso d'opera, impostazioni difettose per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La Società aggiudicataria sarà tenuta a mettere a disposizione il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di collaudo e dei test che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software su propri PC presso le sedi del Servizio tecnico competente.

Per quanto riguarda la fornitura, l'ISTAT effettuerà bimestralmente le operazioni di collaudo e accettazione della fornitura stessa. L'esito di tali operazioni sarà oggetto di appositi verbali redatti in contraddittorio tra l'ISTAT e la Società aggiudicataria.

14.2 Attività di monitoraggio della fornitura

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura l'ISTAT si riserva, in ogni momento, di effettuare attività di monitoraggio - che si compone delle attività di controllo, di supervisione e di test riguardanti la fornitura - presso i locali che la Società adibirà alla conduzione dei lavori, al fine di verificare lo stato di

avanzamento degli stessi, la loro qualità nonché la corrispondenza agli standard previsti.

A questo scopo, la Società dovrà mettere a disposizione di persona incaricata dall'ISTAT una postazione con PC e cuffia per mezzo della quale poter seguire in tempo reale le interviste.

Il responsabile di progetto della Società dovrà, con cadenza giornaliera, inoltrare ai referenti dell'ISTAT lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte ed evidenziate le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione.

La rilevazione avverrà sotto la supervisione del responsabile di progetto della società e dei supervisori di field della Società che assicureranno un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare. Incompletezze e incoerenze potranno essere sanate secondo quanto concordato con l'ISTAT.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società aggiudicataria l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con l'unità di rilevazione o alla conduzione dell'intervista.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. Inoltre, l'ISTAT si riserva di chiedere alla Società di farsi carico di ricontattare telefonicamente un sub-campione di imprese (non inferiore al 2% del numero complessivo) o di famiglie (non inferiore al 5% del numero complessivo) per meglio valutare la qualità delle informazioni raccolte. La Società si impegna a fornire all'ISTAT i microdati relativi alle unità ricontattate.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da 'intervista completa' per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto al fine di evitare che le sostituzioni possano essere pilotate dall'intervistatore. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore. L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio presso i locali della Società dove si svolgeranno le interviste per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le unità campione e dei supervisori di field durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori CATI. Inoltre, saranno di supporto ai supervisori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.

14.3 Accettazione della fornitura

L'accettazione delle attività avverrà su base bimestrale posticipata in base al numero di interviste utili (cfr. punto 7) effettuate, alla consegna dei file dati definiti e a conclusione delle attività di test e di verifica e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra la struttura tecnica competente (così come individuata al punto 4) e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Referente ISTAT.

15 CONSEGNA DELLA FORNITURA

La fornitura dei risultati delle indagini dovrà essere consegnata secondo il piano e le modalità che verranno comunicati dall'ISTAT al momento dell'inizio dei lavori. Esso includerà i tracciati record, il dizionario delle variabili ed il piano di codifica delle variabili e tutte le modalità necessarie alla produzione della fornitura. Entro le ore 18,00 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione mensile, la Società aggiudicataria dovrà fornire all'ISTAT file dati organizzati in forma gerarchica e sequenziale, secondo le specifiche che l'ISTAT fornirà. A titolo di esempio si riportano i principali file che dovranno essere prodotti dalla Società aggiudicataria. Per l'indagine sui "Consumatori" la Società aggiudicataria dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file dati delle informazioni rilevate;

- file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISTAT.

Per le indagini "Manifatturiere", "Costruzioni", "Commercio" e "Servizi" la Società aggiudicataria dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione mensile i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti;
- file di aggiornamento degli archivi;
- file (in formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici.

Per l'indagine "Investimenti" la Società aggiudicataria dovrà elaborare al termine di ogni rilevazione i seguenti output:

- file contenente i dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISTAT;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con i confronti fra l'archivio "Manifatturiere" utilizzato e quello "Investimenti".

Per i moduli informativi aggiuntivi che l'ISTAT richiederà per le indagini, la Società dovrà predisporre i seguenti output:

- database delle interviste realizzate;
- tavole statistiche con elaborazioni dei dati rilevati.

I file dovranno includere tutte le variabili presenti nel questionario CATI. Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, per ciascuna rilevazione, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Tutte le spese di spedizione della fornitura dalla Società all'ISTAT, anche a mezzo corriere, saranno a totale carico della Società aggiudicataria.

16. RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA' E SEGRETEZZA DEI DATI

La Società è l'unica responsabile della perfetta esecuzione delle interviste. Essa dovrà garantire procedure di sicurezza in ordine alla conservazione e gestione di tutti i materiali necessari alle attività, inclusi i nominativi e gli indirizzi degli intervistati.

L'ISTAT si riserva di applicare penali in caso di ritardo dei tempi di rilevazione e consegna dei risultati o di grave inadempimento, così come eventualmente di risolvere il contratto.

Le notizie relative alle indagini comunque venute a conoscenza del personale della Società non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della Società stessa o da chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali. L'impresa e gli intervistatori sono sottoposti all'obbligo del segreto statistico nonché alla vigente normativa sulla riservatezza dei dati (D. Lgs. 196/2003).

17. PROPRIETA' E DIRITTI SUI PRODOTTI DELLE INDAGINI

L'indirizzario, il questionario, i dati raccolti, gli output delle indagini congiunturali mensili rimarranno di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione. La Società si impegna a non effettuare altre indagini o interventi di qualsiasi tipo presso i soggetti interessati alle interviste dell'ISTAT, durante tutto il periodo di svolgimento delle indagini.

18. RISERVA

L'ISTAT si riserva la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione qualora l'Istituto stesso non risulti a sua volta aggiudicatario della Gara in corso bandita da EC-FIN (reference ECFIN 2014 001/A4) e pubblicata sull'Official Journal of the European Union 113, vol.57 15 aprile 2014 (Announcement 2014/C 113/07) relativa alla fornitura dei dati delle indagini sul Clima di fiducia delle imprese e dei consumatori a livello nazionale, i cui esiti saranno noti alla fine di dicembre 2014.

19. ALLEGATI TECNICI

Sono parte integrante del presente Capitolato gli allegati di seguito elencati. Gli allegati costituiscono versioni provvisorie e sono consegnati a titolo indicativo. La versione definitiva dei suddetti documenti sarà fornita al momento di inizio dei lavori.

Allegato ~~A~~1 Fac-simile del questionario indagine "Consumatori"

Allegato ~~A~~2 Fac-simile del questionario indagine "Costruzioni"

Allegato ~~A~~3 Fac-simile del questionario indagine "Manifatturiere" e "Investimenti"

Allegato ~~A~~4 Fac-simile del questionario indagine "Commercio"

Allegato ~~A~~5 Fac-simile del questionario indagine "Servizi"

Allegato ~~A~~6 Fac-simile dei moduli ad hoc imprese "Contrattazione collettiva" "Flussi in entrata nel mercato del lavoro" "Competitività";

Allegato ~~A~~7 Fac-simile del modulo ad hoc consumatori "Conoscenza dei dati economici"

Allegato ~~A~~8 Fac-simile del curriculum vitae delle risorse umane.

INCHIESTA CONGIUNTURALE PRESSO I CONSUMATORI

QUESTIONARIO

Dom. 1 Sesso dell'intervistato

- Uomo _____ 1
- Donna _____ 2

Dom. 2. Quali è la sua posizione all'interno della sua famiglia?

- Unico componente della famiglia _____ 1
- Coniuge o convivente dell'intestatario _____ 2
- Figlio/a dell'intestatario o del coniuge/convivente _____ 3
- Ascendente dell'intestatario _____ 4
- Altro parente affine _____ 5
- Altra persona convivente _____ 6

Dom. 4. A suo giudizio la situazione economica generale dell'Italia negli ultimi 12 mesi è:

- Nettamente migliorata _____ 1
- Un po' migliorata _____ 2
- Rimasta stazionaria _____ 3
- Lievemente peggiorata _____ 4
- Nettamente peggiorata _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 5. A suo giudizio, nei prossimi 12 mesi, la situazione economica generale dell'Italia dovrebbe:

- Nettamente migliorare _____ 1
- Lievemente migliorare _____ 2
- Rimanere stazionaria _____ 3
- Divenire lievemente peggiore _____ 4
- Divenire nettamente peggiore _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 6. A suo giudizio, i prezzi ai consumo in Italia nel corso dei 12 mesi passati, sono:

- Aumentati molto _____ 1
- Aumentati abbastanza _____ 2
- Aumentati poco _____ 3
- Sono rimasti all'incirca stabili _____ 4
- Sono diminuiti _____ 5
- Non so _____ 6

(Solo se cod. 1 ÷ 3 a dom. 6)

Dom. 6bis_A. Secondo Lei, in termini percentuali, di quanto sono aumentati i prezzi ai consumo in Italia negli ultimi 12 mesi?

_____|_____|_____| % (1 - 100)

(Solo se cod.5 a dom. 6)

Dom. 6bis_B. Secondo Lei, in termini percentuali, di quanto sono diminuiti i prezzi ai consumo in Italia negli ultimi 12 mesi?

_____|_____|_____| % (1 - 100)

Dom. 7. In rapporto al livello attuale, pensa che i prezzi al consumo in Italia nel corso dei prossimi 12 mesi:

- Aumenteranno di più _____ 1
- Aumenteranno nella stessa misura _____ 2
- Aumenteranno di meno _____ 3
- Resteranno all'incirca stabili _____ 4
- Diminuiranno _____ 5
- Non so _____ 6

(Solo se cod. 1 ÷ 3 a dom:7)

Dom. 7bis_A. Secondo Lei, in termini percentuali, di quanto aumenteranno i prezzi al consumo in Italia nei prossimi 12 mesi?

_____|_____|_____| % (1 – 100)

(Solo se cod.5 a dom. 7)

Dom. 7bis_B. Secondo Lei, in termini percentuali, di quanto diminuiranno i prezzi al consumo in Italia nei prossimi 12 mesi?

_____|_____|_____| % (1 – 100)

Dom. 8. Considerata l'attuale situazione economica, ritiene che sia opportuno, oggi, per una famiglia italiana effettuare rilevanti acquisti come ad esempio elettrodomestici, prodotti elettronici (es. Personal Computer, Playstation...), mobilio ecc.?

- Sì, il momento è favorevole _____ 1
- Il momento non è né particolarmente favorevole, né particolarmente sfavorevole _____ 2
- No, il momento è piuttosto sfavorevole sarebbe preferibile rinviare l'acquisto _____ 3
- Non so _____ 4

Dom. 9. A suo giudizio, nel corso dei prossimi 12 mesi, il numero dei disoccupati in Italia:

- Aumenterà fortemente _____ 1
- Aumenterà moderatamente _____ 2
- Resterà stabile _____ 3
- Diminuirà un po' _____ 4
- Diminuirà molto _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 10. Nel corso degli ultimi 12 mesi la situazione economica della sua famiglia è:

- Nettamente migliorata _____ 1
- Lievemente migliorata _____ 2
- Rimasta stazionaria _____ 3
- Divenuta un po' meno buona _____ 4
- Divenuta assai meno buona _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 11. A suo giudizio, nel corso dei prossimi 12 mesi, la situazione economica della sua famiglia:

- Migliorerà nettamente _____ 1
- Migliorerà lievemente _____ 2
- Resterà stazionaria _____ 3

- Peggiorerà un po' _____ 4
- Peggiorerà nettamente _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 12. Qual è l'attuale situazione finanziaria della sua famiglia:

- Deve fare debiti _____ 1
- Deve prelevare dai propri risparmi _____ 2
- Quadra appena il suo bilancio _____ 3
- Riesce a risparmiare qualcosa _____ 4
- Riesce a risparmiare abbastanza _____ 5
- Non so _____ 6

Dom. 13BIS Nel corso dei prossimi 12 mesi ha intenzione di spendere, in rapporto ai 12 mesi passati, per l'acquisto di elettrodomestici, prodotti elettronici e mobilio:

- Molto di più _____ 1
- Un po' di più _____ 2
- Uguale _____ 3
- Un po' di meno _____ 4
- Molto meno _____ 5
- Non so _____ 8

Dom. 15. Considerando la situazione economica generale dell'Italia, Lei ritiene opportuno risparmiare?

- Certamente si _____ 1
- Probabilmente si _____ 2
- Probabilmente no _____ 3
- Certamente no _____ 4
- Non so _____ 5

Dom. 14. Nei prossimi 12 mesi, Lei riuscirà ad effettuare risparmi?

- Certamente si _____ 1
- Probabilmente si _____ 2
- Probabilmente no _____ 3
- Certamente no _____ 4
- Non so _____ 5

Dom. 15A Qual è il numero di autovetture possedute dalla sua famiglia? (solo nella rilevazione di Febbraio)

- Nessuna _____ 1
- Una _____ 2
- Due o più _____ 3

Dom. 16. Lei o un membro della sua famiglia ha intenzione di acquistare una autovettura nei prossimi 12 mesi ? (solo nella rilevazione di Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre)

- Certamente si _____ 1
- Probabilmente si _____ 2
- Probabilmente no _____ 3
- Certamente no _____ 4
- Non so _____ 5

Dom. 17. Nei prossimi 12 mesi intende acquistare una abitazione nuova o vecchia (o di ordinarne la costruzione) (abitazione per se o per un familiare, residenza secondaria, abitazione destinata a locazione, ecc.)? (solo nella rilevazione di Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre)

- Certamente si _____ 1
- Probabilmente si _____ 2
- Probabilmente no _____ 3
- Certamente no _____ 4
- Non so _____ 5

Dom. 18. Nei prossimi 12 mesi ha intenzione di spendere somme rilevanti per la manutenzione o miglioramento della sua abitazione (riscaldamento, attrezzature sanitarie, doppi vetri per isolamento termico, ecc.)? (solo nella rilevazione di Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre)

- Certamente si _____ 1
- Probabilmente si _____ 2
- Probabilmente no _____ 3
- Certamente no _____ 4
- Non so _____ 5

Dom. 23. Nell'ultimo anno, la sua famiglia ha fatto ricorso a forme di credito al consumo? (Ad esempio ha acquistato a rate un'automobile, un elettrodomestico o una vacanza oppure ha richiesto un prestito personale ad una finanziaria o ad una banca?) (solo nella rilevazione di Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre)

- Sì _____ 1
- No _____ 2
- N.r. _____ 3

Dom. 24. Rispetto a 3 mesi fa, ritenete più o meno conveniente ricorrere a tale forma di finanziamento per i vostri acquisti? (solo nella rilevazione di Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre)

- Più conveniente _____ 1
- Invariato _____ 2
- Meno conveniente _____ 3
- N.r. _____ 4

Dom. 19. Mi può indicare il reddito complessivo mensile netto (escludendo cioè le tasse) della sua famiglia, comprendendo i redditi da lavoro, redditi da capitale, (affitti, interessi), da trasferimento (pensioni), altre fonti?

- Fino a 350 Euro _____ 01
- Da 351 fino a 512 Euro _____ 02
- Da 513 fino a 700 Euro _____ 03
- Da 701 fino a 850 Euro _____ 04
- Da 851 fino a 1.000 Euro _____ 05
- Da 1.001 fino a 1.100 Euro _____ 06
- Da 1.101 fino a 1.200 Euro _____ 07
- Da 1.201 fino a 1.300 Euro _____ 08
- Da 1.301 fino a 1.400 Euro _____ 09
- Da 1.401 fino a 1.500 Euro _____ 10
- Da 1.501 fino a 1.600 Euro _____ 11
- Da 1.601 fino a 1.700 Euro _____ 12
- Da 1.701 fino a 1.850 Euro _____ 13
- Da 1.851 fino a 2.000 Euro _____ 14
- Da 2.001 fino a 2.150 Euro _____ 15
- Da 2.151 fino a 2.300 Euro _____ 16
- Da 2.351 fino a 2.500 Euro _____ 17
- Da 2.501 fino a 2.750 Euro _____ 18
- Da 2.751 fino a 3.000 Euro _____ 19
- Da 3.001 fino a 4.000 Euro _____ 20
- Da 4.001 fino a 6.000 Euro _____ 21
- Oltre 6.000 Euro _____ 22
- Non risponde _____ 23

Dom. 20 : L'abitazione in cui risiede è:

- di proprietà della sua famiglia _____ 1
- di proprietà della sua famiglia e sta pagando un mutuo _____ 2
- in affitto _____ 3
- n.r. _____ 4

Dom. 21:

La Sua Famiglia nell'anno passato ha avuto difficoltà economiche per:

	Si	No	N.r.
• (a) l'acquisto di generi alimentari _____	1	2	3
• (b) le spese della casa quali affitto, mutuo, condominio, manutenzione _____	1	2	3
• (c) le spese scolastiche (superiore/università) dei suoi figli (rette e/o libri di testo) _____	1	2	3
• (d) le spese mediche per Lei o per un familiare _____	1	2	3
• (e) il pagamento delle bollette (Elettricità, gas, acqua) _____	1	2	3

(Solo se cod. 1 a dom. 21 (a))

Dom. 21a. A seguito delle difficoltà avute negli ultimi mesi, avete dovuto modificare le vostre abitudini quotidiane nell'acquisto di generi alimentari (es. taglio acquisti beni costosi, ricorso a *hard discount*, utilizzo di sconti promozionali ecc.)?

- SI 1
- NO 2
- Non So/Non risponde 3

(Solo se cod. 1 a dom. 21 D)

Dom. 21d. A seguito delle difficoltà avute negli ultimi mesi, avete dovuto modificare le vostre abitudini quotidiane nelle spese mediche (es. rimandando analisi, cure, trattamenti)?

- SI 1
- NO 2
- Non So/Non risponde 3

(Solo se cod. 1 a dom. 21 E)

Dom. 21e. A seguito delle difficoltà avute negli ultimi mesi, avete dovuto modificare le vostre abitudini quotidiane nei consumi di acqua, gas ed energia elettrica?

- SI 1
- NO 2
- Non So/Non risponde 3

DATI DI STRUTTURA

Dom. 2A. Quante persone vivono abitualmente nella sua abitazione, compreso lei, esclusi eventuali domestici ed i subaffittuari?

I ___ I ___ (valori consentiti 1-12)

Dom. 2B. Di cui numero percettori di reddito (sempre esclusi servitù ed i subaffittuari)

I ___ I ___ (valori consentiti 0- e dom.2A)

Dom. 2D. Di cui numero di componenti conviventi nel nucleo familiare con più di 64 anni di età:

I ___ I ___ (Dom. 2D ≤ 2A)

Dom. 2C. Di cui figli conviventi nel nucleo familiare:

a) Totale figli conviventi nel nucleo familiare: |_____| (Dom. 2C_a < Dom. 2A)

b) Con meno di 14 anni |_____| (valori consentiti 0-9)

c) Con 18 o più anni |_____| (valori consentiti 0-9)

Dom. 3B. Può indicarmi la sua età?

- Fino a 20 anni _____ 1
- Da 21 a 29 anni _____ 2
- Da 30 a 39 anni _____ 3
- Da 40 a 49 anni _____ 4
- Da 50 a 59 anni _____ 5
- Da 60 a 64 anni _____ 6
- Oltre 64 anni _____ 7

Dom. 3C. Può indicarmi la sua attuale occupazione?

- Occupato a tempo pieno _____ 1
- Occupato a tempo ridotto/parziale _____ 2
- Attualmente disoccupato _____ 3
- Pensionato – Invalido _____ 4
- Studente e/o in cerca di 1a occupazione e/o apprendista _____ 5
- Redditiere _____ 6
- Altro (casalinga, militare di leva) _____ 7

(Solo se codice 1, 2, 3 o 4 a dom. 3C)

Dom. 3D. Può indicarmi la sua categoria professionale?

- Indipendente/Libero professionista _____ 1
- Agricoltore indipendente _____ 2
- Impiegato/Funziario/Dirigente _____ 3
- Operaio salariato specializzato _____ 4
- Operaio salariato non specializzato _____ 5

(Solo se codice 3,4 o 5 a dom:3D e dom:3C codice 1 o 2)

Dom. 3D_A. Lei ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato?

- Sì _____ 1
- No _____ 2

Dom. 3E. Può indicarmi il suo titolo di studio più alto conseguito?

- Universitario o equivalente _____ 1
- Media superiore (diploma) _____ 2
- Media inferiore (3a media) _____ 3
- Licenza elementare _____ 4
- Non ha completato alcun ciclo _____ 5



**Indagine sulla fiducia delle imprese di costruzione
(codice PSN IST-02519).**

Il questionario compilato si potrà inviare ai seguenti numeri di fax:

Spett.le

c.a.

Vi preghiamo di verificare le informazioni di seguito riportate.

L'intervista si riferisce all'azienda di:

Il materiale informativo verrà inviato al seguente indirizzo:

SEGRETO STATISTICO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le informazioni fornite saranno trattate nel rispetto della disciplina sulla tutela del segreto statistico (art. 9 D. Lgs. n. 322/1989) e delle regole stabilite, a garanzia della riservatezza, dal D. Lgs. n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Dom. A

NUMERO ADDETTI | _____ | unità

Si prega di indicare il numero dei dipendenti anche se momentaneamente in Cassa Integrazione Guadagni. Tale indicazione è indispensabile per la elaborazione.

Dom. C Indicare il codice a cinque cifre della Classificazione ATECO 2007 di appartenenza dell'azienda:

|_|_|_|_|

SITUAZIONE NEL MESE DI

**SI PREGA DI FORNIRE LE RISPOSTE AL NETTO
DEI FATTORI STAGIONALI**

Dom. 0 Indicare le ripartizioni geografiche dove l'impresa ha eseguito i lavori nel mese di riferimento dei dati:

Italia Settentrionale	<input type="checkbox"/> 1
Italia Centrale	<input type="checkbox"/> 2
Italia Meridionale	<input type="checkbox"/> 3
Italia Insulare	<input type="checkbox"/> 4

Dom. 1 Il portafoglio ordini e/o piani di costruzione dell'impresa, nel mese di riferimento dei dati possono essere considerati:

Elevati	Normali	Bassi
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 2 L'attività di costruzione della Vostra impresa è risultata negli ultimi tre mesi:

Aumentata	Invariata	Diminuita
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 3. Ci sono attualmente fattori che ostacolano la vostra attività:

Si	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 1 a dom. 3)

Dom. 4. Attualmente quali fattori ostacolano l'attività di costruzione della Vostra impresa:

Insufficienza di domanda	<input type="checkbox"/> 1
Condizioni climatiche sfavorevoli	<input type="checkbox"/> 2
Scarsità di manodopera	<input type="checkbox"/> 3
Scarsità di materiali	<input type="checkbox"/> 4
Vincoli finanziari	<input type="checkbox"/> 5
Altri motivi	<input type="checkbox"/> 6

TENDENZA (nei prossimi 3 mesi)

Dom. 5. Gli ordini e/o i piani di costruzione della Vostra impresa saranno nei prossimi tre mesi:

In Aumento	Stazionari	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 6. I prezzi dei lavori effettuati dalla Vostra impresa saranno nei prossimi tre mesi:

In Aumento	Stazionari	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 7. La manodopera occupata presso la Vostra impresa sarà nei prossimi tre mesi:

In Aumento	Stazionaria	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

CREDITO BANCARIO

Dom. 8. Parliamo ora dell'accesso al credito bancario per una azienda come la sua.

Oggi, secondo lei, le condizioni di accesso al credito bancario risultano più favorevoli o meno favorevoli rispetto a quelle di 3 mesi fa?

Più favorevoli	Costanti	Meno favorevoli	Non sa
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Dom. 9. Negli ultimi tre mesi, avete ottenuto dalla banca a cui vi siete rivolti il credito che avevate richiesto?

Si	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 2 a dom. 9)

Dom. 10. L'impresa non ha ottenuto un credito dalla banca negli ultimi tre mesi perché:

- La banca non ha concesso/aumentato il credito _____ 1
- L'impresa non ha accettato le condizioni richieste dalla banca (condizioni troppo onerose: tassi, garanzie, ecc.) _____ 2
- L'impresa non ha richiesto un credito alla banca _____ 3

Dom. 11. Mi sa indicare quanti mesi di attività sono assicurati per la Vostra sede sulla base dei lavori in corso o da eseguire:

DURATA ATTIVITA' ASSICURATA IN MESI |_|_|_|
(indicare massimo 48 mesi)

Spettabile azienda, le inviamo il modello del questionario relativo all'indagine in corso. Qualora volesse collaborare a mezzo facsimile, la preghiamo di inviare il questionario compilato in tutte le sue parti entro il giorno 15 p.v.
La ringrazio in anticipo per la disponibilità. Distinti saluti.



Indagine sulla fiducia delle imprese manifatturiere (codice PSN IST-02529).

SI PREGA DI INVIARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO E NON OLTRE

SPAZIO RISERVATO ALL'IMPRESA FORNITRICE DEL CATI

ID
 PRODIT.....

Il questionario compilato si potrà inviare al seguente numero verde di fax:

Si prega di compilare il questionario in ogni sua parte rispettando eventuali filtri presenti nelle domande

SEGRETO STATISTICO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le informazioni fornite saranno trattate nel rispetto della disciplina sulla tutela del segreto statistico (art. 9 D. Lgs. n. 322/1989) e delle regole stabilite, a garanzia della riservatezza, dal D. Lgs. n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Spett.le

c.a.

Codice attività economica di appartenenza (ATECO)

NUMERO ADDETTI |_|_|_|_| unità

Si prega di indicare il numero approssimato degli addetti, considerando anche i dipendenti momentaneamente in Cassa Integrazione Guadagni.

Tale indicazione è indispensabile per la elaborazione.

CODICE ATECO 2007 |_|_|_|_|

Si prega di indicare il codice a quattro cifre della Classificazione ATECO 2007 di appartenenza dell'azienda, se diverso da quello riportato sopra.

SITUAZIONE NEL MESE DI

SI PREGA DI FORNIRE LE RISPOSTE AL NETTO DEI FATTORI STAGIONALI

Quale è attualmente, il livello degli ordini e della produzione:

	Alto	Normale	Basso
D.8bis Ordini e domanda in generale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.9bis Ordini e domanda dall'interno	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.10bis Ordini e domanda dall'estero	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.11bis Produzione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.12bis Le giacenze dei prodotti finiti sono:

Troppo alte (Superiori al normale)	Adeguate (Normali per la stagione)	Troppo basse (Inferiori al normale)	Nessuna scorta
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

La situazione di liquidità è:

	Buona	Né Buona Né Cattiva	Cattiva
D.13 Rispetto alle esigenze operative:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Il costo del lavoro per dipendente:

D.24 è variato negli ultimi 12 mesi del _____%

N.B. Si prega di fornire percentuali senza decimali.

TENDENZA (nei prossimi 3 mesi)

La tendenza degli ordini, produzione e prezzi sarà in:

	Aumento	Stazionaria	Diminuzione
D.18 Ordini e domanda in generale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.19 Produzione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.20 Prezzi di vendita Vs prodotti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.22 Nei prossimi 3 mesi la tendenza generale dell'economia italiana, indipendentemente dall'andamento settoriale e complessivo dell'azienda sarà:

Favorevole	Stazionaria	Sfavorevole
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.23 Nei prossimi 3 mesi, la situazione di liquidità sarà:

Migliore	Uguale	Peggiora
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.31C Nei prossimi 3 mesi, l'occupazione complessiva della vostra azienda sarà nei prossimi 3 mesi:

In Aumento	Stazionaria	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

CREDITO BANCARIO

Dom.43. Oggi, secondo lei, le condizioni di accesso al credito bancario risultano più favorevoli o meno favorevoli rispetto a quelle di 3 mesi fa?

Più favorevoli	Costanti	Meno favorevoli
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 44. Questo suo giudizio scaturisce dai Suoi recenti contatti diretti con banche o finanziarie per richiedere/aumentare il credito della vostra azienda oppure si tratta solo di una sua convinzione non legata a specifici contatti con le banche?

Scaturisce da contatti con banche	<input type="checkbox"/> 1
Convinzione indipendente da contatti con banche	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 1 a Dom.44)

Dom. 45 Avete ottenuto dalla banca o dalla finanziaria a cui vi siete rivolti il credito che avevate richiesto?

Si, alle stesse condizioni	<input type="checkbox"/> 1
Si, ma a condizioni più onerose	<input type="checkbox"/> 2
No	<input type="checkbox"/> 3
Ero stato in banca solo per chiedere informazioni	<input type="checkbox"/> 4

(Se codice 3 a Dom.45)

Dom. 46 La banca o la finanziaria non vi ha voluto concedere/aumentare il credito richiesto oppure Voi non avete accettato le condizioni che la banca poneva per accordarvi il credito (condizioni troppo onerose: tassi, garanzie, ecc.)?

La Banca non ha concesso/aumentato il credito	<input type="checkbox"/> 1
Non abbiamo accettato le condizioni che la banca chiedeva, in quanto troppo onerose	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 2 a dom 45)

Dom. 47 Quali sono stati i principali motivi dell'aggravio di condizioni (massimo tre risposte)

Tassi maggiori	<input type="checkbox"/> 1
Più garanzie personali (fideiussione, altri obblighi contrattuali)	<input type="checkbox"/> 2
Più garanzie reali (attività fisiche o finanziarie)	<input type="checkbox"/> 3
Limitazioni nell'ammontare dei crediti erogati	<input type="checkbox"/> 4
Costi (commissioni, spese accessorie)	<input type="checkbox"/> 5

RISPONDERE ALLA SEGUENTE DOMANDA SOLO NEL MESE DI GIUGNO:

Dom. 48 La sua azienda partecipa in qualità' di socio a consorzi di garanzia fidi (Confidi)

- Sì 1
- No 2
- Non risponde 3

SEZIONE RISERVATA ALLE AZIENDE CHE SVOLGONO ATTIVITA' DI ESPORTAZIONE NEL TRIMESTRE IN CORSO

RISPONDERE ALLE DOMANDE CHE SEGUONO SOLO NEI MESI DI: MARZO, GIUGNO, SETTEMBRE e DICEMBRE.

D.26 L'incidenza del fatturato all'esportazione del **trimestre in corso** (4° trimestre 2013) rispetto al fatturato complessivo risulta pari a circa:

il |_|_|_|% (senza decimali)

D.27 Il fatturato all'esportazione del **trimestre in corso** rispetto a quello del **3° trimestre 2013**, al netto dei fattori stagionali, risulta:

Maggiore	Uguale	Inferiore
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D. 28 Il fatturato all'esportazione del **prossimo trimestre** (1° trimestre 2014) rispetto a quello del trimestre in corso (4° trimestre 2013) risulterà:

In aumento	Stazionario	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D. 29 I prezzi all'esportazione del **4° trimestre 2013** dei Vostri prodotti risultano rispetto ai prezzi interni dei prodotti stessi:

Superiori	Uguali	Inferiori
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Destinazione per Paesi delle Esportazioni (*):

	D. 30 4° Trim. 2013
Germania%
Francia%
Belgio-Olanda%
Regno Unito%
Altri paesi "Unione Europea"%
Altri Paesi Europa NON "Unione Europea"%
Stati Uniti%
Altri paesi (per es. Asia, Cina, ecc.)%
TOTALE	100

(*) Si prega di fornire percentuale senza decimale.

	D. 32 Paesi concorrenti nel 4° trimestre 2013
Germania	<input type="checkbox"/> 1
Francia	<input type="checkbox"/> 2
Cina	<input type="checkbox"/> 3
Regno Unito	<input type="checkbox"/> 4
Altri paesi "Unione Europea"	<input type="checkbox"/> 5
Altri paesi Europa NON "Unione Europea"	<input type="checkbox"/> 6
Stati Uniti	<input type="checkbox"/> 7
Altri paesi (per es. Asia, Cina, ecc.)	<input type="checkbox"/> 8

D. 33 Le vostre esportazioni nel **trimestre in corso** sono influenzate da fattori negativi?

Si	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 1 a dom 33)

D. 34 Quali fattori negativi stanno condizionando le vostre esportazioni?

Costi e prezzi più elevati	<input type="checkbox"/> 1
Tempi di consegna più lunghi	<input type="checkbox"/> 2
Finanziamenti meno facili	<input type="checkbox"/> 3
Difficoltà amministrative	<input type="checkbox"/> 4
Differente qualità dei prodotti	<input type="checkbox"/> 5
Altri fattori	<input type="checkbox"/> 6

RISPONDERE ALLE DOMANDE CHE SEGUONO SOLO NEI MESI DI: GENNAIO, APRILE, LUGLIO e OTTOBRE.

D.26 Tenuto conto del vostro portafoglio ordini e/o della probabile evoluzione della domanda nel corso dei prossimi 12 mesi, considerate la vostra capacità produttiva:

Più che sufficiente	Sufficiente	Insufficiente
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.27 Negli ultimi 3 mesi il numero delle ore lavorate è

Aumentato	Invariato	Diminuito
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.28 Negli ultimi 3 mesi i nuovi ordinativi complessivi (dall'interno e dall'estero) sono risultati:

In aumento	Stazionari	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.29 Il livello delle scorte di materie prime e di materiale necessario alla produzione è attualmente:

Superiore al normale	Normale	Inferiore al normale	Nessuna scorta
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

D.30 Nel corso dei prossimi 3 mesi il volume delle esportazioni dell'azienda, tenuto conto dei contratti già firmati e delle trattative in corso, sarà:

In aumento	Stazionario	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.32 Ci sono attualmente fattori che ostacolano la vostra produzione?

Si	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 1 a Dom.32)

D.33 Attualmente quali fattori ostacolano la vostra produzione? (multipla, max 5 risposte)

Insufficienza di domanda (momento sfavorevole, globalizzazione, concorrenza, ecc)	<input type="checkbox"/> 1
Scarsità di manodopera	<input type="checkbox"/> 2
Insufficienza degli impianti e/o materiali	<input type="checkbox"/> 3
Altri motivi	<input type="checkbox"/> 4
Vincoli finanziari	<input type="checkbox"/> 5

D.34 Al ritmo di produzione attuale e in condizioni normali il vostro portafoglio ordini e/o i vostri piani di produzione assicurano una attività per 1, 2, 3, 4, 5 o più mesi?

N.ro mesi: |_|_|

(inserire valori compresi tra 0 e 48)

D.35 Rispetto all'utilizzazione massima qual è stato percentualmente il grado di utilizzo degli impianti nel corso del trimestre?

il |_|_|_|% (senza decimali)

(inserire valori percentuali compresi tra 20 e 100)

Per il trimestre appena trascorso, la posizione concorrenziale della sua impresa

	Migliorata	Invariata	Peggiorata
D.36A nel mercato nazionale è:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.36B nel mercato U.E. è:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
D.36C nel mercato Extra U.E. è:	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

INVESTIMENTI – SESSIONE PRIMAVERILE MARZO/APRILE

INVESTIMENTI EFFETTUATI (incluso leasing) IN ITALIA NELL'ANNO t-2 e t-1 E PROGRAMMATI PER L'ANNO t.

(PER INVESTIMENTI SI INTENDONO GLI ACQUISTI DI: MACCHINE E ATTREZZATURE, HARDWARE E SOFTWARE, MEZZI DI TRASPORTO, MOBILI E COSTRUZIONI E PIÙ IN GENERALE TUTTI QUEI BENI UTILIZZATI PER PIÙ DI UN ANNO E CHE PARTECIPANO QUINDI A NUMEROSI PROCESSI PRODUTTIVI)

Dom. I0 La Vostra azienda ha effettuato investimenti in Italia negli ultimi 2 anni (t-2 e t-1) oppure ha programmato investimenti per l'anno t?

Si	No	Non risponde
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 0

(Se codice 2 oppure codice 0 a dom I0 chiudere l'intervista, se codice 1 proseguire con il questionario)

Esprimere la spesa complessiva per investimenti effettuati (incluso leasing) in Italia nell'anno t-2 e t-1 e programmati per l'anno t. (scrivere il valore della spesa incluse le migliaia finali, es. se l'azienda ha speso 1.000 Euro scrivere 1.000 euro)

Nessun investimento

Anno t-2 (D.I1a): |_|.|_|_|.|_|_|.|_|_| EURO oppure

Anno t-1 (D.I1b): |_|.|_|_|.|_|_|.|_|_| EURO oppure

Anno t (D.I2): |_|.|_|_|.|_|_|.|_|_| EURO oppure

INVESTIMENTI – SESSIONE AUTUNNALE OTTOBRE/NOVEMBRE

INVESTIMENTI EFFETTUATI (incluso leasing) IN ITALIA NELL'ANNO t-1 e t E PROGRAMMATI PER L'ANNO t+1.

(PER INVESTIMENTI SI INTENDONO GLI ACQUISTI DI: MACCHINE E ATTREZZATURE, HARDWARE E SOFTWARE, MEZZI DI TRASPORTO, MOBILI E COSTRUZIONI E PIÙ IN GENERALE TUTTI QUEI BENI UTILIZZATI PER PIÙ DI UN ANNO E CHE PARTECIPANO QUINDI A NUMEROSI PROCESSI PRODUTTIVI)

Dom. I0 La Vostra azienda ha effettuato investimenti in Italia negli ultimi 2 anni (t-1 e t) oppure ha programmato investimenti per l'anno t+1?

Si	No	Non risponde
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 0

(Se codice 2 oppure codice 0 a dom I0 chiudere l'intervista, se codice 1 proseguire con il questionario)

Esprimere la spesa complessiva per investimenti effettuati (incluso leasing) in Italia nell'anno t-1 e t e programmati per l'anno t+1. (scrivere il valore della spesa incluse le migliaia finali, es. se l'azienda ha speso 1.000 Euro scrivere 1.000 euro)

Nessun investimento

Anno t-1 (D.I1a): . . . EURO oppure

Anno t (D.I1b): . . . EURO oppure

Anno t+1 (D.I2): . . . EURO oppure

DESTINAZIONE DELLE SPESE PER INVESTIMENTI

Indicare la destinazione della spesa per investimenti nell'anno t e nell'anno t+1:

	Anno t		Anno t+1	
	(D.I5)	(D.I6)	(D.I7)	(D.I8)
a) Sostituzione e/o rinnovo delle attrezzature fuori uso o obsolete	I _ I _ I _ I %	1 <input type="checkbox"/>	I _ I _ I _ I %	1 <input type="checkbox"/>
b) Razionalizzazione:	I _ I _ I _ I %		I _ I _ I _ I %	
b1) Per automatizzare e meccanizzare i processi produttivi esistenti		2 <input type="checkbox"/>		2 <input type="checkbox"/>
b2) Per introdurre nuove tecniche produttive		3 <input type="checkbox"/>		3 <input type="checkbox"/>
b3) Per economizzare l'energia		4 <input type="checkbox"/>		4 <input type="checkbox"/>
c) Ampliamento della capacità produttiva:	I _ I _ I _ I %		I _ I _ I _ I %	
c1) Nel quadro dei programmi produttivi esistenti		5 <input type="checkbox"/>		5 <input type="checkbox"/>
c2) Per introdurre nuovi prodotti		6 <input type="checkbox"/>		6 <input type="checkbox"/>
d) Spese ambientali:	I _ I _ I _ I %		I _ I _ I _ I %	
d1) Protezione suolo, aria, acqua		7 <input type="checkbox"/>		7 <input type="checkbox"/>
d2) Protezione natura e paesaggio		8 <input type="checkbox"/>		8 <input type="checkbox"/>
d3) Trattamento rifiuti		9 <input type="checkbox"/>		9 <input type="checkbox"/>
d4) Riduzione rumore		10 <input type="checkbox"/>		10 <input type="checkbox"/>
e) Altri motivi (sicurezza, etc.)	I _ I _ I _ I %	11 <input type="checkbox"/>	I _ I _ I _ I %	11 <input type="checkbox"/>
TOTALE (a+b+c+d+e)	100%		100%	

(Solo per le aziende che hanno effettuato investimenti nell'anno t)

FATTORI INFLUENZANTI GLI INVESTIMENTI

Come giudica la vostra azienda l'influenza dei sottostanti fattori sui propri investimenti nell'anno t?

(D.I17) Anno t					
FATTORI	Molto Positivo	Positivo	Senza influenza	Limitativa	Molto limitativa
(1) Evoluzione della domanda (con riferimento al grado di utilizzo degli impianti e alle prospettive di vendita)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(2) Disponibilità di mezzi finanziari o attese sui profitti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(3) Fattori tecnici (Sviluppo tecnologico, disponibilità di manodopera e sua capacità di adattamento alle nuove tecnologie)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(4) Altri fattori (Politica fiscale; possibilità di trasferire alcune produzioni all'estero)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

(Solo per le aziende che effettueranno investimenti nell'anno t+1)

FATTORI INFLUENZANTI GLI INVESTIMENTI

Come giudica la vostra azienda l'influenza dei sottostanti fattori sui propri investimenti nell'anno t+1?

(D.I18) Anno t+1					
FATTORI	Molto positivo	Positivo	Senza influenza	Limitativa	Molto limitativa
(1) Evoluzione della domanda (con riferimento al grado di utilizzo degli impianti e alle prospettive di vendita)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(2) Disponibilità di mezzi finanziari o attese sui profitti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(3) Fattori tecnici (Sviluppo tecnologico, disponibilità di manodopera e sua capacità di adattamento alle nuove tecnologie)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
(4) Altri fattori (Politica fiscale; possibilità di trasferire alcune produzioni all'estero)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

La ringrazio in anticipo per la disponibilità. Distinti saluti.



Indagine sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio
(codice PSN IST-02521)

SI PREGA DI INVIARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO E NON OLTRE LUNEDÌ 16 GIUGNO

SPAZIO RISERVATO ALL'IMPRESA FORNITRICE DEL CATI

ID

Il questionario compilato si potrà inviare al seguente numero verde di fax:

Si prega di compilare il questionario in ogni sua parte rispettando eventuali filtri presenti nelle domand

SEGRETO STATISTICO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le informazioni fornite saranno trattate nel rispetto della disciplina sulla tutela del segreto statistico (art. 9 D. Lgs. n. 322/1989) e delle regole stabilite, a garanzia della riservatezza, dal D. Lgs. n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Spett.le

c.a

Codice attività economica di appartenenza (ATECO)

CODICE ATECO 2007 _____

Si prega di indicare il codice a quattro cifre della Classificazione ATECO 2007 di appartenenza dell'azienda, se diverso da quello riportato sopra.

SITUAZIONE A GIUGNO 2014

SI PREGA DI FORNIRE LE RISPOSTE AL NETTO DEI FATTORI STAGIONALI

D.1 Il totale delle Vostre VENDITE negli ultimi 3 mesi è:

Aumentato	Stazionario	Diminuito
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.2 Attualmente, le Vostre GIACENZE di magazzino sono:

Troppo alte (superiori al normale)	Adeguate (normali per la stagione)	Troppo basse (inferiori al normale)
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.3 I PREZZI a Voi praticati dai Vostri FORNITORI, rispetto ai precedenti listini sono:

Aumentati	Stazionari	Diminuiti
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

ASPETTATIVE (nei prossimi 3 mesi)

D.4 Nel prossimi 3 mesi, prevedete di effettuare un VOLUME di ORDINATIVI ai Vostri fornitori:

Superiore (in aumento)	Uguale (stazionario)	Inferiore (in diminuzione)
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.5 Nei prossimi 3 mesi, il numero totale degli OCCUPATI della Vostra azienda:

Aumenterà	Rimarrà stazionario	Diminuirà
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.6 Nei prossimi 3 mesi, per i Vostri PREZZI di VENDITA prevedete:

Aumento	Stazionarietà	Diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.7 Nei prossimi 3 mesi, rispetto alla situazione attuale, per le Vostre VENDITE prevedete:

Aumento	Stazionarietà	Diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.8 Quanti sono i Vostri Punti Vendita/Sedi in Italia?

D.9 Complessivamente, facendo riferimento a tutte le Vostre sedi in Italia, quanti sono gli addetti della Vostra azienda?

D.10 Può indicarmi la superficie complessiva degli spazi dedicati alla vendita della sua impresa?

Minore/uguale ai 400mq	Superiore ai 400mq
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

CREDITO BANCARIO

Dom.12. Oggi, secondo lei, le condizioni di accesso al credito bancario, rispetto a quelle di 3 mesi fa, risultano?

Più favorevoli	Costanti	Meno favorevoli
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Dom. 13. Questo Suo giudizio scaturisce dai Suoi recenti contatti diretti con banche o finanziarie per richiedere/aumentare il credito della Vostra azienda oppure si tratta solo di una Sua convinzione non legata a specifici contatti con le banche?

Scaturisce da contatti con banche	<input type="checkbox"/> 1
Convinzione indipendente da contatti con banche	<input type="checkbox"/> 2

(Solo se codice 1 a Dom.13)

Dom. 14 Avete ottenuto dalla banca o la finanziaria a cui vi siete rivolti il credito che avevate richiesto?

Si, alle stesse condizioni	<input type="checkbox"/> 1
Si, ma a condizioni più onerose	<input type="checkbox"/> 2
No	<input type="checkbox"/> 3
Ero stato in banca solo per chiedere informazioni	<input type="checkbox"/> 4

(Se codice 3 a Dom.14)

Dom. 15 La banca o la finanziaria non Vi ha voluto concedere/aumentare il credito richiesto oppure Voi non avete accettato le condizioni che la banca poneva per accordarvi il credito (condizioni troppo onerose: tassi, garanzie, ect.)?

La Banca non ha concesso/aumentato il credito	<input type="checkbox"/> 1
Non abbiamo accettato le condizioni che la banca chiedeva, in quanto troppo onerose	<input type="checkbox"/> 2

(Se codice 2 a Dom. 14)

Dom. 16 Quali sono stati i principali motivi dell'aggravio di condizioni (massimo tre risposte)?

Tassi maggiori	<input type="checkbox"/> 1
Più garanzie personali (fideiussione, altri obblighi contrattuali)	<input type="checkbox"/> 2
Più garanzie reali (attività fisiche o finanziarie)	<input type="checkbox"/> 3
Limitazioni nell'ammontare dei crediti erogati	<input type="checkbox"/> 4
Costi (commissioni, spese accessorie)	<input type="checkbox"/> 5

Dom. 17 La Sua azienda partecipa, in qualità di socio, a Consorzi di garanzia fidi (Confidi)?

SI	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

La ringrazio per la cortese disponibilità. Distinti saluti.



Indagine statistica mensile sulle imprese del settore dei servizi (codice PSN IST-02518)

Il questionario compilato si potrà inviare ai seguenti numeri di fax:

Spett.le

c.a.

Vi preghiamo di verificare le informazioni di seguito riportate.

L'intervista si riferisce all'azienda di:

Il materiale informativo verrà inviato al seguente indirizzo:

SEGRETO STATISTICO E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le informazioni fornite saranno trattate nel rispetto della disciplina sulla tutela del segreto statistico (art. 9 D. Lgs. n. 322/1989) e delle regole stabilite, a garanzia della riservatezza, dal D. Lgs. n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

D.A La sua azienda ha ricevuto il materiale informativo inviato da ISTAT: Sì No

(Rispondere a domanda 1a solo se l'azienda opera nel settore delle "Telecomunicazioni")

D.1a La sua azienda si occupa in particolare di (una sola risposta):

▪ Telefonia fissa	<input type="checkbox"/> 1
▪ Telefonia mobile	<input type="checkbox"/> 2
▪ Trasmissioni radiofoniche e televisive	<input type="checkbox"/> 3
▪ Internet providers	<input type="checkbox"/> 4
▪ Manutenzioni reti	<input type="checkbox"/> 5
▪ Altre attività di telecomunicazione	<input type="checkbox"/> 6

SITUAZIONE AL MESE DI APRILE 2013

D.3 Numero effettivo di dipendenti:	_ _ _ _ _ _ _
D.4 Numero effettivo di lavoratori non subordinati:	_ _ _ _ _ _ _

SITUAZIONE NEGLI ULTIMI 3 MESI

D.4bis Considerando il complesso delle Vostre attività, come giudicate l'andamento della Vostra azienda negli ultimi tre mesi:

In miglioramento	Stazionario	In peggioramento
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.5 Tenuto conto dei fattori stagionali, il livello degli ordini e domanda in generale negli ultimi 3 mesi è risultato:

In aumento	Stabile	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

TENDENZA (nei prossimi 3 mesi)

Tenuto conto di fattori stagionali, la tendenza degli ordini e domanda in generale, occupazione e prezzi di vendita dei vostri prodotti sarà in:

D.10 Ordini e domanda in generale:

In aumento	Stabile	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.11 Occupazione:

In aumento	Stabile	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.12 Prezzi di vendita Vs prodotti:

In aumento	Stabile	In diminuzione
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.13 Indicare la classe di fatturato (espressa in EURO) che meglio descrive il fatturato della Vostra azienda dell'anno 2012

▪ Meno di 500.000	<input type="checkbox"/> 1
▪ 500.001 - 5.000.000	<input type="checkbox"/> 2
▪ 5.000.001 - 15.000.000	<input type="checkbox"/> 3
▪ 15.000.001 - 75.000.000	<input type="checkbox"/> 4
▪ 75.000.001 - 150.000.000	<input type="checkbox"/> 5
▪ 150.000.001 - 250.000.000	<input type="checkbox"/> 6
▪ 250.000.001 - 500.000.000	<input type="checkbox"/> 7
▪ Oltre 500.000.000	<input type="checkbox"/> 8

DOMANDE TRIMESTRALI

Dom. 24. Ci sono attualmente fattori che ostacolano lo sviluppo della Vostra azienda?

Sì	No
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Dom. 25. Attualmente quali fattori ostacolano lo sviluppo della Vostra azienda? (risposta spontanea, multipla, max 5 risposte)

Insufficienza di domanda (momento sfavorevole, globalizzazione, concorrenza, ecc)	Scarsità di manodopera	Insufficienza di spazi/macchinari	Vincoli finanziari	Altri motivi
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Altri motivi (descrivere).....

Dom. 25bis Se vi fosse un aumento della domanda per i servizi offerti dalla Vostra impresa, potreste aumentare il volume di attività con le risorse attualmente disponibili?

- Sì 1
- No 2

Dom. 25ter In percentuale di quanto potreste aumentare il volume della Vostra attività?

|_|_|_|_| %

Dom.28. Parliamo ora dell'accesso al credito bancario per una azienda come la sua. Oggi, secondo lei, le condizioni di accesso al credito bancario risultano più favorevoli o meno favorevoli rispetto a quelle di 3 mesi fa?

- Più favorevoli 1
- Costanti 2
- Meno favorevoli 3

Dom. 29. Questo suo giudizio scaturisce dai Suoi recenti contatti diretti con banche o finanziarie per richiedere/aumentare il credito della vostra azienda oppure si tratta solo di una sua convinzione non legata a specifici contatti con le banche?

- Scaturisce da contatti con banche 1
- Convinzione indipendente da contatti con banche 2

(Solo se codice 1 a domanda 29)

Dom. 30 Avete ottenuto dalla banca o dalla finanziaria a cui vi siete rivolti il credito che avevate richiesto?

- Sì, alle stesse condizioni 1
- Sì, ma a condizioni più onerose 2
- No 3
- Ero stato in banca solo per chiedere informazioni 4

(Se codice 3 a domanda 30)

Dom. 31 La banca o la finanziaria non vi ha voluto concedere/aumentare il credito richiesto oppure Voi non avete accettato le condizioni che la banca poneva per accordarvi il credito (condizioni troppo onerose: tassi, garanzie, ecc.)?

- La Banca non ha concesso/aumentato il credito 1
- Non abbiamo accettato le condizioni che la banca chiedeva, in quanto troppo onerose 2

(Solo se codice 2 a dom 30)

Dom. 32 Quali sono stati i principali motivi dell'aggravio di condizioni (massimo tre risposte)

- Tassi maggiori 1
- Più garanzie personali (fidejussione, altri obblighi contrattuali) 2
- Più garanzie reali (attività fisiche o finanziarie) 3
- Limitazioni nell'ammontare dei crediti erogati 4
- Costi (commissioni, spese accessorie) 5

D.22 L'occupazione negli ultimi 3 mesi è:

Aumentata	Rimasta invariata	Diminuita
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

D.23 La tendenza generale dell'economia italiana, indipendentemente dall'andamento settoriale dell'azienda, sarà nei prossimi 3 mesi:

Favorevole	Stazionaria	Sfavorevole
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Spettabile azienda, le inviamo il modello del questionario relativo all'indagine in corso.

Qualora volesse collaborare a mezzo facsimile, la preghiamo di inviare il questionario compilato in tutte le sue parti entro il giorno 15 p.v.

La ringrazio in anticipo per la disponibilità.

Distinti saluti.

Questionario
Modulo ad hoc "Competitività imprese manifatturiere"

1. Indichi se, e in quale misura, dall'inizio del 2012 ad oggi, vi sono state variazioni nei seguenti aspetti dell'attività dell'impresa: (una risposta per ciascuna voce)

Volume di affari/fatturato

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4

Numero di occupati

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4

Prezzi di vendita

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4

Stock di capitale fisico (impianti, macchinari, attrezzature, ecc.)

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4

Stock di capitale umano qualificato

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4

2. Quali delle seguenti strategie di tipo "interno" all'impresa ha adottato o intensificato in risposta alla crisi dall'inizio del 2012 ad oggi? (una risposta per ciascuna voce)

	SI	No
a. Riduzione dei costi di produzione (costo del lavoro, ristrutturazione, ecc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
b. Riduzione permanente del numero di occupati (Downsizing occupazionale)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
c. Riduzione dei prezzi e/o dei margini di profitto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
d. Ampliamento della gamma di prodotti/servizi offerti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
e. Miglioramento della qualità dei prodotti/servizi offerti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
f. Modifiche significative nell'organizzazione dell'impresa (gestione aziendale, organizzazione del lavoro)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
g. Ristrutturazione dei debiti (rinegoziazione delle scadenze e/o del costo dei finanziamenti)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

3. Con riferimento alla attività prevalente, quali delle seguenti strategie di tipo "esterno" all'impresa ha adottato o intensificato in risposta alla crisi dall'inizio del 2012 ad oggi? (una risposta per ciascuna voce)

	SI	No
a. Intensificazione delle alleanze/collaborazioni con altre imprese (consorzi, reti, Joint Ventures, associazioni temporanee di impresa, ecc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
b. Concentrazione e/o trasferimento dell'attività in segmenti di mercato più redditizi o dinamici	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
c. Esternalizzazione di attività/fasi produttive precedentemente svolte all'interno dell'impresa (outsourcing)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
d. Internalizzazione di attività/fasi produttive precedentemente svolte all'esterno dell'impresa (insourcing)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

e. Rafforzamento delle strategie di commercializzazione all'estero	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
f. Rafforzamento delle strategie di commercializzazione in Italia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
g. Aumento dell'attività produttiva all'estero e diminuzione di quella in Italia (<i>delocalizzazione, offshoring</i>)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
h. Aumento dell'attività produttiva in Italia e diminuzione di quella all'estero (<i>inshoring</i>)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

4. La sua impresa sarebbe in grado di rispondere adeguatamente e immediatamente alle seguenti modifiche del quadro economico? (una risposta per ciascuna voce)

	Si	No
a. Un aumento significativo della domanda proveniente dal mercato nazionale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
b. Un aumento significativo della domanda proveniente dal mercato estero	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Questionario

Modulo ad hoc "CONTRATTAZIONE COLLETTIVA"

Parliamo ora dei contratti di lavoro che regolano il rapporto con i Vostri dipendenti.

C1. Nella Vostra azienda avete un contratto nazionale di categoria e un contratto integrativo di 2° livello, in altre parole, nella vostra azienda viene applicato un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro?

- NO CCNL_____1 Passare a dati struttura
- SI CCNL_____2 Visualizzare le altre modalità di risposta da cod.3 a cod.8
- Accordo aziendale_____3
- Accordo territoriale_____4
- Accordo a livello di gruppo_____5
- Accordo a livello di stabilimento_____6
- Altra tipologia accordo di 2° livello_____7
- No accordo di 2° livello_____8 Passare a dati struttura
- Non sa/non risponde_____9 Passare a dati struttura

C2. Quale percentuale di lavoratori è iscritta al sindacato? (una sola risposta prevista)

- a) Fino 25%_____1
- b) Da 26% a 50%_____2
- c) Da 51% a 75%_____3
- d) Oltre 75%_____4
- e) Non sa/non risponde_____5

C3. Quali sono le forme di rappresentanza sindacale all'interno della vostra azienda? (Per ogni item NON RISPONDE=0)

	Si	No	Non so
a) Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)	1	2	3
b) Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA)	1	2	3

C4 Nella Vostra azienda qual è stato l'anno dell'ultimo rinnovo del contratto integrativo di 2° livello?

Anno: |_|_|_|_|_| (Range 2000-2013; Non risponde=9999)

C5 Nel corso dell'anno 2013 è stato siglato/rinnovato un accordo integrativo di 2° livello?(una sola risposta prevista)

- No ma l'accordo continua a produrre effetti dopo la scadenza _____1
in ragione di apposita clausola
- No non era in scadenza_____2
- No per mancato accordo tra le parti/relazioni industriali conflittuali_____3
- No per slittamento dovuto alla difficile situazione economica_____4
- No era in scadenza ma ancora attivo in ragione di apposita clausola _____5
- Non sa/non risponde _____6

C6. Per ciascuna delle 8 materie che le leggerò, mi dovrebbe dire se è presente nel contratto di 2° livello applicato nella vostra azienda? (Per ogni item NON RISPONDE=0)

	Si	No	Non so
a) Livello retribuzioni oltre il minimo stabilito dalla contrattazione nazionale (ad es. premi annui, retribuzione variabile, superminimi)	1	2	3
b) Flessibilità forme contrattuali (contratti a termine, atipici, ecc.)	1	2	3
c) Orari atipici e flessibili (anticipi e posticipi di orario, turni, lavoro fine settimana ecc.)	1	2	3
d) Forme di innovazione organizzativa (pratiche innovative di gestione delle risorse umane)	1	2	3
e) Formazione dei lavoratori	1	2	3
f) Gestione crisi aziendali	1	2	3
g) Welfare integrativo	1	2	3
h) Pari opportunità	1	2	3
i) Altro	1	2	3

C7. Quali sono le altre tipologie di incentivi previsti dall'accordo integrativo di 2° livello oltre al premio di risultato : (Per ogni item NON RISPONDE=0)

	Si	No	Non so
a) Partecipazione agli utili aziendali	1	2	3

b)	Forme di incentivazione come fringe benefits	1	2	3
c)	Incentivi e bonus individuali o per gruppi di lavoro	1	2	3
d)	Incentivi per qualifica professionale	1	2	3

C8. L'accordo integrativo di 2° livello in vigore nella Vostra azienda prevede l'erogazione di un premio di risultato? (una sola risposta prevista)

- Si_in quota fissa_____1
- Si_in quota variabile_____2
- Si_in quota mista_____3
- No_____4⇒ passare a dati di struttura
- Non sa/Non risponde_____5⇒ passare a dati di struttura

C9. Quali tra i seguenti criteri sono più frequentemente adottati in relazione all'adozione e/o erogazione del premio di risultato? (Per ogni item NON RISPONDE=0)

	Si	No	Non so
a) Giorni di presenza (c.d. premio presenza)_____	1	2	3
b) Indicatori di produttività_____	1	2	3
c) Indicatori di redditività_____	1	2	3
d) Indicatori di qualità_____	1	2	3
e) flessibilità orario di lavoro_____	1	2	3
f) flessibilità organizzazione del lavoro _____	1	2	3
g) in base all'inquadramento dei singoli lavoratori _____	1	2	3
h) obiettivi predeterminati di apprendimento e formazione professionale_____	1	2	3

C10. Come sono determinati gli incentivi previsti dall'accordo integrativo di 2° livello?

(Per ogni item NON RISPONDE=0)

	Su base individuale	Su base di gruppo	Non so
a) Incentivi reversibili cioè ricalcolati ogni anno	1	2	3
b) Incentivi con una base fissa e una variabile reversibile	1	2	3
c) Incentivi che prevedono un consolidamento del premio (ad esempio nei superminimi individuali)	1	2	3

QUESTIONARIO**MODULO AD HOC "FLUSSI DI ENTRATA E TIPOLOGIE CONTRATTUALI"****ASSUNZIONI DI DIPENDENTI****PER TUTTI**

Dom. 1 LB - La vostra azienda ha assunto nuovi occupati nel 2013 con le tipologie contrattuali che ora le leggerò? (indicare una risposta per tutte le modalità contrattuali)

	Si	No	Non risponde/Rifiuto
a. Contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	• 1	• 2	• 9
b. Contratto di lavoro dipendente a tempo determinato	• 1	• 2	• 9
c. Contratto di apprendistato	• 1	• 2	• 9
d. Stage o tirocinio	• 1	• 2	• 9
e. Contratto di lavoro intermittente o a chiamata	• 1	• 2	• 9
f. Contratto di lavoro ripartito	• 1	• 2	• 9

SE ALMENO DUE SÌ A DOMANDA PRECEDENTE. SE SOLO UN SÌ REGISTRARLO IN AUTOMATICO COME "PIÙ UTILIZZATO"

Dom. 1 LB_bis – Tra quelle che mi ha indicato quali sono state le tipologie contrattuali maggiormente utilizzate?

(segnare, al massimo, le prime 3 utilizzate. Sono possibili risposte "ex aequo")

NOTA DI PROGRAMMAZIONE: FAR COMPARIRE SOLO I SÌ DI DOMANDA PRECEDENTE

	Prima più utilizzata	Seconda più utilizzata	Terza più utilizzata
a. Contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato	• 1	• 2	• 3
b. Contratto di lavoro dipendente a tempo determinato	• 1	• 2	• 3
c. Contratto di apprendistato	• 1	• 2	• 3
d. Stage o tirocinio	• 1	• 2	• 3
e. Contratto di lavoro intermittente o a chiamata	• 1	• 2	• 3
f. Contratto di lavoro ripartito	• 1	• 2	• 3

Dom. 2 LB - Quanti nuovi occupati dipendenti ha assunto la vostra azienda nel 2013?

- N. Nuovi occupati assunti _____ |_|_|_|_|_|_| (Non risponde/Rifiuto 999999)
- Di cui minori di 30 anni _____ |_|_|_|_|_|_| (DEVE ESSERE ≤ ALLA PRECEDENTE)

SE SÌ A DOM 1LB_a (L'AZIENDA HA ASSUNTO NUOVI OCCUPATI A TEMPO INDETERMINATO)

Dom. 3 LB – Le nuove assunzioni a tempo indeterminato sottoscritte nel 2013 sono il risultato della conversione di precedenti rapporti di lavoro atipico (contratti di lavoro dipendente a termine, apprendistato, inserimento, collaborazione a progetto, ecc.)?

- Sì, tutti 1
- Sì, in parte 2
- No 3
- Non risponde/Rifiuto 9

SE SÌ A DOM 1LB_a OPPURE A DOM 1LB_b (L'AZIENDA HA ASSUNTO NUOVI OCCUPATI A TEMPO INDETERMINATO O DETERMINATO)

Dom. 4 LB – Per le nuove assunzioni la vostra azienda ha usufruito di una riduzione contributiva o di un incentivo economico previsto dalla normativa vigente?

NOTA PER LA PROGRAMMAZIONE:

- **CODICE 9 (NON SA) è POSSIBILE SOLO PER TUTTE E TRE**
- **I CODICI 1 (Sì) SONO ESCLUSIVI TRA LORO (è POSSIBILE UN SOLO CODICE Sì)**
- a. Solo per assunzioni a tempo indeterminato Si 1|_| (andare a Dom.5 I) 2. No |_| 9.NR/Rifiuto |_|
- b. Solo per assunzioni a tempo determinato Si 1|_| (andare a Dom.5 II) 2. No |_| 9.NR/Rifiuto |_|
- c. Sia per assunzioni a tempo indeterminato che per assunzioni a tempo determinato Si 1|_| (andare a Dom. 5 I e II) 2. No |_| 9.NR/Rifiuto |_|

INCENTIVI

Solo per chi ha usufruito di incentivi per assunzioni a tempo indeterminato (Sì a Dom4LB_a oppure Sì a Dom4LB_c)

Dom. 5 LB_I – Pensando alle assunzioni a tempo indeterminato, quali dei seguenti incentivi previsti sono stati utilizzati ?

	5. I Assunzione tempi indeterminati
a. Lavoratori in Cigs e destinatari di ammortizzatori sociali in deroga	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
b. Disoccupati e lavoratori in Cigs da almeno 24 mesi	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
c. Iscritti nelle liste di mobilità	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
d. Dirigenti privi di occupazione o di un lavoro	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
e. Lavoratori disabili	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
f. Lavoratori con più di 50 anni e donne nella L. 92/2012	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
g. Incentivo straordinario per assunzioni a tempo indeterminato di giovani ai sensi del D.L. 76/2013	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
h. Sostituzione di lavoratore/lavoratrice in congedo di maternità o parentale	NON AMMISSIBILE

Solo per chi ha usufruito di incentivi per assunzioni a tempo determinato (Sì a Dom4LB_b oppure Sì a Dom4LB_c)

Dom. 5 LB_II – Pensando alle assunzioni a tempo determinato, quali dei seguenti incentivi previsti sono stati utilizzati ?

	5. II Assunzione tempi determinati
a. Lavoratori in Cigs e destinatari di ammortizzatori sociali in deroga	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
b. Disoccupati e lavoratori in Cigs da almeno 24 mesi	
c. Iscritti nelle liste di mobilità	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
d. Dirigenti privi di occupazione o di un lavoro	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
e. Lavoratori disabili	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
f. Lavoratori con più di 50 anni e donne nella L. 92/2012	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9
g. Incentivo straordinario per assunzioni a tempo indeterminato di giovani ai sensi del D.L. 76/2013	NON AMMISSIBILE
h. Sostituzione di lavoratore/lavoratrice in congedo di maternità o parentale	Si • 1 No • 2 NR/Rifiuto • 9

Solo per chi ha usufruito di incentivi (Almeno un "si" a Dom4LB)

Dom. 5a LB – Come sarebbe stato il numero di nuove assunzioni in caso di assenza di incentivi?

- Inferiore 1
- Invariato 2
- Nullo 3
- Non risponde 9

PER TUTTI

Dom. 6 LB – Quali tra le seguenti fonti informative utilizza la vostra azienda per aggiornarsi e orientarsi sulle tipologie contrattuali e sulle forme di incentivo disponibili?

(indicare una risposta per tutte le fonti informative)

	Si	No	Non risponde/Rifiuto
a. Siti istituzionali	• 1	• 2	• 9
b. Mass media	• 1	• 2	• 9
c. Associazioni di categoria	• 1	• 2	• 9
d. Servizi per il lavoro	• 1	• 2	• 9
e. Consulenti del lavoro	• 1	• 2	• 9
f. Lavoratori/candidati	• 1	• 2	• 9
g. Amici e conoscenti	• 1	• 2	• 9

Dom. 6 LBbis – Tra quelle che mi ha indicato, quali fonti informative la vostra azienda utilizza più frequentemente per aggiornarsi e orientarsi sulle tipologie contrattuali e sulle forme di incentivo disponibili?

(segnare, al massimo, le prime 3 utilizzate. Sono possibili risposte "ex aequo")

NOTA DI PROGRAMMAZIONE: FAR COMPARIRE SOLO I SÌ DI DOMANDA PRECEDENTE

	Prima più utilizzata	Seconda più utilizzata	Terza più utilizzata
a. Siti istituzionali	• 1	• 2	• 3
b. Mass media	• 1	• 2	• 3
c. Associazioni di categoria	• 1	• 2	• 3
d. Servizi per il lavoro	• 1	• 2	• 3
e. Consulenti del lavoro	• 1	• 2	• 3
f. Lavoratori/candidati	• 1	• 2	• 3
g. Amici e conoscenti	• 1	• 2	• 3

Dom. 7 LB – Quali dei seguenti fattori potrebbero incentivare la vostra azienda nel ricorso all'apprendistato?

(indicare una risposta per tutte i fattori)

	per niente	poco	abbastanza	molto	Non risponde / Rifiuto
a. Snellimento delle procedure burocratiche	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
b. Riduzione del costo del lavoro (aspetti retributivi e contributivi)	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
c. Supporto alla definizione del Piano formativo	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
d. Maggiore qualità e rispondenza ai fabbisogni dell'impresa della formazione impartita	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9

UTILIZZAZIONE DI PERSONALE ESTERNO

Dom. 8 LB - La vostra azienda ha utilizzato nuovi lavoratori esterni (ovvero collaboratori a progetto, co.co.co., associati in partecipazione, contratti di somministrazione, parasubordinati, voucher, staff leasing o collaboratori occasionali) nel 2013 per le seguenti forme contrattuali?

(indicare una risposta per tutte le forme contrattuali)

NOTA DI PROGRAMMAZIONE: IL SÌ ALLA "f" (Non sono stati utilizzati nuovi lavoratori esterni) DEVE ESSERE ESCLUSIVO

	Si	No	Non risponde/ Rifiuto
a. collaboratori a progetto o co.co.co	• 1	• 2	• 9
b. associati in partecipazione	• 1	• 2	• 9
c. contratti di somministrazione o di <i>staff leasing</i>	• 1	• 2	• 9
d. voucher	• 1	• 2	• 9
e. collaboratori occasionali	• 1	• 2	• 9
f. Non sono stati utilizzati nuovi lavoratori esterni	• 1	• 2	• 9

VARIAZIONE DELLO STOCK DI OCCUPATI TOTALI E CANALI DI SELEZIONE USATI

Dom. 9 LB – Nel complesso, tra il 31/12/2012 e il 31/12/2013, il numero degli occupati nella vostra azienda (compresi anche i lavoratori esterni) è ... (LEGGERE)?

Per esterni si intendono collaboratori co.co.co e co.co.pro, associati in partecipazione, contratti di somministrazione o staff leasing, collaboratori occasionali

Numero di occupati

Molto Diminuito	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Molto Aumentato	Non risponde/ Rifiuto
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 9

SE ALMENO UN SÌ A D1LB OPPURE A D8LB_a-b-c-d-e

Dom. 10 LB - Quali dei seguenti canali o strutture di selezione del personale la vostra azienda ha utilizzato per selezionare e individuare i nuovi occupati assunti nel 2013?

(indicare una risposta per tutti i canali)

	Si	No	Non risponde/ Rifiuto
a. Canale informale (candidati conosciuti personalmente dal titolare oppure curricula ricevuti dall'azienda oppure segnalazioni di amici e parenti)	• 1	• 2	• 9
b. Agenzie del lavoro pubbliche (Centri per l'Impiego)	• 1	• 2	• 9
c. Agenzie per il lavoro private (collocamento, ricerca e selezione del personale, agenzie di somministrazione)	• 1	• 2	• 9
d. Altri soggetti autorizzati all'attività di intermediazione (enti bilaterali, enti locali, scuole università pubbliche e private, associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro)	• 1	• 2	• 9

Dom. 10 LBbis - Tra quelli che mi ha indicato, quali dei canali o strutture di selezione del personale la vostra azienda ha utilizzato più frequentemente per selezionare e individuare i nuovi occupati assunti nel 2013?

(segnare, al massimo, le prime 3 utilizzate. Sono possibili risposte "ex aequo")

	Primo più utilizzato	Secondo più utilizzato	Terzo più utilizzato
a. Canale informale (candidati conosciuti personalmente dal titolare oppure curricula ricevuti dall'azienda oppure segnalazioni di amici e parenti)	• 1	• 2	• 3
b. Agenzie del lavoro pubbliche (Centri per l'Impiego)	• 1	• 2	• 3
c. Agenzie per il lavoro private (collocamento, ricerca e selezione del personale, agenzie di somministrazione)	• 1	• 2	• 3
d. Altri soggetti autorizzati all'attività di intermediazione (enti bilaterali, enti locali, scuole università pubbliche e private, associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro)	• 1	• 2	• 3

STRATEGIE

Dom. 11 LB – Quali delle seguenti strategie ha adottato o intensificato la vostra azienda nel 2013 riguardo l'impiego di risorse umane?

	Si	No	Non risponde/ Rifiuto
a. Riduzione permanente del numero di occupati (dipendenti ed esterni)	• 1	• 2	• 9
b. Riduzione temporanea del numero di occupati (dipendenti ed esterni) attraverso la non acquisizione di nuove risorse umane	• 1	• 2	• 9
c. Stazionarietà del numero di occupati (dipendenti ed esterni) attraverso il solo rimpiazzo delle uscite	• 1	• 2	• 9
d. Modificazione della composizione dell'occupazione a favore del ricorso a contratti esterni	• 1	• 2	• 9
e. Modificazione della composizione dell'occupazione a favore del ricorso a forme contrattuali atipiche/flessibili	• 1	• 2	• 9
f. Modificazione della composizione dell'occupazione a favore di un aumento dell'occupazione dipendente	• 1	• 2	• 9
g. Nessuna strategia	• 1	• 2	• 9

Dom. 12 LB – Con riferimento all'attuale livello della domanda di beni e servizi, quali dei seguenti fattori potrebbero determinare nella vostra azienda un aumento del numero di occupati ?

	per niente	poco	abbastanza	molto	Non risponde/ Rifiuto
a. Maggiori incentivi all'assunzione	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
b. Migliori opportunità di accesso al credito	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
c. Riduzione del cuneo fiscale a carico del datore di lavoro	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
d. Minori vincoli in uscita dal lavoro	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
e. Rafforzamento ed estensione della contrattazione a livello aziendale	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
f. Semplificazione delle norme e snellimento degli oneri burocratici e amministrativi	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9
g. Miglioramento dei servizi pubblici e privati per l'impiego	• 1	• 2	• 3	• 4	• 9

ISTAT
Inchiesta congiunturale presso I CONSUMATORI (Aprile 2014)
Sezione Conoscenza informazioni statistiche

Le prossime domande riguardano l'effettiva capacità dei mezzi di comunicazione di diffondere le informazioni prodotte dall' ISTAT - Istituto Nazionale di Statistica - sullo stato dell'economia nazionale.

Considerando la particolarità delle domande che le porremo, non si senta in difficoltà qualora non sappia rispondere o non conosca l'argomento trattato.

C1. Come forse Lei saprà l'Istat diffonde trimestralmente il dato relativo al tasso di disoccupazione in Italia. In altre parole, l' Istat, ogni trimestre, comunica ufficialmente la percentuale dei disoccupati in Italia sul totale della popolazione attiva.
Mi saprebbe dire quale è attualmente il tasso di disoccupazione in Italia secondo l'Istat?

Se l'intervistato dichiara di non saper rispondere:

Non ricorda neppure approssimativamente questo dato? E' sufficiente anche un dato approssimativo, un ordine di grandezza.

Se ancora non ricorda

Ne è proprio sicuro? Neppure un'indicazione di massima?

- | | |
|--|--|
| ▪ Indica valore _ _ _ _ % | range 0,1% - 20,0% (passare a Dom. C2) |
| ▪ non sa fornire un'indicazione puntuale | scaricare 998 e passare a Dom. C1b |
| ▪ rifiuta di rispondere | scaricare 999 e passare a Dom. C2 |

(Se ha risposto "non so" a dom. C1)

C1b. Negli ultimi 12 mesi ha mai avuto occasione di leggere articoli sui giornali o sentire servizi per TV o radio nei quali si parlava del tasso di disoccupazione in Italia diffuso dall'Istat?

- | | |
|----------|---|
| ▪ Si | 1 |
| ▪ No | 2 |
| ▪ Non so | 3 |

(A tutti)

C2. L'ISTAT ha recentemente pubblicato i dati sull'ammontare totale di beni e servizi prodotti in Italia. Questa statistica si chiama Prodotto Interno Lordo ed è spesso indicato come PIL.

Mi sa dire se in Italia nel 2013, secondo l'ISTAT, il prodotto interno lordo italiano (PIL) è aumentato oppure è diminuito rispetto al 2012?

- | | |
|---|--|
| ▪ Il PIL è aumentato (o nessuna variazione) _____ 1 | Quanto è aumentato in percentuale il PIL?
+ _ _ _ _ % Range 0,0%; +10,0% (passare a Dom. C3) |
| ▪ Il PIL è diminuito _____ 2 | Quanto è diminuito in percentuale il PIL?
- _ _ _ _ % Range -0,1%; -10,0% (passare a Dom. C3) |
| ▪ non sa fornire un'indicazione puntuale _____ 3 | scaricare 998 e passare a Dom. C2bis |
| ▪ rifiuta di rispondere _____ 4 | scaricare 999 e passare a Dom. C3 |

(Se ha risposto "non so" a dom. C2)

C2b. Negli ultimi giorni ha mai avuto occasione di leggere articoli sui giornali o sentire servizi per TV o radio nei quali si parlava della variazione del PIL italiano diffusa recentemente dall'Istat?

- | | |
|----------|---|
| ▪ Si | 1 |
| ▪ No | 2 |
| ▪ Non so | 3 |

(A tutti)

C3. Un altro indicatore economico diffuso ogni mese dall'ISTAT è l'indice dei prezzi al consumo, che consente di misurare l'inflazione, ossia la variazione dei prezzi rispetto all'anno precedente. Mi sa dire quale è attualmente l'inflazione in Italia secondo i dati dell'Istat?

- Se l'intervistato dichiara di non saper rispondere:

Non ricorda neppure approssimativamente questo dato? E' sufficiente anche un dato approssimativo, un ordine di grandezza.

- Se ancora non ricorda

Ne è proprio sicuro? Neppure un'indicazione di massima?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ▪ Indica valore _ _ _ , _ % | range 0,1% ; 40,0% (passare a Dom.C3) |
| ▪ non sa fornire un'indicazione puntuale | scaricare 998 e passare a Dom. C3b |
| ▪ rifiuta di rispondere | scaricare 999 e passare a Dom. C3 |

(Se ha risposto "non so" a dom. C3)

C3b. Negli ultimi 12 mesi ha mai avuto occasione di leggere articoli sui giornali o sentire servizi per TV o radio nei quali si parlava del tasso di inflazione diffuso dall'Istat?

- | | |
|----------|---|
| ▪ Si | 1 |
| ▪ No | 2 |
| ▪ Non so | 3 |

(A tutti)

C4. A suo giudizio, durante la recente crisi economico/finanziaria la qualità e l'affidabilità delle informazioni (diffuse dai mezzi di comunicazione) sullo stato dell'economia italiana sono state buone, sufficienti oppure carenti?

- | | |
|-------------------------|---|
| ▪ Buone | 1 |
| ▪ Sufficienti | 2 |
| ▪ Carenti | 3 |
| ▪ Non so | 4 |
| ▪ Rifiuta di rispondere | 5 |

C5. Per una persona come Lei, quanto è importante essere informati sugli argomenti di cui abbiamo appena parlato in queste ultime domande?

(Intervistatore: leggere i 5 items e attendere una sola risposta)

- | | |
|------------------------------------|---|
| ▪ Molto importante | 1 |
| ▪ Abbastanza importante | 2 |
| ▪ Né importante, né non importante | 3 |
| ▪ Abbastanza non importante | 4 |
| ▪ Per niente importante | 5 |
| ▪ Non so / Non ho una opinione | 6 |

C6. Ora le elencherò i principali mezzi e canali d'informazione utilizzati usualmente dalla gente per informarsi sugli argomenti di cui abbiamo parlato in queste ultime domande.

Tra quelli che le leggerò, potrebbe cortesemente indicarmi i tre canali di informazione che ritiene per lei più importanti?

(Intervistatore: leggere i 7 items e attendere un max di 3 risposte)

- | | |
|---|---|
| ▪ Televisione | 1 |
| ▪ Radio | 2 |
| ▪ Giornali quotidiani, periodici, libri | 3 |
| ▪ Internet | 4 |
| ▪ Discorsi di leader politici, economici, religiosi | 5 |
| ▪ Discussioni con amici e parenti | 6 |
| ▪ Pubblicazioni specializzate e scientifiche | 7 |
| ▪ Non so | 8 |
| ▪ Rifiuta di rispondere | 9 |

C7 . Lei, nella sua vita privata, utilizza le statistiche economiche e finanziarie, di cui abbiamo parlato, per le sue scelte individuali in termini di investimenti, acquisti importanti, scelte di studio e di lavoro, gestione del risparmio?.

Utilizza le statistiche economiche e finanziarie Molto, Abbastanza, Poco o Per niente?

- | | |
|-------------------------|---|
| ▪ Molto | 1 |
| ▪ Abbastanza | 2 |
| ▪ Poco | 3 |
| ▪ Per niente | 4 |
| ▪ Non so | 5 |
| ▪ Rifiuta di rispondere | 6 |

C8. Lei personalmente vorrebbe essere informato di più su questi argomenti?

- | | |
|----------|---|
| ▪ Si | 1 |
| ▪ No | 2 |
| ▪ Non so | 3 |

C9. In generale, lei tendenzialmente ha fiducia oppure non ha fiducia nell'affidabilità delle statistiche ufficiali di cui abbiamo parlato (inflazione, pil, disoccupazione)?

- | | |
|-----------------------|---|
| ▪ Si, tendenzialmente | 1 |
| ▪ No, tendenzialmente | 2 |
| ▪ Non so | 3 |

Allegato I. Rilevazioni con tecnica CATI per le indagini congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere: specificazione dei criteri e sub-criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione del presente contratto viene effettuata tramite procedura aperta, sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, istruita definendo un punteggio massimo di 60 punti per la qualità e di 40 punti per il prezzo.

A. Criteri e subcriteri per la qualità del servizio: 60 punti, suddivisi come segue:

1. Qualità delle risorse tecniche offerte (punti: minimo 0 - massimo 6).

Subcriteri

- 1.1. PC dedicati alla gestione del sistema CATI (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia e potenza di elaborazione del processore, memoria centrale e memoria di massa, sistemi di backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente;
- 1.2. Sistema server (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia e della potenza di elaborazione del processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità;
- 1.3. Fax Server attivato con "numero verde", con 4 linee telefoniche da dedicare esclusivamente all'attività (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: funzionalità per la gestione dei documenti ricevuti e trasmessi e delle capacità di trasmissione e ricezione;
- 1.4. Postazioni CATI microfonate (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare in considerazione: tecnologia, cuffie, microfoni, PC e telefoni e caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni quali tavolo, sedie, insonorizzazione, caratteristiche tecnico-ambientali degli ambienti lavorativi;
- 1.5. Pacchetto software CATI offerto (punti: minimo 0 – massimo 2); Da valutare in considerazione: caratteristiche tecniche, funzionalità per lo sviluppo e implementazione del questionario elettronico, gestione del sistema CATI completo e capacità di personalizzazione e parametrizzazione del software ai fini del controllo e monitoraggio delle indagini statistiche;

2. Qualità delle risorse umane (punti: minimo 0 - massimo 17).

Subcriteri

- 2.1. Responsabile di progetto (punti: minimo 0 - massimo 5). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nella direzione di indagini statistiche CATI su famiglie/individui o imprese;
- 2.2. Responsabile di field (punti: minimo 0 massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nel coordinamento di attività di field di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese;
- 2.3. Capo progetto informatico (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nell'analisi, progettazione, sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete;
- 2.4. Supervisor (punti: minimo 0 massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo, esperienza nella formazione di intervistatori tramite sistemi CATI e supervisione di indagini statistiche comprendenti interviste CATI.
- 2.5. Sistemisti di rete (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo e esperienza configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati;

- 2.6. Analisti programmatori (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo e dell'esperienza nella progettazione, sviluppo, manutenzione di procedure finalizzate a rilevazioni statistiche CATI, utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 2.7. Programmatori (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: percorso formativo ed esperienza nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI;

3. Risorse umane oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 11).

Subcriteri

- 3.1. Supervisor (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 4;
- 3.2. Intervistatori operativi (punti: minimo 0 – massimo 6); 0,30 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 20;
- 3.3. Analisti programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 3.4. Sistemisti di rete (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 3.5. Programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2.

4. Organizzazione e attività della società per la realizzazione delle attività richieste dall'ISTAT (punti: minimo 0 - massimo 16).

Subcriteri

- 4.1. Procedure di reclutamento degli intervistatori (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: modalità di selezione e alle strategie utilizzate per contenere il turnover;
- 4.2. Attività di formazione (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in considerazione: metodologie e tecniche utilizzate per la formazione degli intervistatori, disponibilità di locali adeguati dal punto di vista tecnico-ambientale e della sicurezza, ubicazione dei locali, utilizzo di programmi di *training on the job*;
- 4.3. Attività di gestione delle rilevazioni CATI (punti: minimo 0 - massimo 8). Da valutare in considerazione: tecniche e metodologie per la gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza.

5. Metodologie impiegate per garantire la qualità delle indagini statistiche (punti: minimo 0 - massimo 10).

Subcriteri

- 5.1. Metodologie adottate per garantire la qualità (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione: piano dei controlli di qualità proposti per l'esecuzione delle interviste CATI;
- 5.2. Strumenti e tecniche impiegati per ridurre il numero delle mancate risposte (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione: piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste;
- 5.3. Tecniche e strumenti utilizzati per la qualità del servizio di Numero verde per assistenza agli intervistati (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: numero e la durata dei turni offerti, modalità di effettuazione del servizio, standard qualitativi offerti;
- 5.4. Tecniche e strumenti utilizzati per la qualità del servizio di aggiornamento delle liste (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione: numero e la durata dei turni offerti, modalità di effettuazione del servizio, standard qualitativi offerti.

B: Criterio Prezzo: 40 punti.



Formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico

Il **punteggio tecnico** verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/2010 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici):

$$C(a) = \sum [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = Indice di valutazione dell'offerta tecnica (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente di prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile fra zero e uno;

Σ = sommatoria.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei coefficienti della prestazione dell'offerta tecnica (V(a)_i) (esclusi i criteri quantitativi al punto 2 "risorse tecniche oltre il minimo richiesto" e al punto 4 "risorse umane oltre il minimo richiesto"), ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/2006 e s.m.i., assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio:

Offerta tecnica corrispondente ai minimi richiesti 0,00; sufficiente 0,25; più che sufficiente 0,50; buono 0,75; ottimo 1,00.

I coefficienti V(a)_i verranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari (punto II a) 4. dell'allegato P) mediante la seguente procedura:

una volta terminata l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Il **punteggio economico** verrà attribuito sulla base della prima formula del medesimo allegato P, punto II b) :

$$P(a) = (R(a)/R_{max}) * W_p$$

dove:

P(a) = indice di valutazione dell'offerta economica (a);

R_a = ribasso offerto dal concorrente (a);

R_{max} = ribasso massimo offerto;

W_p = peso della ponderazione relativa al prezzo = 40.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

④

Allegato **S**. SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Oggetto – Conduzione delle “Indagini congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere” con tecnica CATI

L'appalto comprende un numero complessivo di circa 373.200 (trecentosettantatremiladuecento) interviste complete durante un arco di 36 mesi.

Modalità di compilazione dell'offerta tecnica

- L'offerta tecnica andrà compilata secondo lo schema di seguito illustrato, fornendo, per ciascuna voce in offerta, le informazioni in esso richieste.
- L'offerta tecnica deve essere sottoscritta dal rappresentante legale della società o persona autorizzata alla firma, a pena di esclusione, e siglata in ogni pagina.
- Nell'offerta tecnica andranno specificate le eventuali parti coperte da segreto tecnico/commerciale.
- In caso di raggruppamenti di imprese l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta da tutti i rappresentanti delle imprese dell'RTI, a pena di esclusione, e siglata in ogni pagina.

N.B.: Si ribadisce, come dal cap. 13 del Capitolato Tecnico, che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE



- A. RISORSE TECNICHE
- B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE (QUANTITA' E QUALITA')
- C. PACCHETTI SOFTWARE
 - C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI
 - C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO
 - C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI
 - C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI
 - C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA
 - C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO
 - C.1.4.2 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA
 - C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITÀ INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA
 - C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI
 - C.2.2 ATTIVITÀ INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA
 - C.3 POTENZA DI ELABORAZIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO
- D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE DALL'ISTAT
- E. METODOLOGIE IMPIEGATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELLE INDAGINI STATISTICHE



SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

A. RISORSE TECNICHE

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>A.1 - Centralino telefonico elettronico con non meno di 150 linee telefoniche attive, di cui n. 1 da dedicare al numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e imprese e n. 4 con altro numero verde da dedicare al sistema fax server <i>Non oggetto della valutazione</i></p>	<p>n. 150 linee telefoniche attive</p>	<p>Centralino telefonico elettronico INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI LINEE TELEFONICHE POSSEDUTE _____</p>
<p>A.2 - Postazioni CATI microfonate da dedicare alle attività di rilevazione CATI (1) <i>Descrizione della tecnologia (cuffie, microfoni, PC e telefoni) e delle caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni (sedie, tavolo, insonorizzazione, caratteristiche tecnico ambientali)</i></p>	<p>n. 100 postazioni CATI microfonate</p>	<p>INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI POSTAZIONI CATI POSSEDUTE _____ INDICARE IL NUMERO DI POSTAZIONI CATI OFFERTE _____</p>
<p>A.3 - PC dedicati (1) alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed alla elaborazione dei dati <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente)</i></p>	<p>n. 20</p>	<p>n. 20</p>
<p>A.4 - PC dedicati all'aggiornamento in tempo reale delle liste campionarie <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente, e abbonamento alla banca dati)</i></p>	<p>n. 4</p>	<p>n. 4</p>
<p>A.5 - Stampanti</p>	<p>n. 5 di cui n. 2 laser</p>	<p>n. 5 di cui n. 2 laser</p>
<p>A.6 - Sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità (1), composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 Terabyte <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità)</i></p>	<p>n. 2 server</p>	<p>n. 2 server</p>

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE



Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
A.7 Accesso Internet per la trasmissione dei dati su server Istat e 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat	n. 1 Accesso Internet n.1 casella di posta elettronica	n. 1 Accesso Internet n.1 casella di posta elettronica
A.8 - Fax Server da attivare con "numero verde", con 4 linee telefoniche dedicate per invio/ricezione di fax/mail dalle imprese. <i>Descrizione delle funzionalità per la gestione dei documenti ricevuti e trasmessi e delle capacità di trasmissione e ricezione</i>	n. 1 Numero verde dedicato n.4 linee telefoniche dedicate	n. 1 Numero verde dedicato n.4 linee telefoniche dedicate
A.9 Casella di posta elettronica dedicata alla spedizione/ricezione dei questionari delle imprese lavorati con modalità alternativa di rilevazione	n.1 casella di posta elettronica	n. 1 casella di posta elettronica
A.10 Numero verde per l'assistenza alle famiglie/individui e imprese (con linea telefonica dedicata)	n.1 Numero verde n. linea telefonica dedicata	n.1 Numero verde n. linea telefonica dedicata
A.11 Casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con imprese/individui intervistati	n.1 casella di posta elettronica	n. 1 casella di posta elettronica
A.12 Accesso Internet per i PC dedicati all'aggiornamento in tempo reale delle liste campionarie e abbonamenti a banche dati online con informazioni aggiornate sulle imprese (es. Telemaco CCIAA)	n. 4 Accessi Internet n. 4 abbonamenti a banche dati online con dati aggiornati sulle imprese	n. 4 Accessi Internet n. 4 abbonamenti a banche dati online con dati aggiornati sulle imprese

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE



Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>A.13 - Pacchetti software CATI specifico per lo sviluppo, gestione e manutenzione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato e utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca</p>		<p><u>Descrivere il tipo di software specificando:</u> <u>se l'Impresa è produttrice del SW:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • il nome del pacchetto SW • i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del SW e a quale titolo sono fornite • la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato; <p><u>se l'Impresa non è produttrice del SW:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • l'azienda produttrice del SW • il nome del pacchetto SW • a che titolo l'Impresa possiede il SW • la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.
<p>Indicare l'ubicazione delle risorse tecniche, descritte dal punto A.1 ad A.12. In caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, tutte le dotazioni devono essere collegate tra di loro tramite rete LAN e ubicate nella stessa sede.</p>	<p>Via: _____ n. _____</p> <p>CAP _____ Città _____ Prov _____</p>	

Nota: (1) Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso del pacchetto software offerto

I a Società garantisce la disponibilità delle risorse tecniche sopraelencate per tutto il tempo dello svolgimento dell'indagine, indipendentemente da eventuali altre indagini svolte in contemporanea.

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE:

B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE (QUANTITÀ E QUALITÀ)

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>B.1 - Responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società inerenti le indagini statistiche, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno quinquennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese. (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>B.2 - Responsabile field cui sarà affidato il coordinamento delle attività inerenti il lavoro sul campo, la selezione, il reclutamento e la formazione degli operatori di numero verde nonché degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in scienze statistiche o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel coordinamento di attività di field di indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese (1).</p>	<p>n. 2 (n.1 per le indagini sulle imprese e n.1 per quella sui consumatori)</p>	<p>n. 2</p>
<p>B.3 - Supervisori di sala per il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI su famiglie/individui o imprese. (1).</p>	<p>n. 11</p>	<p>n. _____</p>
<p>B.4 - Intervistatori CATI (tutti dotati di postazione CATI microfonata). Gli intervistatori dovranno avere i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica; esperienza almeno biennale nell'effettuazione di interviste con tecnica CATI per indagini statistiche su famiglie/individui o imprese.</p>	<p>n. 100 intervistatori CATI di cui n.2 bilingue italiano/tedesco così suddivisi: n. 70 intervistatori operativi n. 30 intervistatori riserva Gli intervistatori devono essere impiegati giornalmente per ciascuna indagine secondo quanto indicato al punto 13.2.4 del capitolato tecnico.</p>	<p>n. _____ intervistatori CATI di cui n.2 bilingue italiano/tedesco (n.1 operativo e n.1 di riserva) così suddivisi: n. _____ intervistatori operativi n. 30 intervistatori riserva (Ogni intervistatore offerto oltre il minimo richiesto deve disporre di postazione CATI microfonata)</p>



Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>B.5 - Operatori numero verde con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno trimestrale nelle attività di contact centre e/o call centre e/o numero verde, che dovranno garantire (almeno 2 per turno di lavoro) la copertura del servizio di risposta alle famiglie/individui o imprese su interrogativi e dubbi riguardo alle indagini.</p>	<p>n. 4</p>	<p>n. 4</p>
<p>B.6 - Operatori dedicati all'aggiornamento in tempo reale delle liste relative alle 4 indagini sulle imprese con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno annuale nella ricerca di informazioni su internet, per garantire la rintracciabilità delle imprese non contattabili o non più reperibili (perché cambiano numero di telefono o denominazione). Gli operatori dovranno essere giornalmente presenti in sede (almeno nei primi 6 giorni del field) e avere a disposizione dei PC dotati di collegamento internet e autorizzazioni all'accesso a banche dati on line.</p>	<p>n. 4</p>	<p>n. 4</p>
<p>B.7 - Capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche delle indagini statistiche, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno quinquennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>B.8 - Analista programmatore per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi CATI completi (1).</p>	<p>n. 2</p>	<p>n. _____</p>
<p>B.9 - Sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati (1).</p>	<p>n. 2</p>	<p>n. _____</p>

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>B.10 – Programmatore per lo sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici e di procedure informatiche finalizzate all'elaborazione degli indicatori, alla produzione e al trattamento dei dati, alla produzione dei file dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI (1).</p>	<p>n. 4</p>	<p>n. _____</p>

Note: (1) L'impresa dovrà allegare il curriculum vitae di ciascuna risorsa umana offerta. La stessa risorsa non può essere offerta per più di un profilo professionale.

(M)

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per sviluppo del questionario elettronico	Ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello.	SI	L'ambiente integrato deve permettere di implementare le voci di seguito indicate in questa tabella
	Controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Apposita messaggistica di errore /avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Salti di domanda, senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Possibilità per il rilevatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riportare le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Memorizzazione delle risposte errate per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di colori nelle diverse parti del questionario.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di diverse dimensioni di carattere	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca	SI	SI
Possibilità di effettuare ricerca automatica gerarchica per stringa (es. ricerca automatica degli Stati esteri, dei comuni italiani raggruppati per provincia/regione)	SI	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
	Possibilità di ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>
	Possibilità di costruire variabili di servizio, per la conduzione dell'intervista e per i controlli di compatibilità, sulla base di quanto registrato in altre variabili (es. disponibilità, già in corso di intervista, della variabile "età" in base alla dichiarazione e registrazione dell'"anno" e del "mese" di nascita della persona oppure ricostruzione e disponibilità, già in corso di intervista, di un "totale" in base alla dichiarazione e registrazione di "voci" disaggregate).	SI	<i>Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario</i>

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per la gestione del sistema CATI	Selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori CATI sia dei nominativi dell'elenco base sia di quelli degli elenchi sostitutivi.	SI	<i>In particolare, illustrare se l'assegnazione dei nominativi avviene in modo automatico o manuale</i>
	Gestione automatica della composizione del numero telefonico.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato".	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito.	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>
	Capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).	SI	<i>Descrizione modalità implementate</i>

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Caratteristiche tecniche del sistema CATI	Capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di esportare dati in maniera parametrica verso altre piattaforme secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.	SI	Descrizione modalità di implementazione sia logica che fisica dei dati
	Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.	SI	Descrizione gestione delle utenze e delle autorizzazioni di accesso

C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO DALLA SOCIETÀ		NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Descrizione per la valutazione della qualità	Descrizione per la valutazione della qualità	
CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO RICHIESTE		
Possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità all'interno del questionario (controllo intra-record)		In particolare indicare la struttura dei record relativi alle diverse unità di rilevazione e le possibili tipologie di controllo
Misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto		Indicare la possibilità di contabilizzare i tempi del passaggio da un quesito all'altro del questionario elettronico
Possibilità di help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti		Indicare la possibilità di visualizzare messaggi per gli intervistatori contenenti istruzioni sul corretto significato di quesiti e modalità di risposta
Possibilità di gestire codifiche automatiche		Indicare la possibilità di gestire la codifica automatica di classificazione di alcune variabili anche di grandi dimensioni
Flusso dell'intervista		Al termine di ciascuna intervista, il sistema dovrà permettere all'intervistatore di annotare le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista.

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE



C.1.4.2 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

FUNZIONALITÀ IMPLEMENTATE	
FUNZIONALITÀ RICHIESTE	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Descrizione per la valutazione della qualità	
Distribuzione del questionario agli intervistatori	<i>In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso degli intervistatori, il sistema dovrà gestire la distribuzione agli intervistatori della versione aggiornata del questionario elettronico in modalità automatica. Si prevede la possibilità della coesistenza di più versioni del questionario. Il sistema deve poter gestire, anche nel caso di intervista già iniziata e temporaneamente sospesa, la sostituzione della versione del questionario e il conseguente allineamento dei dati.</i>
Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, sostituzioni degli intervistatori	<i>Il sistema deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storicoizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione: definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori .Acquisiti i nominativi o i codici delle unità, il sistema CATI dovrà assegnarli automaticamente e casualmente agli intervistatori. Il sistema dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione delle unità, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste.</i>
Assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi	<i>Il sistema deve permettere di poter gestire, se necessario, la distribuzione dei nominativi o codici delle unità da intervistare smistando le interviste da un intervistatore all'altro, ad es. per poter gestire efficacemente il rispetto di appuntamenti precedentemente fissati.</i>
Gestione delle interviste CATI	<i>Il sistema deve gestire automaticamente la composizione del numero telefonico. Il sistema deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, i tentativi di contatto, l'esito del contatto, i richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.</i>



SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITÀ INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI		
Funzionalità richieste	Implementazione offerta	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
<p>La Società contraente, per la realizzazione delle attività informatiche connesse per la conduzione dell'indagine statistica dovrà indicare per ciascuna funzionalità richiesta se essa è implementata dai pacchetti software in maniera nativa o se necessita di parametrizzazioni e personalizzazioni. In quest'ultimo caso la Società dovrà indicare, per ciascuna funzionalità, la percentuale di copertura funzionale nativa rispetto a quanto richiesto nel Capitolato e descrivere gli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione necessari.</p>	<p>Implementazione nativa Indicare SI o NO <i>SE SI Allora la percentuale di copertura è uguale al 100%</i> <i>SE NO Allora la percentuale di copertura è minore del 100%</i></p>	<p>Se l'implementazione non è nativa</p> <p>Percentuale di copertura</p> <p>Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione</p>
C.2.2 ATTIVITÀ INFORMATICHE PER LA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA		
Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI		
<p>Per il software CATI deve essere prevista la possibilità di gestire regole di compatibilità per effettuare controlli di coerenza tra le risposte fornite dagli intervistati (imprese o famiglie/individui) durante la rilevazione.</p>		<p>Le regole di compatibilità dovranno assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), cioè richiedere un intervento di correzione obbligatorio da parte dell'intervistatore ogni volta che l'incompatibilità si verifica, oppure carattere di verifica (di tipo soft), che sollecitano solamente una conferma o una correzione da parte dell'intervistato previa lettura all'intervistatore di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità.</p>

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI

Questione appuntamenti

Il software utilizzato dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti nel rispetto delle modalità di gestione dei contatti che saranno indicate dall'Istat e dei tempi della rilevazione. Dovrà anche visualizzare le informazioni sulle unità di rilevazione necessarie per ottimizzare l'attività di raccolta dati. In particolare si richiede di:

- *se l'unità di rilevazione è una famiglia, visualizzare nome e cognome dell'intestatario del recapito telefonico, indirizzo esatto del luogo ove vive la famiglia, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dalla famiglia al momento del contatto o annotate dal rilevatore (es. nome e cognome della persona da intervistare (consumatore) necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi);*
- *se l'unità di rilevazione è un'impresa, visualizzare ragione sociale, recapito telefonico, indirizzo, settore di attività economica, numero di addetti, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto e o annotate dal rilevatore (es. nome e cognome del referente da intervistare, necessità di svolgere l'intervista in due momenti successivi);*
- *gestire l'eventuale sospensione/interruzione definitiva o temporanea dell'intervista; registrare, per ogni contatto con la famiglia o l'impresa, data e ora del contatto;*
- *in caso di sospensione dell'intervista, poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista;*
- *registrare le informazioni sugli esiti delle interviste.*

(M)

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

<p>Altre funzionalità</p> <p>Gestione e monitoraggio per la sostituzione delle unità di rilevazione.</p>			<p><i>Pacchetto software CATI. Le sostituzioni dovranno essere gestite in tempo reale con procedure automatiche. I tentativi di contatto con le unità di rilevazione sostitutive dovranno avvenire secondo le stesse modalità descritte per le unità base. I nominativi o i codici delle unità da intervistare sono organizzati in campione base e campione di riserva. Il sistema, inizialmente, dovrà visualizzare all'intervistatore esclusivamente l'unità di rilevazione base. Nel caso in cui tale unità debba essere sostituita il sistema procederà alla chiusura del rapporto con l'unità da sostituire e alla conseguente apertura del rapporto con la successiva unità del campione sostitutivo. Le sostituzioni delle unità dovranno essere documentate e storizzate per ogni intervistatore ed essere immediatamente disponibili. Un apposito codice dovrà identificare se l'unità appartiene al campione base o sostitutivo. La società dovrà essere in grado di creare un collegamento tra nominativo o codice sostituito e quello selezionato per la sostituzione.</i></p>
<p>Gestione e monitoraggio degli intervistatori</p>			<p><i>Pacchetto software CATI: Produzione giornaliera di indicatori specifici per il monitoraggio del lavoro sul campo</i></p>
<p>Esportazione dei dati.</p>			<p><i>Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, generare: interviste, esiti dei tentativi di contatto, contatti con esito definitivo, dati escursioni rilevati presso le famiglie: individui o le imprese, attività del rilevatore, dati del rilevatore, ed eventuali altri dati inerenti la gestione della rilevazione.</i></p>
<p>Produzioni di indicatori di qualità e di processo per l'indagine statistica.</p>			<p><i>Produzione di indicatori: distribuzioni di frequenza - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario; indicatori di qualità; file dati sugli 'esiti provvisori' ovvero degli esiti dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo effettuato su ogni numero telefonico), file dati degli 'esiti definitivi', ovvero dei contatti con esito definitivo (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte); file dati delle interviste complete e delle interviste interrotte, relativi tracciati record e decodifica delle modalità delle variabili presenti in essi</i></p>

C.3 POTENZA DI ELABORAZIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

La potenza di elaborazione del sistema informativo/informativo sopra descritto dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico complessivo derivante da tutte le attività assegnate alle dotazioni comprensive di tutte le postazioni CATI contemporaneamente attive, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati offerte dalla Società.

Descrizione dettagliata dell'architettura del sistema informativo/informativo: livello d'integrazione delle diverse componenti hardware, software di base e d'ambiente, pacchetti applicativi CATI; capacità di memoria di massa e di memoria centrale; politiche di backup e recovery dei dati; soluzioni tecnologiche per la sicurezza di rete e delle trasmissioni.

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE DALL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate per la selezione e il reclutamento degli intervistatori. L'impresa dovrà inoltre descrivere le strategie organizzative che intende attuare per ridurre il turn-over degli intervistatori durante i lavori.

D.2 ATTIVITÀ DI ISTRUZIONE/FORMAZIONE

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate. Indicazione del comune di ubicazione della/e sede/i presso cui verrà effettuata l'attività di formazione. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza e attrezzature messe a disposizione.

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE RILEVAZIONI CATI

Indicazione delle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati. Indicazione del comune di ubicazione della sede presso cui verranno effettuate le attività da condursi presso la sede della società. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza.

(M)

SIGLA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

E. METODOLOGIE IMPIEGATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELLE INDAGINI STATISTICHE

E.1 METODOLOGIE, TECNICHE E STRUMENTI ADOTTATI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per l'esecuzione delle interviste CATI.

E.2 STRUMENTI E TECNICHE ADOTTATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE.

Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste.

Per i punti E.1 ed E.2 l'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, il piano dei controlli di qualità per l'esecuzione delle interviste con tecnica CATI diversi da quelli richiesti da Istat.

E.3 TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI NUMERO VERDE

Servizio minimo richiesto	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa
Risorse tecniche Numero verde	<p>Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00. Gli standard qualitativi che la Società dovrà garantire sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);• livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);• tempo massimo di risposta = 10 secondi;• tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.	<p>L'impresa dovrà indicare:</p> <ul style="list-style-type: none">- il numero e la durata dei turni offerti;- le modalità di effettuazione del servizio;- gli standard qualitativi offerti.

E.4 TECNICHE E STRUMENTI UTILIZZATI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DELLE LISTE

Da valutare in considerazione del numero e durata dei turni offerti, modalità di effettuazione del servizio standard qualitativi offerti.

FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE.



ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

ALL. n. 6 - Mod.Off.Ec.

(Da compilare e sottoscrivere a cura dell'impresa)

Apporre marca da bollo da € 16,00 o del valore al momento previsto dalla Legge

**MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA
Codice Identificativo Gara (CIG): 60495663CA**

Il sottoscritto _____ nato a _____ il
_____ e residente in _____ via
_____ in _____ qualità di
_____ della Società
_____ con sede in _____
codice fiscale n. _____, partita IVA n. _____, tel. n°
_____, fax n. _____

Preso visione:

- del bando di gara (e relativi allegati) predisposto dall'Istituto Nazionale di Statistica relativo alla procedura aperta comunitaria per l'affidamento delle indagini statistiche congiunturali sulla fiducia dei consumatori, delle imprese manifatturiere, di costruzione, del commercio al dettaglio e dei servizi e sugli investimenti delle imprese manifatturiere per complessive n. 373.200 interviste CATI per 36 mesi. CIG n. 60495663CA;
- di tutte le norme contenute nel capitolato tecnico e nello schema di contratto predisposti dall'Istituto Nazionale di Statistica (rispettivamente, all.ti 4 e 7 al bando di gara) e resasi conto degli oneri che il servizio comporta;
- preso atto che gli oneri della sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari € 0,00 ¹;
- tenuto conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi dei rischi specifici della propria attività;

D I C H I A R A

1. di essere in grado di eseguire l'appalto alle condizioni tutte di cui agli atti precedentemente richiamati nonché dell'offerta tecnica presentata per la gara in argomento;
2. di praticare il sottoindicato sconto unico percentuale sul prezzo base definito dall'Istat:

Sconto del _____ , _____ %
(in cifre)

(.....)
(in lettere)

sul seguente prezzo base, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT:
prezzo base unitario di €6,00= ad intervista utile CATI.

¹ Come punto II.2.1 del bando di gara



ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

Il prezzo unitario della intervista CATI al netto dello sconto offerto comprende tutte le attività necessarie all'erogazione del servizio indicate nello schema di contratto e nel Capitolato Tecnico;

3. che il prezzo, IVA esclusa, di una unità di modulo aggiuntiva costituita al massimo da n. 10 domande (cfr. § 3.7 del Capitolato Tecnico e pag. 5 del disciplinare di gara, rispettivamente allegati n. 4 e n. 3 al bando di gara), è pari a

€ _____ euro _____;
(in cifre) (in lettere)

4. di riconoscere una validità dell'offerta di 180 giorni dal termine ultimo di presentazione delle offerte di cui alla presente gara;
5. di riconoscere all'Istituto il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara medesima;
6. di accettare che l'Istituto trattenga il deposito provvisorio effettuato a garanzia della presente offerta sino alla stipulazione del contratto ed alla costituzione della cauzione definitiva in caso di aggiudicazione;
7. di accettare, qualora l'Istituto decidesse di introdurre il sistema di rilevazione CAWI come modalità alternativa al CATI, la corresponsione per ciascuna intervista CAWI utile, del 75% dell'importo contrattuale unitario per intervista CATI utile;
8. di non avere nulla a pretendere in nessun caso per la presentazione dell'offerta;
9. di impegnarsi a stipulare, in caso di aggiudicazione, apposito contratto alle condizioni di cui allo schema allegato al bando di gara (all. 7);
10. che, il costo relativo alla sicurezza, calcolato tenendo conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi specifici della propria attività, è

pari a € _____ euro _____ .
(in cifre) (in lettere)

L'importo complessivo dell'appalto (n. 373.200 interviste CATI), al netto di IVA, verrà calcolato dalla apposita Commissione in sede di apertura delle offerte economiche moltiplicando il prezzo unitario scontato offerto per l'intervista CATI, che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo, per il numero di interviste presunte oggetto del presente appalto.

Sulla base del prezzo unitario scontato dell'intervista CATI, la suddetta Commissione calcolerà il relativo 75% che costituirà il prezzo unitario dell'intervista CAWI che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
O PERSONA AUTORIZZATA ALLA FIRMA

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLE INDAGINI STATISTICHE CONGIUNTURALI SULLA FIDUCIA DEI CONSUMATORI, DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE, DI COSTRUZIONE, DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO E DEI SERVIZI E SUGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE PER COMPLESSIVE N. 373.200 INTERVISTE CATI PER 36 MESI.

Con la presente scrittura privata, redatta in unico originale, tra:

- per una parte:

L’ ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA che da qui in avanti sarà indicato come ISTAT - Roma, Via Cesare Balbo n.° 16, codice fiscale n.° 80111810588, partita I.V.A. n.° IT02124831005, rappresentato dal dott. Paolo Weber in qualità di Direttore Centrale DCAP nato a Trieste il 11 gennaio 1968 domiciliato per la carica in Roma, Via Cesare Balbo n.° 16 e, come tale, abilitato a rappresentarlo;

- per l'altra parte:

La Società _____ che da qui in avanti sarà indicata come **SOCIETA’**, con sede legale in _____, Via _____, partita I.V.A. n. _____ iscritta al Registro delle Imprese di _____ al n. _____, rappresentata dal _____ in qualità di _____, nato a _____ il __.__.__, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società.

SI CONVIENE E SI STIPULA

ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO

La Società si impegna a provvedere alla conduzione e gestione delle interviste telefoniche relative alle indagini sulla fiducia di imprese e consumatori da effettuarsi con la tecnica di rilevazione CATI per:

- A. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia dei Consumatori** (denominata di seguito "A" o "Consumatori") a cadenza mensile per ca. nr. 72.000 interviste complessive nel triennio;
- B. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese manifatturiere** (denominata di seguito "B" o "Manifatturiere") a cadenza mensile per ca. nr. 144.000 interviste complessive nel triennio;
- C. Indagine con tecnica C.A.T.I. sugli "Investimenti delle imprese manifatturiere"** (denominata di seguito "C" o "Investimenti") a cadenza semestrale per ca. nr. 24.000 interviste complessive nel triennio;
- D. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato** (denominata di seguito "D" o "Servizi") a cadenza mensile per ca. nr. 72.000 interviste complessive nel triennio;
- E. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese del commercio al**

dettaglio (denominata di seguito "E" o "Commercio") a cadenza mensile per ca. nr. 36.000 interviste complessive nel triennio;

F. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese di costruzioni (denominata di seguito "F" o "Costruzioni") a cadenza mensile per ca. nr. 25.200 interviste complessive nel triennio.

La Società dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento delle predette indagini statistiche, le risorse e i servizi indicati nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica del _____ che, seppur non materialmente allegati costituiscono parte integrante del presente contratto unitamente ai relativi allegati. Il sistema CATI ed il relativo software previsti per il presente appalto sarà fornito dalla Società.

L'ISTAT si riserva la possibilità di inserire all'interno dei questionari, sia per le imprese che per i consumatori, ulteriori moduli informativi aggiuntivi, su fenomeni reputati dall'Istat di particolare interesse, rispetto a quelli indicati nel Capitolato Tecnico che potranno avere una lunghezza massima di 10 domande ciascuno e per i quali la Società si è impegnata a praticare il prezzo di €. _____ (Euro _____/____), così come da offerta economica che, seppur non materialmente allegata forma parte integrante del presente contratto.

I tempi di esecuzione dell'indagine sono indicati nel successivo art. 3.

Le indagini prevedono un campione di circa n. 373.200 interviste CATI complete di cui ca. n. 301.200 a imprese e ca. n. 72.000 a consumatori durante un arco di 36 mesi.

Il numero delle interviste previste deve ritenersi puramente indicativo.

L'ISTAT si riserva di praticare riduzioni o aumenti nelle quantità sopra previste fino ad un massimo del 20%.

In caso di eventuali scostamenti di maggiore entità le parti concorderanno la possibilità di rinegoziare alcune delle condizioni del contratto.

L'Istat si riserva la possibilità di introdurre il sistema di rilevazione CAWI come modalità di rilevazione alternativa alla CATI. In tal caso l'Istat:

- fornirà alla Società un apposito software per supportare i processi di acquisizione dati via web;
- corrisponderà alla Società, per ciascuna intervista CAWI utile, il 75% del prezzo dell'intervista CATI utile (Cap.9 del Capitolato Tecnico).

Principali attività connesse all'indagine incluse nel relativo importo contrattuale:

- attività informatiche descritte nel § 13.1.4 del Capitolato Tecnico (risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema CATI, per la realizzazione della modalità alternativa di rilevazione sulle imprese e per l'attività di elaborazione);
- servizio di Numero Verde per l'assistenza alle famiglie/individui e alle imprese del campione delle indagini statistiche come descritto nel § 13.1.3 del Capitolato Tecnico;
- attività di istruzione/formazione degli intervistatori e di altro personale della Società descritte nel § 13.3 del Capitolato Tecnico;
- gestione della modalità alternativa di rilevazione per le indagini sulle imprese descritta nel Cap.9 del Capitolato Tecnico.

ART. 1 BIS – RIMBORSO SPESE PUBBLICAZIONE AVVISO DI GARA

Entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione la Società ha l'obbligo di corrispondere all'ISTAT le spese relative alla pubblicazione dell'avviso di indizione gara pubblicato su: La Repubblica, Il Messaggero e Il Corriere della Sera nonché sulla "Gazzetta Aste e Appalti pubblici" (S.I.F.I.C.), in applicazione di quanto disposto dall'art. 34, comma 35, del D.L. 12 ottobre 2012 n. 179 convertito in legge 17 dicembre 2012 n. 221 per l'importo di €3.375,37

(EuroTremilatrecentosettantacinque/37), compresa IVA 22%, secondo le modalità indicate dall'ISTAT in sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione ex art.79 D. Lvo 163/2006 e s.m.i..

ART. 2 – NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO

L'esecuzione del presente contratto è regolata ordinatamente e in successione complementare:

- dalle clausole del presente atto;
- dalle vigenti disposizioni del Regolamento di gestione e contabilità dell'ISTAT approvato con DCPM dell'11.11.2002 e del relativo manuale approvato dal Consiglio dell'ISTAT nella seduta del 27.11.2003;
- dal D.Lvo. n. 163/2006 e s.m.i. “Codice dei contratti pubblici”;
- dal D.Lvo. n. 196/03 “Codice in materia del trattamento dei dati personali”;
- dalla L. 136/2010 e s.m.i. per quanto attiene agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- dalla L. 190/2012 per quanto attiene la previsione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella P.A.;
- dalle vigenti norme di Contabilità di Stato;
- dal Capitolato di Oneri Generali per le forniture ed i servizi eseguiti a cura del P.G.S., approvato con D.M. 28.10.1985.

ART. 3 – TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente contratto, da avviarsi presumibilmente due mesi prima dell'inizio della fase di rilevazione dei dati (aprile 2015) affinché la rilevazione possa iniziare a giugno 2015 e, in ogni caso entro 7 giorni dalla data di stipulazione dello stesso, dovranno essere eseguiti secondo quanto indicato nel Cap. 7 del Capitolato Tecnico. Le interviste dovranno essere effettuate per un triennio presumibilmente nel periodo compreso tra il mese di giugno 2015 e il mese di maggio 2018 e, comunque dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori redatto in contraddittorio tra le parti, secondo le modalità e le condizioni indicate nel Capitolato Tecnico e con le risorse tecniche ed umane dichiarate dalla Società nell'offerta tecnica, anch'essa parte integrante del presente contratto anche se non materialmente allegata.

La Società dovrà rendere operativi, almeno 10 giorni prima della data di avvio della raccolta dei dati, il sistema CATI e le funzionalità dell'agenda dell'intervistatore già sottoposti a test sia dalla Società che dall'ISTAT; dovrà, altresì, essere disponibile la versione definitiva del questionario elettronico. Il questionario in forma definitiva e gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all'atto della redazione del verbale d'inizio lavori.

I questionari potranno subire mensilmente variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi e del numero di quesiti per intervista stabiliti nel Capitolato Tecnico salvo quanto specificato nel § 3.7 su moduli ad hoc e aggiuntivi. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 giorni dalla data di comunicazione della variazione o implementazione.

Per l'indagine “Consumatori”, la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, le interviste CATI saranno effettuate dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 17.30 alle 21.30 e il sabato dalle 9.30 alle 13.30; per le indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti” la rilevazione si svolgerà nei giorni lavorativi della settimana; in particolare, le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia).

La Società potrà effettuare le interviste in orari diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie e imprese campione. La gestione e i tempi di esaurimento delle eventuali code saranno concordati con l'ISTAT.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per il committente. Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dalla competente struttura dell'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società dovranno essere concordate con l'ISTAT.

In qualsiasi caso, la Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto. **Per ogni indagine l'intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.**

Il rapporto tra ISTAT e Società contraente s'intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo gli standard decisi dall'ISTAT.

Le date d'inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra le parti.

Tutti gli incontri tra gli uffici ISTAT competenti per le indagini statistiche di cui al precedente Art. 1, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno indetti e svolti, salvo diversi accordi, presso le sedi romane ISTAT. La Società si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. I referenti degli uffici tecnici dell'Istat potranno seguire tutte le fasi delle indagini statistiche.

L'ISTAT si riserva di verificare la piena rispondenza tra le risorse offerte in gara e quelle dedicate all'esecuzione del servizio con sopralluoghi diretti o richiedendo opportuna documentazione.

Eventuali modifiche alle date di decorrenza del servizio o ai calendari delle attività saranno tempestivamente comunicate alla Società dalla competente Struttura tecnica dell'ISTAT di cui al successivo Art. 4.

**ART. 4 DIRETTORE ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ
STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE**

Il Direttore ISTAT dell'esecuzione del contratto (DEC) è _____,
tel. 064673_____ - email _____@istat.it (DICS/DCSC/_____).

Il Responsabile di Progetto per parte della Società è _____.

Le suddette figure, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di concordare il piano dei lavori, coordinare le attività oggetto dell'indagine e di verificarne l'andamento fino al termine delle prestazioni contrattuali. Le date di inizio e fine lavori oltre alle interviste utili effettuate in ciascun bimestre di durata del contratto dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra il DEC e il Responsabile di progetto.

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio dovranno essere scambiate tra i Responsabili medesimi.

Per tutte le tematiche di carattere tecnico la Società, previo accordo con il DEC, dovrà rapportarsi con la sottoindicata competente struttura dell'ISTAT preposta all'indagine:

Direzione centrale delle statistiche economiche congiunturali (DCSC) del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche (DICS), U.O. DCSC/B "Indagini del clima di fiducia

della imprese e dei consumatori”, Via Tuscolana n. 1788 – 00173 Roma.

Sarà cura del DEC comunicare al Responsabile della Società i nominativi di eventuali referenti ISTAT addetti all’indagine cui la Società potrà fare, comunque, riferimento nel corso dei lavori.

ART. 5 – RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL’INDAGINE

Per l’esecuzione dell’indagine oggetto del presente contratto, la Società si obbliga ad impiegare le risorse umane dichiarate nell’offerta tecnica, nel numero e con le caratteristiche specificate relativamente ad ogni figura professionale nel rispetto dei corrispondenti minimi da impiegare nell’indagine così come richiesto nel Capitolato Tecnico.

Per le figure di **responsabile di progetto, responsabile di field, supervisore di sala, capo progetto informatico, analista programmatore, sistemista e programmatore**, la Società si impegna ad utilizzare le stesse persone i cui curricula sono stati allegati all’offerta tecnica.

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore la Società dovrà sottoporre all’ISTAT i nominativi ed i curricula del nuovo personale, che dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l’ISTAT si riserva di approvare.

Per le figure di Intervistatore e Operatori di Numero Verde è fatto rinvio, rispettivamente, ai §§ 13.2.4 e 13.2.5 del Capitolato Tecnico.

L’ISTAT si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate e la Società dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi dalla richiesta dell’ISTAT, a tali sostituzioni. In caso contrario l’ISTAT si riserva il diritto di procedere alla risoluzione del presente contratto secondo quanto stabilito nel successivo Art. 13.

Per il reclutamento, la selezione e la formazione degli intervistatori la Società si impegna a rispettare le modalità indicate nei §§ 13.2.4 e 13.3.2 del Capitolato Tecnico e a fornire su supporto informatico, prima dell’avvio della fase di formazione, la lista degli intervistatori selezionati rispettando i criteri indicati nel § 13.2.4. La lista dovrà essere mantenuta aggiornata per l’intera durata delle indagini. La Società dovrà fornire mensilmente all’Istat l’elenco nominativo degli intervistatori effettivamente impegnati nelle attività di rilevazione. L’ISTAT si riserva la facoltà di richiedere i *curricula vitarum* degli intervistatori (§ 13.2 del Capitolato Tecnico).

La formazione dei Supervisor di sala, degli Operatori del Numero Verde e degli Operatori dedicati all’aggiornamento delle liste dovrà avvenire secondo quanto indicato, rispettivamente, nei §§ 13.3.1, 13.3.3 e 13.3.4 del Capitolato Tecnico. L’onere dell’organizzazione di tutti i briefing/debriefing, che la Società dovrà svolgere nella sede indicata nell’offerta, assicurando tutte le risorse tecniche e logistiche necessarie, secondo quanto indicato nel §13.1.1 del Capitolato Tecnico, sarà a carico della Società stessa.

Tutti gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti presso le sedi ISTAT di Roma. Saranno a carico della Società eventuali spese di viaggio per i propri rappresentanti.

ART. 6 – NUMERO VERDE PER L’ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE/INDIVIDUI E ALLE IMPRESE

La Società dovrà garantire, come da §13.1.3 del Capitolato Tecnico, a partire dal giorno di spedizione delle lettere alle famiglie/individui e alle imprese del campione e fino al termine del mese di rilevazione, il servizio di risposta alle famiglie/individui e alle imprese su interrogativi o dubbi riguardo all’indagine statistica. Il servizio dovrà essere gestito attraverso un collegamento

con un Numero Verde gratuito, assistito da almeno 2 operatori per turno. I costi dell'attivazione del Numero Verde e delle chiamate in entrata saranno a carico della Società. L'orario di esercizio dovrà essere compreso dal lunedì al venerdì tra le 9:00 e le 13:00 e dalle 14:00 alle 19:00. Eventuali cambiamenti dei suddetti orari potranno essere introdotti dal competente Servizio dell'ISTAT senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

Gli standard qualitativi che la Società dovrà garantire sono i seguenti:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Gli operatori telefonici registreranno, su apposito modulo informatizzato che l'Istat si riserva di fornire prima dell'avvio della rilevazione, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia o codice impresa, motivi dettagliati della chiamata e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare).

Per la formazione degli operatori di Numero Verde è fatto rinvio al § 13.3.3 del Capitolato Tecnico.

ART. 7 – MODALITÀ ALTERNATIVA DI RILEVAZIONE PER LE INDAGINI SULLE IMPRESE

La Società dovrà predisporre, come da Cap. 9 del Capitolato Tecnico, una modalità alternativa di risposta alle indagini sulle imprese da attivarsi dopo la verifica della disponibilità delle imprese contattate e da gestirsi attraverso un servizio automatizzato di invio mail/fax per spedire il questionario di rilevazione alle imprese partecipanti alle indagini "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti". La spedizione di mail/fax dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell'avvio delle singole fasi di rilevazione.

I testi dei questionari da inviare mensilmente dovranno essere "personalizzati" con gli identificativi delle singole aziende. In particolare, in ogni questionario dovranno essere presenti le seguenti informazioni relative ai destinatari:

- codice identificativo dell'azienda;
- ragione sociale;
- nome e cognome del responsabile aziendale intervistato;
- indirizzo dell'azienda (via, civico, comune, CAP, sigla provincia).

Inoltre, ogniqualvolta l'ISTAT inserirà dei moduli informativi aggiuntivi nel quadro delle indagini presso le imprese, saranno aggiornate le versioni fax del questionario.

Per sviluppare il servizio di invio automatico tramite mail/fax di questionari "personalizzati" la Società dovrà disporre di software che consentano di:

- normalizzare le anagrafiche delle singole aziende;
- predisporre il layout del questionario nella versione mail/fax, visualizzando le informazioni anagrafiche;
- generare mail/fax da inviare e "schedulare" l'invio automatico tramite server/fax;
- verificare l'esito dell'invio automatico di mail/fax; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il questionario in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente mail/fax alle

imprese che non li avranno ricevuti con il primo tentativo di invio; per ogni rilevazione si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico;

- completare al massimo in 3 giornate l'invio automatico dei fax a tutte le imprese del panel "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti".

Per la ricezione dei questionari tramite posta elettronica la Società dovrà disporre di un sistema di storage adeguato alla massa delle mail che arriveranno congiuntamente e con caratteristiche di sicurezza tali da garantire la riservatezza dei dati. Per la ricezione, tramite fax, dei questionari compilati dalle imprese la Società dovrà garantire la disponibilità di un fax server attivato con "numero verde" a carico della Società, di 5 stampanti di cui due laser e di n.4 linee telefoniche da dedicare esclusivamente a questa attività. Dovrà comunque essere garantita la funzionalità continua del fax server e la riservatezza dei dati che perverranno. Nel caso in cui i questionari vengano trasmessi dalle famiglie/individui o imprese via mail/fax la registrazione dei dati è a carico della Società.

L'ISTAT si riserva la possibilità di introdurre il sistema di rilevazione CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) in sostituzione di quello via mail/fax, previa valutazione dei risultati ottenuti con apposito test da effettuare sulle popolazioni di riferimento. In tal caso, la Società dovrà predisporre - a proprie spese - un apposito software di gestione/manutenzione e mettere a disposizione un sistema di storage sufficientemente adeguato alla massa dei questionari online che verranno compilati contemporaneamente, con caratteristiche di sicurezza tali da garantire la riservatezza dei dati. Il sistema dovrà garantire il back up giornaliero e il recovery dei dati. Dovrà anche essere prevista la possibilità di rilasciare una ricevuta della compilazione del questionario. In caso di introduzione del sistema di rilevazione CAWI l'Istat corrisponderà alla SOCIETA', per ciascuna intervista CAWI utile, il 75% del prezzo unitario dell'intervista CATI utile, indicato nell'art.10.

ART. 8 – MONITORAGGIO E CONTROLLI DURANTE LA RILEVAZIONE

La rilevazione avverrà sotto la supervisione di coordinatori della Società che assicurerà un costante monitoraggio delle attività al fine di poter intervenire in corso d'opera a sanare e risolvere eventuali situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare.

Per tutte le indagini gli output specificati al § 9 del Capitolato Tecnico, dovranno essere inviati all'ISTAT entro le ore 18.00 del giorno successivo al termine di ciascuna rilevazione.

L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare ispezioni durante l'esecuzione del servizio per controllarne il regolare svolgimento riservandosi il diritto - ove riscontrasse irregolarità o difformità dalle istruzioni impartite - di diffidare la Società ad una più accorta condotta; qualora lo ritenesse, a suo insindacabile giudizio, potrà sospendere le successive fasi del servizio risolvendo senz'altro il contratto.

Sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società contraente l'immediata sostituzione di intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con la famiglia/individuo o impresa o alla conduzione dell'intervista.

Il monitoraggio del numero di interviste non realizzate per scadenza dei tempi o per indisponibilità dell'intervistatore, unitamente ad altri indicatori di controllo dell'attività dell'intervistatore che saranno valutati di volta in volta dall'ISTAT, permetteranno di evidenziare situazioni di scarsa performance degli intervistatori.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. I controlli saranno effettuati da personale ISTAT.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da intervista utile (**l'intervista verrà considerata completa/utile solo nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario**) per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto al fine di evitare che le sostituzioni possano essere pilotate dall'intervistatore. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio presso i locali della Società per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le famiglie/individui o imprese campione e dei supervisori di sala durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori.

Il controllo di qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato sia attraverso la produzione di indicatori specifici da parte della Società e la conseguente analisi degli stessi da parte di personale ISTAT, sia attraverso la supervisione delle interviste. Per tale attività si ritiene indispensabile l'interazione del personale della Società con il personale della U.O. DCSC/B, secondo le modalità di seguito descritte.

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società dovrà provvedere ad inviare alla U.O. DCSC/B, quotidianamente, entro il giorno successivo alla rilevazione con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- 1) prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, in formato .txt;
- 2) file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- 3) prospetto contenente la statistica sugli esiti dei tentativi di contatto e delle attività di verifica/aggiornamento delle liste di imprese di cui al punto 8, in formato .txt.

I file di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat. Le informazioni di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati. L'ISTAT si riserva di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei suddetti file.

Gli incontri necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti, salvo accordi differenti, presso le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società aggiudicataria si farà carico delle spese necessarie per la partecipazione dei propri rappresentanti agli incontri.

ART. 9 – COLLAUDO, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata dell'indagine di cui al presente contratto, coerentemente a quanto descritto nel Capitolato Tecnico, l'ISTAT si riserva la facoltà di

effettuare attività di test e prove di verifica al fine di controllare la rispondenza dei requisiti della fornitura e di correggere, anche in corso d'opera, impostazioni difettose per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Società sarà tenuta a mettere a disposizione presso la propria sede il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di test e di verifica che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software CATI su propri PC presso le sedi del Servizio tecnico della competente struttura dell'Istituto.

L'ISTAT provvederà bimestralmente ad effettuare le operazioni di collaudo e accettazione del servizio in base al numero delle interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definitivi e a conclusione delle attività di test e di verifica. L'esito di tali operazioni dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il DEC e il Responsabile di progetto della Società.

L'ISTAT, per ciascuna rilevazione mensile, si riserva di apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'ISTAT stesso.

L'intervista verrà considerata completa/utile solo nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

Qualora alla verifica dovesse risultare che le prestazioni della Società non siano state eseguite correttamente, l'ISTAT avrà facoltà di applicare una penale fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo del servizio, salvo quanto previsto dall'Art. 13.

Art. 10 - IMPORTO DEL CONTRATTO

Per le attività oggetto del presente contratto l'ISTAT corrisponderà il seguente prezzo I.V.A. esclusa:

1. €._____ = (EURO _____/____) per ogni intervista CATI utile;
2. €._____ = (EURO _____/____) per il numero complessivo di interviste previste, pari a 373.200 interviste CATI.

Gli importi di cui ai punti 1 e 2 saranno comunque commisurati al numero delle interviste utili effettivamente eseguite.

L'impegno complessivo del contratto per ca. n.373.200 interviste CATI, è di €._____,___ più I.V.A. 22% di €._____,___ per un totale di €._____,___.

La quotazione offerta per un'unità di modulo aggiuntiva (lunghezza massima di 10 domande) rispetto a quella indicata nel Capitolato Tecnico, è di: €._____ = (EURO_____/____) IVA esclusa.

Gli importi contrattuali potranno subire variazioni qualora l'ISTAT dovesse dare attuazione alle riserve formulate nell'Art. 1 del presente contratto.

In caso di introduzione del sistema di rilevazione CAWI come modalità di rilevazione alternativa al CATI, l'Istat corrisponderà alla Società, per ciascuna intervista CAWI utile, l'importo di €._____ = (Euro_____/____) pari al 75% dell'importo unitario dell'intervista CATI utile, indicato nel precedente punto 1., espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

Gli importi comprendono ogni onere derivante dalla realizzazione delle interviste, nonché dell'eventuale ripetizione delle interviste stesse per qualsiasi motivo, la formazione dei rilevatori e ogni altra attività prevista nel Capitolato Tecnico e nel precedente Art. 1.

Si intende inoltre pienamente remunerativo in quanto comprende, senza alcuna eccezione, ogni consumo, ogni scarto, ogni noleggio, mano d'opera per facchinaggio, lavorazione o magistero, ogni spesa principale ed accessoria o di carattere fiscale (esclusa l'I.V.A.), necessaria per eseguire i lavori di cui al presente contratto a perfetta regola d'arte e nei modi e nei tempi prescritti, anche se tali spese ed oneri non siano stati completamente ed esplicitamente dichiarati nel presente contratto, quali che siano o possano essere in contrario le consuetudini locali.

Nel prezzo suddetto è compreso, pertanto, oltre le spese generali, gli oneri tutti nonché ogni spesa di copia, bollo e registrazione e le altre inerenti e conseguenti al presente contratto (fatta eccezione per l'I.V.A. e quanto altro grava su fatture, documenti e quietanze), ogni tassa esistente, l'inasprimento delle stesse e le eventuali tasse che venissero applicate durante il corso dei lavori.

Il prezzo anzidetto si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto e per qualsiasi eventualità, dovuta anche a cause di forza maggiore, qualunque possa essere sul mercato l'oscillazione delle merci, dei costi, dei noleggi, delle provviste.

ART. 11 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 13.08.10 n. 136 e s.m.i..

Tutti i flussi finanziari relativi al presente contratto devono essere registrati sul conto corrente dedicato indicato nel successivo Art. 12 ed effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari il bonifico bancario deve riportare il seguente CIG (Codice Identificativo Gara): CIG n. 60495663CA.

La presente disposizione nonché tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia (Legge n. 136 del 13.08.2010 e s. m. i.) riguardano la Società e la cd "filiera" delle Imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto.

In caso di subappalto o subcontratto, stipulato per l'esecuzione anche non esclusiva del presente contratto, la Società si impegna ad inserire nel relativo atto contrattuale una clausola in cui il subappaltatore/subcontraente si obbliga a:

- assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L.136/10 e s.m.i.;
- dare immediata comunicazione all'ISTAT (DCAP / Serv. ABS / U.O. C) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- inviare copia del contratto di subappalto o subcontratto all'ISTAT.

La Società si impegna a dare immediata comunicazione all'ISTAT e alla Prefettura – UTG della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 12 – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato, in via posticipata, su base bimestrale in base alle interviste utili effettuate nel bimestre di riferimento, dietro presentazione di regolare fattura emessa in duplice copia e dopo l'esito favorevole delle verifiche di cui al precedente Art. 9.

Le fatture dovranno riportare i seguenti elementi:

impegni nn. ___/2015, ___/2016, ___/2017 e ___/2018

Codice CIG n. 60495663CA.

Le fatture dovranno pervenire al seguente indirizzo:

Istituto Nazionale di Statistica
Servizio Ragioneria
Via Cesare Balbo, 16
00184 – Roma

o all'indirizzo e-mail fatturazione@istat.it

La Società si impegna a riportare il suddetto codice CIG sui pagamenti posti in essere dalla stessa nei confronti degli altri soggetti di cui all'art.3, comma 1, della L.136/10 e s.m.i..

I predetti pagamenti saranno eseguiti attraverso accredito a mezzo bonifico sul C. C. bancario dedicato n. _____ intestato alla Società in essere presso _____
IBAN _____.

Ai sensi della L. n. 136/10 e s.m.i., la Società dichiara che le persone delegate ad operare sul predetto C. C. bancario sono :

NOME	COGNOME	DATA DI NASCITA	CODICE FISCALE

Ogni eventuale variazione del C. C. o delle persone delegate ad operare sullo stesso dovrà essere comunicata all'ISTAT a mezzo raccomandata A/R sottoscritta dal legale rappresentante Società con allegazione di copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

I pagamenti saranno effettuati entro i termini previsti dall'atto che regola l'esecuzione, in ambito ISTAT, degli articoli 2 e 4 della Legge 7.8.1990 n°. 241 pubblicato nella G.U. n°. 90 del 17.04.1996 e successive modifiche ed integrazioni (termine massimo 75 giorni dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria alla liquidazione).

In caso di ritardato pagamento per causa imputabile all'ISTAT, saranno dovuti gli interessi corrispettivi al tasso legale sulle somme maturate. Qualora il suddetto ritardo superi i trenta giorni, previa costituzione in mora da parte della Società tramite raccomandata con avviso di ricevimento, saranno corrisposti, in luogo degli interessi corrispettivi, gli interessi di mora di cui all'articolo 5 del D.L.vo 9.10.2002 n. 231. Detti interessi decorreranno dal trentunesimo giorno di ritardo o, se posteriore, dal giorno successivo alla data di costituzione in mora.

Qualora le fatture non riportino i riferimenti sopra indicati, l'ISTAT non risponderà del mancato rispetto dei tempi di pagamento e nulla la società potrà pretendere per tale inosservanza.

ART. 13 – PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora la Società non dovesse rispettare le tempistiche previste nel Capitolato Tecnico o successivamente concordate per lo svolgimento di tutte le attività previste per le indagini di cui al precedente Art. 1, l'ISTAT applicherà sull'importo del contratto (IVA esclusa) una penale giornaliera nella misura dello 0,1% per ogni giorno solare/lavorativo - a seconda della previsione presente nel C.T. - di ritardo, salvo ogni diritto dell'ISTAT per i danni conseguenti al ritardo stesso. Qualora il ritardo si protraesse oltre il decimo giorno, è facoltà dell'ISTAT di affidare in danno della Società l'esecuzione o il completamento delle indagini ad altra Società di propria fiducia scelta con procedura di urgenza ed alle condizioni che risulteranno più convenienti.

Nel caso di mancata conformità tra le risorse e i servizi indicati nell'offerta tecnica e le risorse ed i servizi effettivamente erogati, ivi compreso il servizio di Numero Verde per l'assistenza alle famiglie/individui e imprese ed il servizio di invio fax, l'ISTAT applicherà una penale fino a un massimo del 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, riservandosi la facoltà di risoluzione in danno di cui ai successivi commi del presente articolo.

Le esecuzioni ritardate relative complessivamente ad oltre il 5% del numero di interviste annue per ciascuna indagine statistica di cui all'art. 1 ed ogni altro caso di reiterate altre gravi inadempienze danno facoltà all'ISTAT di chiedere la risoluzione del contratto stesso, con conseguente incameramento del deposito cauzionale di cui al successivo Art. 17, salvo le richieste di risarcimento per i maggiori danni subiti, ovvero di affidare ad altra Società l'esecuzione o il completamento della/e indagine/i di cui al presente contratto. Le spese in più sostenute dall'ISTAT saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti della medesima, senza pregiudizio dei diritti dell'Istituto sui beni della Società. Nel caso di minore spesa nulla compete alla Società inadempiente.

L'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore dell'intero appalto. L'Istituto, inoltre, non addebiterà penali il cui importo complessivo non superi la somma di €.10,33=.

Art. 14 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La Società è responsabile della corretta esecuzione delle interviste ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dei limiti stabiliti dal decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322, con particolare riguardo al segreto statistico.

Entro 7 giorni dalla data di stipulazione del presente contratto, la Società individua, in conformità ai criteri di cui all'art. 29 del d.lgs. n. 196/2003 e per le fasi di propria competenza (pre-trattamento, rilevazione, elaborazione e conservazione dei dati presso la Società), il responsabile del trattamento dei dati personali relativi alle persone fisiche, comunicandone per iscritto il nominativo alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC).

In mancanza della predetta comunicazione, il responsabile del trattamento sarà individuato nel legale rappresentante della Società.

L'ISTAT, in qualità di titolare del trattamento cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto, procede alla formale designazione del responsabile.

Il responsabile del trattamento, in particolare:

- garantisce che la raccolta dei dati avvenga utilizzando esclusivamente i questionari concordati con l'ISTAT;
- assicura il rispetto dei principi di cui all'art. 11 del d.lgs. n. 196/2003;
- rende l'informativa agli interessati, garantendo ai medesimi l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003;
- designa quali incaricati del trattamento i rilevatori e gli altri collaboratori che, per lo svolgimento dei propri compiti, vengano a conoscenza dei nominativi degli intervistati e delle informazioni contenute nei questionari di rilevazione ed impartisce loro istruzioni scritte dirette a garantire la corretta esecuzione del contratto e la tutela dei dati trattati. I nominativi degli incaricati sono comunicati alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC);
- adotta, ai sensi degli artt. 31 e seguenti del d.lgs. n. 196/2003, misure di sicurezza idonee a prevenire rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, accessi agli stessi non autorizzati e trattamenti non conformi alle finalità della raccolta.

Nello svolgimento della propria attività, gli incaricati del trattamento sono tenuti ad agire nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e ad attenersi alle istruzioni impartite dal responsabile. Essi sono inoltre tenuti, ai sensi degli artt. 8 e 9 del d.lgs. n. 322/1989, al rispetto del segreto d'ufficio e del segreto statistico. Al momento dell'assunzione dell'incarico, i rilevatori assumono espressamente l'impegno al rispetto delle norme richiamate e si dichiarano consapevoli delle responsabilità civili, penali e amministrative conseguenti alla loro violazione.

Per la raccolta delle informazioni, i rilevatori utilizzano esclusivamente i modelli elettronici forniti dall'ISTAT, sui quali non deve essere riportato il nominativo dell'intervistato o altre informazioni comunque idonee a consentire l'identificazione diretta dello stesso (art. 4, comma 1, lett. c).

Al termine dei previsti controlli di qualità, la Società provvede alla distruzione degli elenchi dei nominativi delle persone da intervistare. In ogni caso, fin dal momento della registrazione dei dati sui supporti consegnati dall'ISTAT, la Società assicura che i modelli di rilevazione non siano associati o associabili ai singoli nominativi.

I dati raccolti, privi dei dati identificativi, sono restituiti alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC) a cura del responsabile del trattamento, dopo l'espletamento di tutte le operazioni previste e nel rispetto delle modalità definite dal contratto.

E' fatto divieto assoluto alla Società e al suo personale di trattenere copia dei dati trattati in esecuzione del presente contratto, di comunicare gli stessi a terzi, di diffonderli o di utilizzarli per fini diversi da quelli contrattuali. La società pertanto dovrà garantire la cancellazione dei dati (o la loro definitiva inintelligibilità) mediante l'applicazione di specifiche misure di sicurezza, tenendo anche conto delle indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali relative alla cancellazione sicura dei dati personali contenuti in dispositivi elettronici o informatici (Provvedimento 13 ottobre 2008, pubblicato su G.U. n.287 del 9 dicembre 2008). Anche relativamente allo smaltimento del materiale cartaceo la Società dovrà garantire quanto disposto dal D.L.vo n.196 del 30.06.2003.

La Società informa l'ISTAT in ordine a tutte le questioni rilevanti ai fini dell'attuazione del d.lgs. n. 196/2003 che dovessero presentarsi nel corso dell'esecuzione del contratto e predispone, al termine dello stesso, un rapporto scritto in merito a tutti gli adempimenti posti in essere.

Il predetto rapporto, firmato dal responsabile del trattamento, è consegnato all'ISTAT che lo sottoscrive per accettazione.

Il prodotto finale dell'indagine cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto rimane di esclusiva proprietà dell'ISTAT, al quale spettano tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

Per l'inosservanza del presente articolo, l'ISTAT può risolvere il contratto con incameramento del deposito cauzionale ed ad agire per il risarcimento degli eventuali danni.

ART. 15 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori oggetto del presente contratto, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro ed assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga ad attuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

La Società si obbliga altresì a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione, anche se la Società non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'ISTAT, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione alla Società delle inadempienze ad esso segnalate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari al 20% dell'importo del contratto.

Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato del Lavoro predetto avrà dichiarato che la Società si sia posta in regola, senza che questa possa vantare diritto alcuno per il ritardato pagamento.

ART. 16 – PROPRIETÀ E DIRITTI

Si conviene che l'indirizzario, i questionari, i dati raccolti, il prodotto finale dell'indagine ed ogni altro eventuale materiale copribile o meno da diritti di proprietà intellettuale prodotto nel corso dell'indagine, rimarrà di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

La Società si impegna, durante tutto il periodo dei lavori oggetto del presente contratto, a non effettuare, nel corso delle stesse interviste, rilevazione di dati per conto di altri titolari e, più in generale a non perseguire, nell'ambito delle interviste, finalità diverse da quelle specificatamente descritte dal questionario e dalle istruzioni per il rilevatore.

E' fatto altresì divieto alla Società di riprodurre su qualsiasi tipo di supporto i dati statistici relativi all'indagine.

ART. 17 – DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'osservanza degli obblighi derivanti dal presente contratto la Società ha costituito una cauzione di €._____ = (EURO _____/____) pari al 10% dell'importo contrattuale (5% nel caso in cui la Società sia certificata per la qualità), IVA esclusa, mediante:

fideiussione bancaria n. _____
del _____ rilasciata dall'Istituto bancario autorizzato _____

oppure

polizza assicurativa n. _____ del _____ rilasciata dall'Istituto Assicurativo autorizzato _____.

L'entità del deposito cauzionale potrà variare secondo quanto stabilito dall'articolo 113 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i..

La Banca/Soc.Assicurazione si costituisce fideiussore, nell'interesse della Società appaltatrice ed a favore dell'ISTAT, per la predetta somma di €._____ =.

In forza della presente garanzia, la Banca/Soc. Assicurazione resta impegnata a versare, a semplice richiesta dell'ISTAT, entro quindici giorni dalla richiesta e fino alla concorrenza di €._____ = la somma che l'ISTAT dichiarasse dovuta per inadempienze contrattuali da parte della Società appaltatrice.

La presente fideiussione deve, pertanto, contenere l'espresso impegno della Banca/Soc. Assicurazione a versare il relativo importo su semplice richiesta dell'ISTAT senza che, per tale suo obbligo, possano avere alcuna efficacia impeditiva eventuali diffide, riserve, richieste e opposizioni di qualsiasi genere da parte della Società appaltatrice.

E' escluso il beneficio della previa escussione del debitore principale ai sensi dell'articolo 1944, comma 2, CC.

La fideiussione prestata non potrà essere svincolata se non dietro esplicita autorizzazione in tal senso da parte dell'ISTAT al termine delle prestazioni contrattuali.

ART.18 - SUBAPPALTO

Le cessioni in subappalto delle prestazioni oggetto del presente contratto sono regolate dall'art. 118 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i.. Le cessioni effettuate in violazione della legge suddetta, ferme restando le altre responsabilità di legge della Società, fanno sorgere il diritto a risolvere il contratto e ad effettuare l'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata.

Qualora non fosse possibile effettuare la suddetta esecuzione in danno, e in caso di qualunque violazione delle norme in materia di subappalto, l'ISTAT applicherà una penale pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di subappalto l'ISTAT effettuerà i pagamenti direttamente alla Società che sottoscrive il contratto.

ART. 19 – PATTO DI INTEGRITÀ

Il Patto di Integrità sottoscritto in data _____, allegato al presente contratto quale parte integrante dello stesso, stabilisce la reciproca, formale obbligazione dell'ISTAT e della Società di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'espresso impegno, come previsto dalle vigenti norme anticorruzione, di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine di distorcerne la corretta esecuzione.

Il personale, i collaboratori ed eventuali consulenti della Società impiegati ad ogni livello nell'espletamento dell'appalto e nel controllo dell'esecuzione delle relative prestazioni, sono consapevoli del predetto Patto d'Integrità, il cui spirito condividono pienamente, nonché delle sanzioni previste a loro carico in caso di mancato rispetto delle disposizioni in esso contenute.

La Società accetta che, nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il Patto di Integrità, comunque accertato dall'ISTAT, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione definitiva;

- responsabilità per danno arrecato all'ISTAT nella misura del 5 (cinque) % del valore dell'appalto, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dall'ISTAT per n. 3 (tre) anni;
- ogni altra ulteriore misura prevista dalla vigente normativa in materia.

ART. 20 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia in dipendenza del presente contratto la Società elegge il proprio domicilio legale presso il Foro di Roma, a tutti gli effetti amministrativi e giudiziari.

ART. 21 – EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il presente contratto, mentre è impegnativo per la Società fin dalla data della sottoscrizione, sarà efficace nei riguardi dell'Amministrazione solo dopo la firma da parte dei propri Organi competenti.

L'ISTAT

LA SOCIETA'

Agli effetti dell'art. 1341 C.C., la Società sottoscritta dichiara di approvare specificatamente le condizioni degli articoli seguenti:

- ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART. 5 RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE.**
- ART. 8 MONITORAGGIO E CONTROLLI DURANTE LA RILEVAZIONE**
- ART. 9 COLLAUDO, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART. 10 IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART. 11 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART. 12 MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- ART. 13 PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 14 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- ART. 15 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**
- ART. 16 PROPRIETÀ E DIRITTI**
- ART. 17 DEPOSITO CAUZIONALE**
- ART. 18 SUBAPPALTO**
- ART. 19 PATTO DI INTEGRITÀ**
- ART. 20 FORO COMPETENTE**
- ART. 21 EFFICACIA DEL CONTRATTO**

LA SOCIETA'

INDICE DEGLI ARTICOLI

- ART.1. OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART.1BIS RIMBORSO SPESE PUBBLICAZIONE AVVISO DI GARA**
- ART.2. NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO**
- ART.3. TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**
- ART.4. DIRETTORE ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ
STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE**
- ART.5. RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE.**
- ART.6. NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE/INDIVIDUI E ALLE IMPRESE**
- ART.7. MODALITÀ ALTERNATIVA DI RILEVAZIONE PER LE INDAGINI SULLE IMPRESE**
- ART.8. MONITORAGGIO E CONTROLLI DURANTE LA RILEVAZIONE**
- ART.9. COLLAUDO, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART.10. IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART.11. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART.12. MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- ART.13. PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART.14. RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- ART.15. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**
- ART.16. PROPRIETÀ E DIRITTI**
- ART.17. DEPOSITO CAUZIONALE**
- ART.18. SUBAPPALTO**
- ART.19. PATTO DI INTEGRITÀ**
- ART.20. FORO COMPETENTE**
- ART.21. EFFICACIA DEL CONTRATTO**

Sede

L'ISTAT

LA SOCIETA'