

**CONTRATTO PER LA REALIZZAZIONE DI VENTIQUATTRO CICLI DI RILEVAZIONE MENSILE MEDIANTE SISTEMA CATI PER LE INDAGINI MENSILI SULLA FIDUCIA DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI.**

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 \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 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"; cadenza mensile);
- B. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese manifatturiere** (denominata di seguito "B" o "Manifatturiere"; cadenza mensile);
- C. Indagine con tecnica C.A.T.I. sugli "Investimenti delle imprese manifatturiere"** (denominata di seguito "C" o "Investimenti"; cadenza semestrale);
- D. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese dei servizi di mercato** (denominata di seguito "D" o "Servizi"; cadenza mensile);
- E. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese del commercio al dettaglio** (denominata di seguito "E" o "Commercio"; cadenza mensile);
- F. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulla fiducia delle imprese di costruzioni** (denominata di seguito "F" o "Costruzioni"; cadenza mensile).

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 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 €. \_\_\_\_\_, 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. 248.800 interviste CATI complete di cui ca. n. 200.800 a imprese e ca. n. 48.000 a consumatori durante un arco di 24 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.

Principali attività connesse all'indagine incluse nel relativo importo contrattuale:

- attività informatiche descritte nel § 13.1.4 del Capitolato Tecnico;
- 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 formazione degli intervistatori e di altro personale della Società descritte nel § 13.3 del Capitolato Tecnico;
- gestione del servizio di invio fax come descritto nel Cap.10 del Capitolato Tecnico.

## **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;
- 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 (settembre 2012) affinché la rilevazione possa iniziare a novembre 2012 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 presumibilmente nel periodo compreso tra il mese di novembre 2012 e il mese di ottobre 2014 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 della Società che dell'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 18.30 alle 21.30; 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 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 la Società contraente e la competente struttura dell'ISTAT.

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.

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 TECNICO ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E  
RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ  
STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE**

Il Direttore Tecnico ISTAT dell'esecuzione del contratto è \_\_\_\_\_.

Il Responsabile di Progetto per parte della Società è \_\_\_\_\_.

I suddetti Responsabili, 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.

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 Direttore Tecnico ISTAT, 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), Via Tuscolana n. 1788 – 00173 Roma.

Sarà cura del Direttore Tecnico ISTAT di 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. L'ISTAT si riserva la facoltà di richiedere i *curricula vitarum* degli intervistatori (§ 13.2 del Capitolato Tecnico).

La formazione dei Supervisor di sala e degli Operatori del Numero Verde dovrà avvenire secondo quanto indicato, rispettivamente, nei §§ 13.3.1 e 13.3.3 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 2 operatori. I costi dell’attivazione del Numero Verde e delle chiamate in entrata saranno a carico dell’ISTAT. 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.

Il sistema dovrà registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi nonché della durata della risposta. Tali informazioni dovranno essere fornite e collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Gli operatori telefonici registreranno, su apposito modulo informatizzato, 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.

Per la formazione degli operatori di Numero Verde è fatto rinvio al § 13.3.3 del Capitolato Tecnico.

## **ART. 7 – GESTIONE DEL SERVIZIO DI INVIO FAX**

La Società dovrà garantire, come da Cap. 10 del Capitolato Tecnico, un servizio automatizzato di invio fax (attraverso fax server) per spedire mensilmente il questionario di rilevazione alle imprese partecipanti alle indagini “Manifatturiere”, “Servizi”, “Commercio”, “Costruzioni” e “Investimenti”.

Questo servizio consentirà alle aziende di disporre in anticipo del questionario di indagine e conseguentemente di potersi adeguatamente preparare alle interviste.

La spedizione dei fax dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell’avvio delle singole fasi di rilevazione. Tale spedizione potrà essere sostituita da un invio per posta elettronica, nel caso sia disponibile l’indirizzo di posta elettronica del referente dell’intervista.

I testi dei questionari da inviare mensilmente, tramite fax, 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 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 fax, visualizzando le informazioni anagrafiche;
- generare i fax da inviare e "schedulare" l'invio automatico tramite server/fax;
- verificare l'esito dell'invio automatico dei fax; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il fax in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente i 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 dei fax;
- 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, tramite fax, dei questionari compilati dalle imprese la Società garantisce la disponibilità di un fax server attivato con "numero verde", di 4 stampanti di cui due laser e di n.4 linee telefoniche da dedicare esclusivamente a questa attività. Nel caso in cui i questionari vengano trasmessi dalle famiglie/individui o imprese via fax o via e-mail la registrazione dei dati è a carico della Società.

#### **ART. 8 – CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE**

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.

#### **ART. 9 – VERIFICHE 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.

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 Servizio tecnico competente e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Direttore Tecnico ISTAT.

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 248.800 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.248.800 interviste CATI, è di €.\_\_\_\_\_ più I.V.A. 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.

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. 4324616205.

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. **1038/2012, 186/2013 e 87/2014**

Codice CIG n. **4324616205**.

Le fatture dovranno pervenire al seguente indirizzo:

**Istituto Nazionale di Statistica  
Servizio Ragioneria  
Via Cesare Balbo, 16  
00184 – Roma**

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 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 affidate con il presente contratto 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 dell'indagine 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 \_\_\_\_\_/00) pari al 10% (o al 5% se certificata per la qualità) dell'importo contrattuale, 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 cinque 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.L.vo 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 - 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. 20 – 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 CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE**
- ART. 9 VERIFICHE E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART. 10 IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART. 11 TRACCIABILITA' 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 FORO COMPETENTE**
- ART. 20 EFFICACIA DEL CONTRATTO**

**LA SOCIETÀ'**

## **INDICE DEGLI ARTICOLI**

- ART.1. OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART.2. NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO**
- ART.3. TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**
- ART.4. DIRETTORE TECNICO 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. GESTIONE DEL SERVIZIO DI INVIO FAX**
- ART.8. CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE**
- ART.9. VERIFICHE 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. FORO COMPETENTE**
- ART.20. EFFICACIA DEL CONTRATTO**

**Sede**

**L'ISTAT**

**LA SOCIETÀ'**