



AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI  
BANCHE DATI E STRUMENTI PER LA  
PRODUZIONE DI INDICATORI SULLA SOSTENIBILITÀ DELLE UNITÀ  
ECONOMICHE

PNRR – M4C2-Inv. 2-Inv. 1.3  
CUP N. J33C22002910001

CONTRATTO

## Indice

---

|   |    |
|---|----|
| Art. 1 - Norme regolatrici .....  | 4  |
| Art. 2 - Oggetto .....  | 5  |
| Art. 3 - Responsabile Unico del Progetto, Direttore ISTAT dell'Esecuzione del Contratto e Responsabile di progetto della Società - Strutture tecniche ISTAT preposte all'indagine ..... | 5  |
| Art. 4 - Durata e modifiche del contratto in corso di esecuzione .....  | 5  |
| Art. 5 - Importo contrattuale, revisione prezzi e anticipazione del prezzo .....  | 5  |
| Art. 6 - Fatturazione e pagamenti .....   | 6  |
| Art. 7 - Modalità e luogo di esecuzione della prestazione e ulteriori specifiche tecniche .....   | 8  |
| Art. 8 - Subappalto .....   | 9  |
| Art. 9 - Personale impiegato dall'Affidatario .....   | 9  |
| Art. 10 - Tutele lavoristiche .....   | 10 |
| Art. 11 - Monitoraggio in itinere e azioni correttive .....   | 11 |
| Art. 12 - Garanzia definitiva .....   | 12 |
| Art. 13 - Penali .....  | 12 |
| Art. 14 - Risoluzione .....   | 13 |
| Art. 15 - Recesso .....   | 14 |
| Art. 16 - Forza maggiore .....  | 15 |
| Art. 17 - Patto di Integrità .....  | 16 |
| Art. 18 - Pantouflage-revolving doors .....   | 16 |
| Art. 19 - Divieto di cessione del contratto o cessione del credito .....  | 16 |
| Art. 20 - Brevetti, diritti d'autore e manleva .....  | 17 |
| Art. 21 - Responsabilità e, ove applicabile, polizza assicurativa .....   | 17 |
| Art. 22 - Obblighi di riservatezza .....  | 18 |
| Art. 23 - Trattamento dei dati personali .....  | 18 |
| Art. 24 - Nomina del responsabile del trattamento dei dati personali .....  | 18 |
| Art. 25 - Foro di competenza .....  | 20 |
| Art. 26 - Forma del contratto e oneri fiscali .....   | 20 |



## CONTRATTO

### Trattativa Me.PA. – ID 5465716

Affidamento della fornitura di BANCHE DATI E STRUMENTI PER LA PRODUZIONE DI INDICATORI SULLA SOSTENIBILITÀ DELLE UNITÀ ECONOMICHE, nell'ambito del PNRR - Progetto Supporto metodologico gestione dati e statistiche e creazione ecosistema digitale - MED - Amministrazione Titolare Ministero dell'Università e della Ricerca, Programma PE GRINS - GRINS - GROWING RESILIENT, INCLUSIVE AND SUSTAINABLE” (cod. PE0000018 CUP: **J33C22002910001**). Avviso 341/2022 “Partenariati estesi alle università, ai centri di ricerca, alle aziende per il finanziamento di progetti di ricerca di base”. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 4 “Istruzione e ricerca” – Componente 2 “Dalla ricerca all'impresa” – Investimento 1.3, finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU – Bando a Cascata SPOKE 0 E 2

CIG N. B79F550608

## TRA

**L'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA**, con sede legale in Roma, via Cesare Balbo n. 16, ed ivi elettivamente domiciliata ai fini del presente atto, codice fiscale n. 80111810588, partita IVA n. 02124831005, nella persona di Roberta Piagneri, in qualità di Direttore della Direzione Centrale amministrazione e patrimonio (DCAP), giusta i poteri conferitigli dal Presidente con deliberazione n. DOP/455/2025 del 27/02/2025 (di seguito per brevità anche “**Committente**” o “**ISTAT**”)

## E

la Società **CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**, con sede legale in Mantova (MN), Via Baldassare Castiglioni, 3 46100, capitale sociale Euro 100.000,00 - P.IVA 11041370013, in persona dell'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante dott. Alessandro Caprioglio, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti dal Consiglio di Amministrazione con atto di nomina del 21/01/25 (di seguito per brevità anche “**Impresa**” o “**Affidatario**”)

## PREMESSO CHE

- a. con Determinazione n. 538 del 22/08/2025, l'ISTAT ha affidato, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del Codice la fornitura di BANCHE DATI E STRUMENTI PER LA PRODUZIONE DI INDICATORI SULLA SOSTENIBILITÀ DELLE UNITÀ ECONOMICHE;
- b. l'Affidatario è stato sottoposto con esito positivo alla verifica del possesso, ai sensi dell'art. 99 del Codice, dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice nonché dei requisiti di ordine speciale di cui all'art. 100 del Codice e alle condizionalità ed ai requisiti della misura PNRR oggetto del contratto;
- c. l'Affidatario conviene che il contenuto del presente Contratto e dei suoi allegati, ivi compreso il Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche, nonché il Disciplinare di affidamento e l'ulteriore documentazione della procedura, definiscono in modo adeguato e completo l'oggetto delle

prestazioni da eseguire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;

- d. l'Affidatario ha presentato la documentazione necessaria ai fini della stipula del presente Contratto che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale.

## SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

### Art. 1 - Norme regolatrici

1. Le premesse al Contratto, gli atti e i documenti richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto così come l'Offerta, il Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche e le eventuali offerte migliorative proposte in sede di presentazione di preventivo/offerta.
2. I termini stabiliti nella documentazione allegata alla Trattativa diretta, relativamente ai tempi di esecuzione del Contratto, sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'art. 1457 del Codice civile.
3. L'esecuzione del presente Contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:
  - i. dal Reg. (UE) 2021/241 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza e, con particolare riferimento al c.d. *"Do not significant harm principle"* (DNSH), dal Reg. (UE) 2020/852;
  - ii. dal Decreto-Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dall'articolo 1 della Legge 29 luglio 2021, n. 108, concernente la *"Governance del PNRR e le prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure"*;
  - iii. dal *Council Implementing Decision (CID)* - Decisione di esecuzione del Consiglio del 13 luglio 2021 che approva il PNRR dell'Italia e l'allegato riveduto della decisione di esecuzione del Consiglio relativa all'approvazione della valutazione del Piano per la Ripresa e la Resilienza dell'Italia (PNRR);
  - iv. dagli Operational Arrangements (OA) del 22 dicembre 2021 tra la Commissione Europea e l'Italia;
  - v. da ogni altro Regolamento e/o disposizione adottati in ambito PNRR;
  - vi. dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato in quanto compatibili;
  - vii. dalle disposizioni del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 *"Codice dei contratti pubblici"* (nel seguito denominato *"Codice"*) e, in generale, dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
  - viii. da quanto disposto dalle *"Regole del Sistema di E-Procurement della Pubblica Amministrazione"*, ove compatibili.

## **Art. 2 - Oggetto**

1. Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura di BANCHE DATI E STRUMENTI PER LA PRODUZIONE DI INDICATORI SULLA SOSTENIBILITÀ DELLE UNITÀ ECONOMICHE, così come descritto nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche, ai seguenti patti e condizioni.

## **Art. 3 - Responsabile Unico del Progetto, Direttore ISTAT dell'Esecuzione del Contratto e Responsabile di progetto della Società - Strutture tecniche ISTAT preposte all'indagine**

1. Il **Responsabile Unico del Progetto (RUP)** è la dott.ssa Anna Ceci, email ceci@istat.it.
2. Il **Responsabile di Progetto per parte dell'Impresa** è il dott. Alessandro Caprioglio, email xcseitalia@legalmail.it.
3. Le suddette figure, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito, tra l'altro, di concordare il piano dei lavori, coordinare le attività oggetto della fornitura e di verificarne l'andamento fino al termine delle prestazioni contrattuali.
4. Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti l'organizzazione e l'erogazione della fornitura dovranno essere scambiate tra i Responsabili medesimi.
5. Per tutte le tematiche di carattere tecnico l'Impresa, previo accordo con il RUP/DEC, se nominato, dovrà rapportarsi con le sotto indicate strutture competenti dell'ISTAT:
  - Dipartimento per le statistiche economiche, ambientali e conti nazionali (DIAE), Via Cesare Balbo 16, 00184 Roma;

## **Art. 4 - Durata e modifiche del contratto in corso di esecuzione**

1. La fornitura di cui all'art. 2 prevede la consegna entro 5 (cinque) giorni.
2. Il contratto avrà decorrenza dalla data del verbale di inizio attività a cura del RUP/DEC, se nominato.
3. I termini sopra indicati sono perentori e funzionali a garantire il rispetto dei tempi di realizzazione di milestone e target del PNRR, in coerenza con il cronoprogramma.
4. Il contratto è sempre modificabile, ai sensi dell'art. 9 (Principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale) del Codice, nel rispetto delle clausole di rinegoziazione eventualmente contenute nel presente Contratto.
5. Le modifiche e le varianti al presente Contratto verranno disposte, ricorrendone i presupposti, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 120 del Codice, oltre che nel rispetto degli obblighi di pubblicazione e comunicazione applicabili.
6. L'Affidatario espressamente accetta di eseguire tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dall'ISTAT, purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.
7. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dall'Affidatario se non sia stata approvata dall'ISTAT.
8. In nessun caso l'Affidatario potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel contratto, salvo quanto diversamente previsto dall'art. 121 del Codice.

## **Art. 5 - Importo contrattuale, revisione prezzi e anticipazione del prezzo**

1. L'importo contrattuale della fornitura è pari ad € 139.000,00 (euro Centotrentanovemila/00), oltre IVA in misura di legge. Non sono previsti costi di sicurezza derivanti da DUVRI.

2. L'importo contrattuale deve intendersi onnicomprensivo di tutti gli oneri e rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'affidamento, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo anche quelli relativi alle eventuali spese di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché ai connessi oneri assicurativi.
3. Ai sensi dell'art. 60 del Codice, qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichi una variazione del costo del servizio, superiore al 5% (cinque per cento) dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura dell'80% (ottanta per cento) del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire in maniera prevalente in base all'indice dei prezzi alla Produzione dei servizi-PPS [631]; Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse, portali web, pubblicato da Istat (di seguito "Indice di Riferimento").
4. L'anticipazione del prezzo contrattuale, calcolata sul valore del contratto in misura pari al 20% (venti per cento), secondo quanto disposto dall'art. 125, comma 1 del Codice - se richiesta dall'Impresa - è corrisposta entro 15 (quindici) giorni dall'effettivo inizio della prestazione, subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione, maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione.  
Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

#### **Art. 6 - Fatturazione e pagamenti**

1. Il presente Contratto di appalto è finanziato con risorse del Fondo di Rotazione per l'attuazione dell'iniziativa Next Generation EU - Italia nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) da cui deriva l'obbligo delle parti di assicurare il rispetto del divieto di doppio finanziamento di cui all'art. 9 del citato Reg. UE 2021/241.
2. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale:
  - tutti i pagamenti saranno effettuati previa emissione dell'attestazione di regolare esecuzione da parte del RUP/DEC, se nominato, e nulla osta da parte della competente struttura tecnica dell'ISTAT e avverranno dietro emissione di apposita regolare fattura elettronica;
  - l'Affidatario potrà emettere fattura secondo quanto specificato nei commi che seguono.
3. Prima di emettere fattura elettronica, nelle modalità successivamente descritte nel presente articolo, l'Impresa dovrà attenersi a quanto di seguito indicato:
  - a. entro 3 giorni dall'ultimazione di ciascuna prestazione fatturabile, l'Impresa dovrà trasmettere "un preavviso di fattura", tramite posta elettronica certificata (PEC: [affariamministrativi@postacert.istat.it](mailto:affariamministrativi@postacert.istat.it)) alla DCAP-Servizio AST ed al RUP/DEC, se nominato, contenente la descrizione analitica delle prestazioni effettuate e la tranche di pagamento rispetto alle previsioni contrattuali con il relativo importo che verrà successivamente fatturato. Al preavviso dovrà essere allegato il verbale redatto in contraddittorio tra le parti;
  - b. entro i successivi 20 giorni dalla ricezione del predetto preavviso di fattura, il RUP/DEC, se nominato, dovrà avviare le attività di verifica di conformità delle prestazioni indicate nel

preavviso di fattura e comunicarne formalmente l'esito alla DCAP-Servizio AST ed eventualmente al RUP;

- c. entro i successivi 7 giorni dalla ricezione del suddetto esito della verifica, la DCAP-Servizio AST, salvo diverso avviso del RUP, per suo conto provvederà a comunicare via Posta Elettronica Certificata le risultanze all'Impresa che procederà all'emissione della fattura elettronica secondo le previsioni contrattuali. In caso di esito negativo, la Società non emetterà la fattura elettronica e si atterrà alle prescrizioni dell'ISTAT.
4. Una volta espletate tutte le attività sopra descritte, l'Impresa dovrà emettere regolare fattura in formato elettronico entro i successivi 5 giorni dalla comunicazione delle risultanze da parte della DCAP-Servizio AST, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge 24 dicembre 2007 n. 44 e s. m. i. ed al Decreto Ministeriale n. 55 del 03 aprile 2013, nonché alle disposizioni di cui al Decreto Legge 24 aprile 2014 n. 66, convertito con modificazioni nella Legge 23 giugno 2014 n. 89, relative alle modalità operative.
5. L'Impresa dovrà attenersi al formato standardizzato di fattura (formato *.xml*), come determinato dal predetto Decreto Ministeriale n. 55/2013, da inoltrare all'ISTAT tramite l'apposito Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, utilizzando il codice univoco (codice IPA) identificativo dell'ISTAT ed assegnato al Servizio Ragioneria, incaricato della trasmissione e ricezione di tutte le fatture in formato elettronico, reperibile sul sito web ufficiale [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) e di seguito riportato:

#### Servizio di Fatturazione Elettronica

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Denominazione Ente:              | Istituto Nazionale di Statistica – ISTAT |
| Codice Univoco ufficio:          | KJBNQY                                   |
| Nome dell'ufficio:               | Servizio Ragioneria                      |
| Cod. fisc. del servizio di F.E.: | 80111810588                              |
| Ultima data validaz. del c.f.:   | 07/07/2014                               |
| Data di avvio del servizio:      | 31/03/2015                               |
| Regione dell'ufficio:            | Lazio                                    |
| Provincia dell'ufficio:          | RM                                       |
| Comune dell'ufficio:             | Roma                                     |
| Indirizzo dell'ufficio:          | Via Cesare Balbo, 16                     |
| Cap dell'ufficio:                | 00184                                    |

6. Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, convertito con modificazioni dalla Legge n. 89/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione e la riconducibilità della fattura al presente Contratto, nonché ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2021/241 e alla circolare MEF-RGS del 31 dicembre 2021, n. 33, al fine di poter garantire l'assenza di doppio finanziamento e l'esatta riconducibilità delle spese al progetto finanziato, le fatture elettroniche emesse verso l'ISTAT dovranno **obbligatoriamente** riportare i seguenti riferimenti:
  - a. il numero di Repertorio e la data del presente Contratto

- b. il riferimento al competente Ufficio DCAP / Serv. AST
  - c. il Codice identificativo gara (CIG): B79F550608
  - d. il Codice unico di progetto (CUP): J33C22002910001
  - e. la seguente prenotazione di budget 1100001812
  - f. l'oggetto della fattura
  - g. il periodo di riferimento della prestazione
  - h. l'indicazione delle quantità e della tipologia di prestazioni / interviste fatturate ed il relativo prezzo
  - i. l'indicazione dell'aliquota IVA. A tale proposito si fa presente che l'ISTAT applica lo *split payment*
  - j. il titolo dell'intervento PNRR: Progetto Supporto metodologico gestione dati e statistiche e creazione ecosistema digitale - Missione 4 "Istruzione e ricerca" - Componente 2 "Dalla ricerca all'impresa" - Investimento 1.3, finanziato da parte dell'Unione europea - Next Generation EU
  - k. codificazione contabile PNRR: CS.10369-5 (Fondo Istat per il Progetto specifico)
7. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata solo al termine del Contratto in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva.
8. Le fatture difformi da quanto esposto non potranno essere pagate. Qualora le fatture non riportino gli elementi sopra indicati l'ISTAT non risponderà del mancato rispetto del termine di pagamento di cui al successivo capoverso e nulla l'Impresa potrà pretendere per tale inosservanza.
9. I pagamenti saranno effettuati entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica (previa acquisizione del DURC ed Agenzia Entrate Riscossione per fatture superiori ad €. 5.000,00 IVA esclusa), da parte del Servizio Programmazione, Bilancio e Contabilità (PBC, già Ragioneria) dell'ISTAT.
10. Qualora siano decorsi 30 giorni senza aver dato luogo al pagamento, il Sistema di Interscambio (Sdi) addebiterà automaticamente all'ISTAT gli interessi di mora per ciascun giorno in più di ritardo, salvo che l'Istituto dimostri che il ritardo nel pagamento è derivato da causa allo stesso non imputabile.
11. L'Impresa si impegna a riportare il suddetto codice CIG e CUP sui pagamenti posti in essere dalla stessa nei confronti degli altri soggetti di cui all'art. 3, comma 1, della Legge n. 136/2010 e s.m.i.
12. Il pagamento di tutti gli importi contrattuali, al fine di poter assolvere agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, sarà effettuato esclusivamente sul/sui conto/i corrente/i bancari e/o postali dedicati. Il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

#### **Art. 7 - Modalità e luogo di esecuzione della prestazione e ulteriori specifiche tecniche**

1. L'Affidatario è obbligato ad eseguire la prestazione contrattuale a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti, sulla base di quanto indicato nel presente atto, nel Capitolato

Tecnico/Specifiche Tecniche o altra documentazione della procedura, nonché secondo le direttive impartite dal Committente.

2. L’Affidatario è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dal Committente per l’avvio dell’esecuzione del contratto; qualora l’Affidatario non adempia, il Committente avrà la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi del successivo articolo denominato “Risoluzione”.
3. L’Affidatario è obbligato:
  - a. per le condizionalità proprie del PNRR, al rispetto della tempistica di realizzazione/avanzamento delle attività progettuali, in coerenza con quanto previsto dal cronoprogramma procedurale della Misura, nonché dei Milestone (obiettivi qualitativi) e dei Target (obiettivi quantitativi) di Progetto, fornendo degli output o dei prodotti relativi alla conclusione delle attività. Tale procedura sarà soggetta a monitoraggio e verifica di conformità da parte del Committente, per valutare il corretto avanzamento delle attività, al fine di attestare il raggiungimento dei target associati al Progetto e per la precoce individuazione di scostamenti e la messa in campo di azioni correttive e/o l’applicazione di penali sanzionatorie, come meglio indicato nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche e nel presente Contratto;
  - b. per gli ulteriori requisiti propri del PNRR, al rispetto dei requisiti, ove previsti, relativi al rispetto del tagging climatico, del tagging digitale, del principio del DNSH e dei principi trasversali relativi alla misura di cui al presente Contratto, così come indicato nei documenti progettuali. Tale procedura sarà soggetta a monitoraggio e verifica di conformità da parte del Committente, per valutare il corretto rispetto dei target associati al Progetto e per la precoce individuazione di scostamenti e la messa in campo di azioni correttive e/o l’applicazione di penali sanzionatorie, come meglio indicato nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche e nel presente Contratto.

#### **Art. 8 - Subappalto**

1. L’Affidatario, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l’esecuzione di alcuna prestazione oggetto del contratto.

#### **Art. 9 - Personale impiegato dall’Affidatario**

1. L’Affidatario è obbligato ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, e a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. L’Affidatario si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano l’Affidatario anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
3. Per le prestazioni richieste, l’Affidatario si obbliga ad avvalersi di personale specializzato secondo quanto eventualmente indicato nella documentazione della procedura, con contratto di lavoro subordinato ovvero con rapporto di lavoro comunque riconducibile a una delle

tipologie contrattuali ammesse dalla Legge n. 183/2014 e successivi Decreti attuativi, nonché di lavoratori autonomi (nel rispetto di quanto previsto all'art. 119, comma 3, del Codice), nei limiti e alle condizioni previsti nel presente Contratto e suoi allegati.

4. È a carico dell'Affidatario l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, essa adotterà i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, fornendo al Committente, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati, manlevando e tenendo indenne il Committente da qualsivoglia onere e responsabilità.
5. L'Affidatario, inoltre, si impegna ad adottare ogni cautela al fine di evitare danni di qualsiasi natura materiali e immateriali, diretti e indiretti derivanti e/o connessi all'esecuzione del servizio di cui è responsabile, anche ai beni pubblici e privati.
6. L'Affidatario riconosce al Committente la facoltà di richiedere la sostituzione di unità del personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fossero ritenute dal Committente non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso l'Affidatario si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di 7 (sette) giorni dalla comunicazione da parte della Committente con le modalità che lo stesso Committente riterrà più opportune a garantire la continuità del team di lavoro.

#### **Art. 10 - Tutele lavoristiche**

1. Ai sensi dell'art. 47, comma 4 del decreto-legge 77 del 31 maggio 2021, convertito con legge 29 luglio 2021, n. 108, l'Affidatario è tenuto a rispettare l'impegno di assicurare una quota pari almeno al 40% delle assunzioni<sup>1</sup> necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile (minore di 36 anni) sia all'occupazione femminile, come da obbligo già assunto in sede di offerta.

---

##### <sup>1</sup> **Calcolo della quota del 40 per cento**

L'obbligo è finalizzato a garantire un incremento sia dei lavoratori giovani sia delle lavoratrici e pertanto la percentuale di incremento deve essere assicurata con riferimento ad entrambe le tipologie.

Fatte salve le deroghe di cui al comma 7, va dunque, ad esempio, esclusa un'azienda che si impegna all'incremento del 40% componendolo con il 30% di giovani e il 10% di donne, salvo che queste percentuali non rispecchino i criteri per l'applicazione delle deroghe indicati di seguito.

Diversamente, invece, va, ad esempio, ammessa l'azienda che garantisce l'impegno con assunzioni che, sebbene nominalmente non superano la percentuale del 40%, garantiscono tuttavia il target con un numero inferiore di unità in tutto o in parte caratterizzate dal doppio requisito di genere ed età (40% di donne con meno di 36 anni oppure 30% di donne con meno di 36 anni, 10% di donne di almeno 36 anni e 10% di uomini con meno di 36 anni). In termini assoluti, ad esempio, l'aggiudicatario che assume 20 persone rispetterà le quote previste non solo nel caso in cui assuma 8 uomini con meno di 36 anni e 8 donne con almeno 36 anni, ma anche qualora assuma 8 donne con meno di 36 anni oppure 6 donne e 2 uomini con meno di 36 anni e 2 donne con almeno 36 anni.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni dell'art. 47, comma 4, le stazioni appaltanti e gli operatori economici faranno riferimento alle seguenti indicazioni:

1. in ordine alla platea di lavoratori da considerare per il calcolo della percentuale si deve fare riferimento al numero complessivo di nuove assunzioni da impiegare lungo l'arco temporale di esecuzione del contratto;
2. le assunzioni da destinare a occupazione giovanile e femminile si identificano con il perfezionamento di contratti di lavoro subordinato disciplinati dal d.lgs. n. 81/2015, e dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni comparativamente più rappresentative a livello nazionale.

L'ultima parte del comma 4 prevede che l'obbligo di assicurare una quota pari almeno al 40% riguardi le assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

L’Affidatario deve produrre, entro 6 mesi dalla stipula del presente Contratto - salvo l’ipotesi di differimento espressamente concordato con l’ISTAT - uno schema di organizzazione che dia evidenza dell’entità del personale impiegato nell’esecuzione dell’appalto e le concrete modalità di applicazione della clausola relativa all’assunzione di giovani con età inferiore a 36 anni e donne, con particolare riferimento a inquadramento, trattamento economico e percorso formativo.

L’Affidatario deve, altresì, trasmettere idonea documentazione relativa ai contratti di lavoro stipulati in coerenza con quanto indicato al primo capoverso del presente comma.

Il rispetto del suddetto obbligo è oggetto di specifico controllo in sede di conformità da parte di ISTAT.

2. Ai sensi dell’art. 47, comma 3-bis del D.L. n. 77/2021 e del DPCM 7 dicembre 2021, l’Affidatario, entro sei mesi dalla data di stipula del contratto, produce ad ISTAT una *“Dichiarazione di regolarità sul diritto al lavoro delle persone con disabilità”* con la quale il legale rappresentante attesti l’ottemperanza alle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità, nonché una relazione relativa all’assolvimento degli obblighi di cui alla Legge n. 68/99, illustrando eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. L’Affidatario è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.
3. Le sanzioni derivanti dall’inadempimento ai predetti obblighi sono disciplinate dall’articolo rubricato *“Penali”* del presente Contratto.
4. L’Affidatario deve assicurare la conservazione della documentazione progettuale in fascicoli cartacei e/o informatici, ai fini della completa tracciabilità delle operazioni - nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. e all’articolo 9 punto 4 del D.L. n. 77/2021 - che, nelle diverse fasi di controllo e verifica previste dal sistema di gestione e controllo del PNRR, dovranno essere messi prontamente a disposizione su richiesta di ISTAT.

#### **Art. 11 - Monitoraggio in itinere e azioni correttive**

1. Il RUP/DEC, se nominato, provvede al monitoraggio *in itinere* del corretto avanzamento dell’attuazione delle attività, anche attraverso la richiesta dell’eventuale ulteriore documentazione attestante il rispetto delle condizionalità specifiche, del principio DNSH, dei principi trasversali PNRR, di tutti i requisiti previsti dalla Misura a cui è associato il Progetto in considerazione compreso il contributo all’indicatore comune e ai *tagging* climatici e digitali, della tempistica di realizzazione delle altre prestazioni contrattuali, nonché dell’ulteriore documentazione necessaria alla rendicontazione del Progetto, in ottemperanza alle direttive emanate dall’Amministrazione centrale titolare dell’intervento, ovvero alle eventuali richieste pervenute da quest’ultima.
2. Con particolare riferimento al rispetto del principio del DNSH, saranno oggetto di specifica verifica da parte del RUP/DEC, se nominato, le attestazioni e dichiarazioni eventualmente previste dal Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche.
3. Il monitoraggio di cui ai commi precedenti avviene secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche ed eventualmente dettagliato dal RUP/DEC, se nominato.
4. Ferme le ipotesi di applicabilità delle penali di cui al presente Contratto, ove si verificano scostamenti dal corretto avanzamento delle attività, il RUP/DEC, se nominato, informa

l'Affidatario comunicando, altresì, le pertinenti azioni correttive ed impartendo le disposizioni e le istruzioni operative necessarie a garantire la corretta esecuzione mediante ordini di servizio.

#### **Art. 12 - Garanzia definitiva**

1. A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente Contratto, l'Affidatario deposita garanzia definitiva resa ai sensi dell'art. 53, comma 4 e art. 117 del Codice, in favore dell'ISTAT, mediante garanzia fideiussoria (vedi allegato).

#### **Art. 13 - Penali**

1. Le penali sono calcolate in misura giornaliera pari:
  - a) all'1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale, nel caso di ritardato adempimento alle prestazioni di cui al Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche;
  - b) allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) nel caso di inosservanza di cui all'art. 47, comma 4 del D.L. n. 77/2021 dell'obbligo di assicurare una quota pari almeno al 40% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile, secondo la gravità dell'inadempimento contestato, per ogni giorno di ritardo;
2. Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, deve essere prevista la consegna, secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche:
  - a. delle Dichiarazioni Non Finanziarie/Relazioni Di Sostenibilità delle unità economiche;
  - b. dell'elenco delle Uniform Resource Locator (URL) delle unità economiche verificate e validate come attive dal Fornitore;
  - c. dell'elenco delle URL attive delle unità economiche cui sono associati segnali di sostenibilità;
  - d. dell'elenco delle Certificazioni rilasciate dagli organismi accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento (ACCREDIA) alle unità economiche;
  - e. delle Certificazioni ambientali, delle Certificazioni biologiche e delle Certificazioni SOA rilasciate alle unità economiche.

In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all'1‰ (uno per mille). Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività, l'Istat si riserva di risolvere il contratto previa attivazione della procedura ex art. 122 comma 4 del Codice.

3. Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, deve essere prevista la consegna, secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche, delle utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore. In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità richiesti, verrà applicata una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale. Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività, l'Istat si riserva di risolvere il contratto previa attivazione della procedura ex art. 122 comma 4 del Codice.

4. In deroga all'art. 126, comma 1 del Codice, le penali dovute per inadempimenti relativi a contratti finanziati in tutto o in parte dal PNRR o dal PNC non possono superare complessivamente il 20% dell'ammontare netto contrattuale.
5. Gli inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali sono contestati all'Affidatario per iscritto dal RUP/DEC, se nominato.
6. L'Affidatario è, in ogni caso, tenuto a comunicare le proprie controdeduzioni al RUP/DEC, se nominato, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione, ai fini della valutazione da parte dell'ISTAT.
7. In caso di applicazione delle penali, l'ISTAT procede al recupero del relativo importo in sede di pagamento delle fatture, ovvero ad incamerare la cauzione, ove prevista, per la quota parte relativa ai danni subiti.
8. Qualora dagli inadempimenti di cui al presente articolo derivi la revoca o la riduzione del finanziamento PNRR, l'ISTAT agirà in rivalsa nei confronti dell'Affidatario.

#### **Art. 14 - Risoluzione**

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 121 del Codice per i casi di sospensione, l'ISTAT può risolvere un contratto di appalto senza limiti di tempo, ai sensi dell'art. 122 del Codice, se si verificano una o più delle seguenti condizioni:
  - a. modifica sostanziale del contratto, che richiede una nuova procedura di appalto ai sensi dell'art. 120 del Codice;
  - b. con riferimento alle modificazioni di cui all'art. 120, comma 1, lett. b) e c) del Codice, superamento delle soglie di cui al comma 2 del predetto art. 120 e, con riferimento alle modificazioni di cui all'art. 120, comma 3, superamento delle soglie di cui al medesimo art. 120, comma 3, lett. a) e b);
  - c. l'Aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto, in una delle situazioni di cui all'art. 94, comma 1, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di gara;
  - d. l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'art. 258 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea.
2. Altresì, l'ISTAT risolve il contratto di appalto qualora:
  - a. ove applicabile, sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
  - b. nei confronti dell'Affidatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al D.lgs. n. 159/2011 "*Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione*" ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui agli articoli da 94 a 98 del Codice.
3. Il presente Contratto può inoltre essere risolto per grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte dell'Affidatario, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni. Il RUP/DEC, se nominato, quando accerta un grave inadempimento avvia in contraddittorio con l'Affidatario secondo quanto previsto dall'art. 10 dell'Allegato II.14. All'esito del procedimento, l'ISTAT, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto con atto scritto comunicato

all’Affidatario.

4. Qualora, al di fuori di quanto previsto dal comma precedente, l’esecuzione delle prestazioni sia ritardata per negligenza dell’Affidatario rispetto alle previsioni del contratto, il RUP/DEC, se nominato, gli assegna un termine che, salvo i casi d’urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, e redatto il processo verbale in contraddittorio, qualora l’inadempimento permanga, l’ISTAT risolve il contratto, con atto scritto comunicato all’appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.
5. In tutti i casi di risoluzione del contratto l’Affidatario ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi o forniture regolarmente eseguiti.
6. Nei casi di risoluzione del contratto di cui ai commi 1, lett. c) e d), 2, 3 e 4, le somme di cui al comma 5 sono decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, e in sede di liquidazione finale dei servizi o forniture riferita all’appalto risolto, l’onere da porre a carico dell’Affidatario è determinato anche in relazione alla eventuale maggiore spesa sostenuta per il nuovo affidamento.
7. In ogni caso l’ISTAT, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l’adempimento, potrà risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 del Codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all’Affidatario con PEC, nel caso di mancata reintegrazione della cauzione, ove prevista, eventualmente escussa, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell’ISTAT.
8. Il mancato rispetto delle condizionalità specifiche, del principio DNSH, dei principi trasversali PNRR, di tutti i requisiti previsti dalla Misura a cui è associato il Progetto, compreso il contributo all’indicatore comune e ai tagging climatici e digitali e della tempistica di realizzazione delle altre prestazioni previste dalla documentazione d’appalto, può costituire causa di risoluzione del presente Contratto ai sensi dell’art. 1456 del Codice civile.
9. In caso di risoluzione del contratto, l’Affidatario si impegna a fornire all’ISTAT tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all’esecuzione dello stesso.

#### **Art. 15 - Recesso**

1. Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del D.lgs. n. 159/2011 “*Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione*”, l’ISTAT può recedere dal contratto in qualunque momento purché tenga indenne l’Affidatario mediante il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti, nonché del valore dei materiali utili esistenti in cantiere nel caso di lavori o in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell’importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite, calcolato secondo quanto previsto dall’art. 11 dell’Allegato II.14 del Codice.
2. L’esercizio del diritto di recesso è manifestato dall’ISTAT mediante una formale comunicazione all’Affidatario da darsi per iscritto con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali l’ISTAT prende in consegna i lavori, i servizi o le forniture ed effettua il collaudo definitivo o verifica la regolarità dei servizi eseguiti e dei beni consegnati.
3. In caso di sopravvenienze normative interessanti l’ISTAT che abbiano incidenza sull’esecuzione della fornitura o della prestazione del servizio, la stessa ISTAT potrà, per giusta causa, recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di 30 (trenta) giorni solari,

da comunicarsi all’Affidatario con PEC.

4. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al precedente comma, l’Affidatario ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d’arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all’art. 1671 del Codice civile.

#### **Art. 16 - Forza maggiore**

1. Costituisce forza maggiore il verificarsi di eventi o circostanze ("*Eventi di Forza Maggiore*"), quali, incendi, uragani, terremoti, conflitti bellici, pandemie, che impediscono ad una parte di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l’impedimento ("*la Parte Interessata*") prova tutte le seguenti condizioni:
  - a. che l’impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo;
  - b. che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto;
  - c. che gli effetti dell’impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.
2. Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore, ai sensi e per gli effetti di cui artt. 1218 e 1258 del Codice civile, l’Affidatario non sarà ritenuto responsabile dell’inadempimento o del ritardato adempimento, e non si potrà procedere all’applicazione delle penali, di cui all’articolo denominato “Penali” e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all’articolo denominato “Risoluzione”. Al fine di non incorrere in responsabilità, l’Affidatario avrà l’obbligo di comunicare al Committente che intende avvalersi della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell’impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire al Committente la valutazione dei presupposti per l’applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.
3. Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l’adempimento delle prestazioni contrattuali, l’Affidatario sarà tenuto, in linea con l’art. 121, comma 6, del Codice, a rispettare le prescrizioni contrattuali in relazione alle prestazioni la cui esecuzione non sia resa impossibile dai predetti eventi; qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano totalmente la prestazione, la Committente potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell’art. 121, comma 1 del Codice per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. È fatto obbligo all’Affidatario comunicare al Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché la Committente disponga la ripresa dell’esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell’esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.

4. Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse dell'Amministrazione l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà della Committente recedere dal contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo denominato "Recesso".
5. Qualora l'evento di Forza maggiore determini l'impossibilità della prestazione, si applicheranno le disposizioni di cui all'articolo denominato "Recesso".

#### **Art. 17 - Patto di Integrità**

1. Il personale dell'ISTAT, impiegato ad ogni livello nell'espletamento delle procedure del presente affidamento e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto stipulato, è consapevole del Patto di Integrità, il cui spirito condivide pienamente, nonché delle sanzioni previste a suo carico in caso di mancato rispetto di esso.
2. L'Affidatario si obbliga ad osservare quanto sottoscritto nell'appendice denominata "*Patto di Integrità*" allegata al presente Contratto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti, potranno essere applicate le sanzioni ivi previste, secondo la gravità della violazione accertata.
3. L'Affidatario si impegna a rendere noti, su richiesta dell'ISTAT, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto.

#### **Art. 18 - Pantouflage-revolving doors**

1. L'Affidatario si obbliga ad osservare il divieto di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 in materia di *pantouflage-revolving doors*, nonché il "*Codice di comportamento dei dipendenti dell'ISTAT*" consultabile sul sito web dell'ISTAT nella sezione: Amministrazione trasparente.
2. La violazione del citato art. 53, comma 16-ter determina la nullità del presente Contratto e l'incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

#### **Art. 19 - Divieto di cessione del contratto o cessione del credito**

1. È fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione stessa, fatto salvo quanto previsto dall'art. 120, comma 1, lettera d), del Codice per quanto applicabile.
2. L'Affidatario può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal presente Contratto, nelle modalità espresse dall'art. 120, comma 12, del Codice. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Committente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.
3. È fatto, altresì, divieto all'Affidatario di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
4. In caso di inadempimento da parte dell'Affidatario ai suddetti obblighi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
5. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

#### **Art. 20 - Brevetti, diritti d'autore e manleva**

1. La Committente acquisisce il diritto di utilizzazione, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente Contratto, dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Contratto.
2. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
3. L'Impresa, pertanto, si impegna a manlevare e tenere indenne la Committente da ogni rivendicazione da parte di titolari o concessionari di brevetti, di diritto d'autore o di diritti di privativa in genere concernenti la fornitura oggetto del Contratto, con obbligo di ottenere a propria cura e spese le cessioni, licenze o autorizzazioni necessarie, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della Committente.
4. Qualora venga promossa nei confronti della Committente un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso, o sulle soluzioni tecniche o di altra natura realizzate o adottate dall'Impresa, quest'ultima manleverà e terrà indenne la Committente, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della Committente.
5. La Committente si impegna a informare prontamente per iscritto all'Affidatario delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma e, in caso di difesa congiunta, riconosce all'Impresa la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dalla Committente.
6. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente Contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

#### **Art. 21 - Responsabilità e, ove applicabile, polizza assicurativa**

1. L'Affidatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'Affidatario stesso quanto dell'Amministrazione e/o di terzi, in esecuzione della prestazione oggetto del presente Contratto, anche se eseguite da parte di terzi, salvo che i danni siano imputabili a cause di forza maggiore o a colpa dell'Amministrazione.
2. Ferma restando la previsione di cui all'articolo 1229 c.c., la responsabilità per danni diretti dell'Affidatario, per eventuali inadempimenti nell'esecuzione del Contratto, è limitata ad un importo massimo pari al valore complessivo dell'appalto.
3. L'Affidatario si obbliga a manlevare e mantenere indenne l'ISTAT da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultima in ragione di inadempimenti e violazioni normative, direttamente e indirettamente, connessi all'esecuzione del presente Contratto.

### **Art. 22 - Obblighi di riservatezza**

1. L’Affidatario ha l’obbligo, pena la risoluzione del Contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dalla Committente, di mantenere riservati, per tutta la durata del contratto medesimo e per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente Contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dalla Committente di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.
2. L’obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente Contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni e i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.
3. L’impresa è responsabile per l’esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell’incarico affidatole con il contratto.

### **Art. 23 - Trattamento dei dati personali**

1. L’Affidatario dichiara di aver ricevuto in fase di partecipazione alla procedura e, dunque, prima della sottoscrizione del presente Contratto, le informazioni di cui all’art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche “Regolamento”), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l’esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell’allegato denominato *“Informativa sul trattamento dei dati personali”*.
2. Con la sottoscrizione del Contratto, l’Affidatario, in persona del legale rappresentante pro-tempore o di procuratore in grado di impegnare sullo specifico tema l’azienda:
  - prende atto ed acconsente a quanto indicato nella predetta *“Informativa sul trattamento dei dati personali”* anche con riferimento alla pubblicazione e diffusione degli stessi;
  - si impegna a svolgere il trattamento dei dati personali come sopra definito e inoltre si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell’informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell’ambito dell’esecuzione del contratto, per le finalità descritte;
3. In ragione dell’oggetto del Contratto, ove l’Affidatario sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, si applicano le disposizioni previste dall’articolo *“Nomina responsabile trattamento dati personali”*.

### **Art. 24 - Nomina del responsabile del trattamento dei dati personali**

1. Con la sottoscrizione del presente Contratto, l’Affidatario, ove sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche

“Regolamento UE”), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l’esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente Contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche “*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*”) e delle istruzioni nel seguito fornite.

2. Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall’avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all’Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all’Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l’Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.
3. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall’Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente Contratto.
4. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l’adeguatezza e l’efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali.
5. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio “*Responsabile della protezione dei dati*”, qualora, in ragione dell’attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all’articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali dell’Affidatario /Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
6. Il Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante “*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema*”.
7. Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell’esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l’applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l’adozione di tali ulteriori garanzie.
8. Nel caso in cui l’Affidatario agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento

risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

9. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

#### **Art. 25 - Foro di competenza**

1. Per tutte le controversie dipendenti dalla presente commessa è competente il Foro di Roma.

#### **Art. 26 - Forma del contratto e oneri fiscali**

1. Il contratto è stipulato in modalità elettronica, ai sensi del combinato disposto dell'art. 18, comma 1 del Codice, nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale".
2. Sono a carico dell'Affidatario tutti gli oneri relativi alla stipula del contratto, ivi comprese le spese di registrazione in caso d'uso ed ogni altro onere tributario.
3. Il valore dell'imposta di bollo relativo alla stipulazione del presente Contratto, dovuto dall'Affidatario, ai sensi dell'art. 18, comma 10 del Codice, è determinato sulla base della tabella A annessa all'Allegato I.4 del Codice. Le modalità telematiche di versamento sono individuate con provvedimento dell'Agenzia delle Entrate.

Letto, approvato e sottoscritto  
per l'Affidatario

.....\*

per l'ISTAT

.....\*

---

\*) Firma apposta digitalmente ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale"

Il sottoscritto Alessandro Caprioglio, in qualità di Legale Rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

Art. 2 - Oggetto, Art. 3 - Responsabile Unico del Progetto, Direttore ISTAT dell'Esecuzione del Contratto e Responsabile di progetto della Società - Strutture tecniche ISTAT preposte all'indagine, Art. 4 - Durata e modifiche del contratto in corso di esecuzione, Art. 5 - Importo contrattuale,

revisione prezzi e anticipazione del prezzo, Art. 6 – Fatturazione e pagamenti, Art. 7 - Modalità e luogo di esecuzione della prestazione e ulteriori specifiche tecniche, Art. 8 - Subappalto, Art. 9 - Personale impiegato dall’Affidatario, Art. 10 – Tutele lavoristiche, Art. 11 - Monitoraggio in itinere e azioni correttive, Art. 12 - Garanzia definitiva, Art. 13 - Penali, Art. 14 – Risoluzione, Art. 15 - Recesso, Art. 16 - Forza maggiore, Art. 19 - Divieto di cessione del contratto o cessione del credito, Art. 20 - Brevetti, diritti d’autore e manleva, Art. 21 - Responsabilità e, ove applicabile, polizza assicurativa, Art. 22 - Obblighi di riservatezza, Art. 23 - Trattamento dei dati personali, Art. 24 - Nomina responsabile trattamento dati personali, Art. 25 - Foro di competenza, Art. 26 - Forma del contratto e oneri fiscali

Letto, approvato e sottoscritto  
per l’Affidatario

.....

## Offerta Economica relativa a

**Descrizione** Fornitura di banche dati e strumenti per la produzione di indicatori sulla sostenibilità delle unità economiche - CUP J33C22002910001  
**RdO nr.** 5465716

**Numero lotto** 1

## Amministrazione titolare del procedimento

|                            |  |                               |        |
|----------------------------|--|-------------------------------|--------|
| <b>Ente acquirente</b>     | ISTAT - ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA                       |                               |        |
| <b>Ufficio</b>             | DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E PATRIMONIO -<br>APPROVVIGIONAMENTI |                               |        |
| <b>Codice fiscale</b>      | 80111810588  | <b>Codice univoco ufficio</b> | KJBNQY |
| <b>Indirizzo sede</b>      | Via cesare balbo 16  |                               |        |
| <b>Città</b>               | Roma   |                               |        |
| <b>Recapito telefonico</b> | +390646732519  |                               |        |
| <b>Email</b>               | roberta.piagneri@istat.it                                      |                               |        |
| <b>Punto ordinante</b>     | ROBERTA PIAGNERI   |                               |        |

## Concorrente

### Forma di partecipazione

Singolo operatore economico

### Ragione sociale/Denominazione

Customer Experience Italia Spa

Partita IVA

11041370013

### Tipologia societaria

Società per azioni (SPA)

## Oggetto dell'Offerta

**Formulazione dell'Offerta Economica =** Valore economico (Euro)

| Nome           | Valore |
|----------------|--------|
| Valore offerto | 139000 |

#### Ulteriori elementi della procedura di affidamento

##### Dichiarazione relativa all'art. 2359 del c.c.

L'operatore economico non si trova rispetto ad un altro partecipante alla presente 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 che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale

#### Ulteriori elementi della procedura di affidamento

##### Procedura Finanziata con Fondi PNRR

Procedura Finanziata con Fondi PNRR

#### Ulteriori elementi della procedura di affidamento

##### Dichiarazione relativa al subappalto

L'operatore Economico dichiara di NON voler ricorrere, in caso di aggiudicazione, al subappalto per alcuna delle attività dei lotti in cui si articola la procedura

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:**

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;

**SISTEMI DI E-PROCUREMENT**

- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**

# **CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISTO DI BANCHE DATI E STRUMENTI PER LA PRODUZIONE DI INDICATORI SULLA SOSTENIBILITÀ NELLE UNITÀ ECONOMICHE**

## Sommario

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Contesto .....  | 2 |
| 2. | Oggetto e requisiti generali del servizio .....                   | 2 |
| 3. | Periodo di riferimento, variabili e quantità da considerare ..... | 3 |
| 4. | Fasi di lavoro .....  | 5 |
| 5. | Modalità di trasmissione dei dati .....                           | 6 |
| 6. | Standard di qualità dei dati .....                                | 6 |
| 7. | Penali .....  | 6 |
| 8. | Modalità di fatturazione.....                                     | 8 |
| 9. | Requisiti minimi richiesti .....                                  | 8 |

## **1. Contesto**

L'Istituto Nazionale di Statistica è un ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Opera in piena autonomia e in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

Dal 1989 l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il D.lgs. n. 322/1989 come modificato dal Dpr. n. 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

Del Sistan fanno parte l'Istat, gli uffici di statistica centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, degli enti locali e territoriali, delle Camere di Commercio, di altri enti e amministrazioni pubbliche, e altri enti e organismi pubblici di informazione statistica.

L'Istat fa, inoltre, parte del Sistema Statistico Europeo e collabora con gli altri soggetti del sistema statistico internazionale.

La missione dell'Istituto nazionale di statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori, ecc.).

Attraverso il Programma statistico nazionale Istat identifica le rilevazioni di pubblico interesse e regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali.

Nell'ambito del progetto GRINS (Growing, Resilient, INclusive, and Sustainable), finanziato dal programma Next Generation EU (PNRR), l'Istat ha partecipato al bando a cascata, che ha avuto esito positivo in data 06/06/2024. L'Istat contribuisce al progetto con la progettazione e lo sviluppo della Piattaforma Amelia, con particolare riguardo alla definizione di indicatori sulla sostenibilità ambientale e sociale delle imprese, attraverso l'integrazione di nuove fonti informative rilevanti per il progetto GRINS.

## **2. Oggetto e requisiti generali del servizio**

Per la realizzazione del progetto "Supporto metodologico gestione dati e statistiche e creazione ecosistema digitale – MED definito nell'ambito dell'Accordo Istat-Università degli studi di Bologna (Prov. n. 0158569 ACP 34/2024 del 1/07/2024) nell'ambito del Partenariato Esteso GRINS – M4C2 Investimento 1.3 NextGenerationEU (CUP J33C22002910001), l'Istat richiede la fornitura di quanto segue:

1. Dichiarazioni Non Finanziarie/Relazioni Di Sostenibilità (di seguito anche DNF/RDS) delle unità economiche;
2. Elenco delle Uniform Resource Locator (di seguito anche URL) delle unità economiche disponibili presso il Fornitore;
3. Elenco delle URL attive delle unità economiche cui sono associati segnali di sostenibilità disponibili presso il Fornitore;
4. Certificazioni rilasciate dagli organismi accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento (ACCREDIA) alle unità economiche;
5. Certificazioni Ambientali, Certificazioni Operatori del Biologico e Certificazioni SOA rilasciate alle unità economiche;
6. Utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore.

La fornitura dovrà essere attiva dalla data di sottoscrizione del contratto fino al 30 agosto.

Il Fornitore già possiede o provvederà ad acquistare sul mercato a proprie spese le fonti di input necessarie per le elaborazioni e le analisi richieste da Istat.

I dati forniti saranno trattati statisticamente per definire indicatori statistici da utilizzare per alimentare la Piattaforma Amelia. I dati saranno inseriti nella Piattaforma e consultabili esclusivamente in modo anonimizzato.

### **3. Periodo di riferimento, variabili e quantità da considerare**

#### **1. Servizio di fornitura delle Dichiarazioni Non Finanziarie/Relazioni Di Sostenibilità delle unità economiche**

È richiesta la fornitura delle Dichiarazioni Non Finanziarie/Relazioni Di Sostenibilità delle unità economiche a disposizione del fornitore con riferimento all'esercizio contabile 2024 (che si stimano pari ad almeno 300).

Ciascuna DNF/RDS è trasmessa in formato PDF originale (non scansionato). La fornitura è corredata con un sistema di metadattazione in formato excel, in cui è specificato, per ciascuna DnF/RdS:

- Ragione sociale dell'unità economica;
- Codice fiscale/Partita Iva;
- Localizzazione dell'unità economica;
- Anno di riferimento della DnF/RdS.

#### **2. Servizio di fornitura dell'elenco delle Uniform Resource Locator (URL) delle unità economiche**

La fornitura riguarda le URL validate attive dal Fornitore – ultimo dato disponibile aggiornato alla data della fornitura, che si stimano pari ad almeno 848.000.

I dati sono trasmessi in formato excel. In particolare, sono fornite le seguenti variabili:

- Ragione sociale dell'unità economica;
- Codice fiscale/Partita Iva;
- URL;
- Data di validazione.

### **3. Servizio di fornitura dell'elenco delle URL attive delle unità economiche cui sono associati segnali di sostenibilità**

La fornitura riguarda le URL attive validate dal Fornitore – ultimo dato disponibile aggiornato alla data della fornitura, cui sono associati segnali di sostenibilità (che si stimano pari ad almeno 270.000).

I dati sono trasmessi in formato excel. In particolare, sono fornite le seguenti variabili:

- Ragione sociale dell'unità economica;
- Codice fiscale/Partita Iva;
- URL;
- Data di validazione.

La fornitura include una descrizione della metodologia e dei criteri utilizzati per l'identificazione dei segnali di sostenibilità attribuiti alle unità economiche.

### **4. Servizio di fornitura delle Certificazioni rilasciate alle unità economiche dagli organismi accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento (ACCREDIA) per svolgere attività di certificazione**

Il servizio riguarda la fornitura delle Certificazioni rilasciate alle unità economiche dagli organismi accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento (ACCREDIA) per svolgere attività di certificazione (stimate pari ad almeno 120.000).

La fornitura riguarda le certificazioni ottenute dalle unità economiche. Anno di riferimento: 2024. Per ogni unità economica che ha ottenuto una o più certificazioni, il Fornitore trasmette le informazioni anagrafiche complete e le certificazioni ottenute.

I dati sono trasmessi in formato excel e sono corredati con tracciato record di seguito descritto in cui sono descritte le variabili fornite.

Tracciato record:

| Campo                            | Tipo di campo      | Descrizione   |
|----------------------------------|--------------------|---|
| Periodo                          | Text               | Periodo di riferimento dei dati (annuale o mensile se disponibile)            |
| Id_cert                          | Text               | Codice identificativo del certificato   |
| Rag Soc                          | Text               | Ragione sociale dell'Organismo di Certificazione                              |
| Cod Fisc                         | Text               | Il codice fiscale dell'Organismo di Certificazione                            |
| Fiscal Code                      | Text               | Il codice fiscale dell'azienda certificata                                    |
| Company Name                     | Text               | Ragione sociale dell'azienda certificata                                      |
| Address                          | Text               | Indirizzo dell'azienda certificata  |
| City                             | Text               | Nome del comune ISTAT/AVCP dell'azienda certificata                           |
| Zip code                         | Text               | CAP dell'azienda certificata  |
| Issue date                       | Text               | Data di emissione corrente del certificato                                    |
| Scope_ita                        | Text               | Scopo attività - Descrizione dello scopo di certificazione in lingua italiana |
| Regulation                       | Text               | Norma di riferimento del certificato  |
| Id Company site type             | character varying: | 1 SEDE LEGALE,<br>2 SEDE OPERATIVA,<br>3 SEDE AMMINISTRATIVA,                 |
| P Iva                            | Text               | La partita IVA dell'azienda certificata                                       |
| Region                           | Text               | Regione dell'azienda certificata  |
| Istat_Province_PR Code           | Text               | Sigla Provincia   |
| Iso_Country_alpha2               | Text               | Sigla Stato   |
| sector_code                      | Text               | Settore primario di accreditamento  |
| Sector_code_secondary_accredited | Text               | Settori secondari accreditati   |

## 5. Servizio di fornitura delle Certificazioni Ambientali, delle Certificazioni Operatori del Biologico e delle Certificazioni SOA rilasciate alle unità economiche

Il servizio riguarda la fornitura di Certificazioni ambientali (stimate pari ad almeno 224 mila), Certificazioni biologiche (stimate pari ad almeno 4 mila) e Certificazione SOA (stimate pari ad almeno 32 mila) rilasciate alle unità economiche. Anno di riferimento: 2024.

Per ogni unità economica che ha ottenuto una o più certificazione, il Fornitore trasmette tutte le informazioni disponibili, incluse le variabili anagrafiche e il Codice fiscale/Partita Iva dell'unità economica. I dati sono trasmessi in formato excel.

## 6. Servizio di fornitura delle utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore

Il servizio prevede la fornitura fino a 50 utenze annuali di accesso alle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore alle quali è associata complessivamente la possibilità di realizzare almeno 100.000 estrazioni personalizzate.

## 4. Fasi di lavoro

Per tutti i servizi di fornitura, ad eccezione del servizio di fornitura di utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore, il lavoro da svolgere si articola nelle seguenti fasi:

- trasmissione all'Istat dei dati e dei metadati con le modalità ed i tempi stabiliti al

successivo paragrafo 5;

- consegna all'Istat di un rapporto di qualità e del file secondo le specifiche indicate nel paragrafo 6.

Con riferimento al servizio di fornitura di utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore, quest'ultimo trasmette all'Istat le utenze per l'accesso integrale alle piattaforme online/motori di ricerca secondo le modalità e i tempi stabiliti al successivo paragrafo 5.

Per tutti i servizi di fornitura e per l'intera durata del contratto è previsto il supporto costante del Fornitore, sia con attività di formazione, sia con sostegno on demand.

## **5. Modalità di trasmissione dei dati**

Tutti i servizi di fornitura i dati:

- sono trasmessi entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del verbale;
- sono condivisi con l'Istat attraverso il caricamento degli stessi in un ambiente di sicurezza definito dal Fornitore, che provvederà ad abilitare l'Istat.

## **6. Standard di qualità dei dati**

Per tutti i servizi di fornitura, i dati richiesti dovranno essere tramessi all'Istat secondo elevati standard di qualità necessari per la produzione statistica. L'Istat si riserva di effettuare in piena autonomia una verifica puntuale dell'accuratezza delle informazioni fornite chiedendone immediato riscontro al Fornitore. Si rimanda per le penali al paragrafo 7.

Il Fornitore ha l'obbligo di effettuare riscontri puntuali sulla qualità dei dati a richiesta dell'Istat. Il Fornitore dovrà inoltre produrre una dettagliata reportistica sulla qualità dei dati forniti, integrandola dove necessario su richiesta dell'Istat. In particolare, il Fornitore dovrà indicare:

- le metodologie e le metadattazioni a corredo;
- i controlli di qualità effettuati nelle varie fasi del processo.

## **7. Penali**

I servizi descritti nel presente Capitolo Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto dei livelli minimi di servizio richiesti pena l'applicazione delle penali, come di seguito riportato:

| <b>Parametro</b>  | <b>Livello di servizio minimo</b>  | <b>Valore della penale per mancato di raggiungimento del livello di servizio minimo</b>  | <b>Data oltre la quale Istat risolve il contratto previa attivazione della procedura ex art. 122 comma 4 del Codice</b> |
|---|--|--|---|
| 1. Consegna delle Dichiarazioni Non Finanziarie/Relazioni Di Sostenibilità delle unità economiche   | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto | In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all' 1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività   |
| 2. Consegna dell'elenco delle Uniform Resource Locator (URL) delle unità economiche verificate e validate come attive dal Fornitore                       | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto | In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all' 1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività   |
| 3. Consegna dell'elenco delle URL attive delle unità economiche cui sono associati segnali di sostenibilità   | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto | In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all' 1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività   |
| 4. Consegna dell'elenco delle Certificazioni rilasciate dagli organismi accreditati dall'Ente Italiano di Accreditamento (ACCREDIA) alle unità economiche | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto | In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all' 1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività   |
| 5. Consegna delle Certificazioni ambientali, delle Certificazioni biologiche e delle Certificazioni SOA rilasciate alle unità economiche                  | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla                       | In caso di mancato rispetto del termine, per ogni giorno lavorativo di ritardo verrà applicata una penale pari all' 1‰ (uno per mille)                                   | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività   |

| Parametro   | Livello di servizio minimo   | Valore della penale per mancato di raggiungimento del livello di servizio minimo   | Data oltre la quale Istat risolve il contratto previa attivazione della procedura ex art. 122 comma 4 del Codice |
|---|--|--|--|
|   | stipula del contratto  | dell'ammontare netto contrattuale  |  |
| 6. Consegna delle utenze che consentono l'accesso integrale ed estrazioni personalizzate dalle piattaforme online/motori di ricerca disponibili presso il Fornitore | Entro la data prevista nel verbale di avvio attività, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto | In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità richiesti, verrà applicata una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale | Superati i 15 giorni dalla data del verbale di avvio attività  |

Al fine di rispettare le tempistiche oltre le quali l'Istat non può utilizzare il servizio richiesto e previste nella tabella, l'Istituto procede ai sensi dell'art. 122 comma 4 ed in particolare, il RUP/DEC, se nominato, assegna all'affidatario un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali lo stesso deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, la Stazione Appaltante risolve il contratto, con atto scritto comunicato all'appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.

## 8. Modalità di fatturazione

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale la Società dovrà emettere una fattura a corpo ovvero a saldo, a completamento delle attività oggetto della fornitura.

## 9. Requisiti minimi richiesti

Il Fornitore deve essere in possesso della Certificazione ISO 9001:2015 rilasciata da un organismo accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1. La certificazione deve essere relativa alle attività oggetto dell'appalto.

## PATTO DI INTEGRITÀ

**Rilevazione sulla percezione delle famiglie rispetto alle riforme della PA - Trattativa diretta n. 5465716 dell'Istituto Nazionale di Statistica - CUP N. J33C22002910001**

tra

l'Istituto Nazionale di Statistica

e

la Società Customer Experience Italia Spa (di seguito denominata Società), sede legale in Mantova , via Baldassarre Castiglioni n.3 codice fiscale/P.IVA 1 1 0 4 1 3 7 0 0 1 3 , rappresentata da Caprioglio Alessandro in qualità di Legale Rappresentante

**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" e ss.mm.ii;
- il P.T.P.C 2014-2016 dell'Istituto Nazionale di Statistica, adottato in data 10 settembre 2014 e ss.mm.ii.;
- 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";
- ulteriori provvedimenti in materia di anticorruzione richiamati nella documentazione della procedura,

### 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;  
**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)



customer experience italia

- 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.

Mantova 4 Luglio 2025

Per la società:  
Customer Experience Italia Spa

(il legale rappresentante)

Alessandro Caprioglio

# ID Negoziazione: 5465716 - Fornitura di banche dati e strumenti per la produzione di in...

Stato Rdo: **Pubblicata**

## Dettaglio Richiesta chiarimenti

La funzionalità permette la visualizzazione del dettaglio di una richiesta di chiarimenti.

### Garanzia fidejussoria definitiva - Allegato 5

| MESSAGGI   |
|--|
| <br><b>Inviata da Customer Experience Italia Spa 11041370013</b><br><br><b>03/07/2025</b> |

()

Buongiorno, dati i tempi tecnici di emissione della Garanzia Fidejussoria e la scadenza ravvicinata della trattativa si richiede la possibilità di fornire di fornire il documento in oggetto post aggiudicazione.

Grazie

Cordiali Saluti

Caprioglio Alessandro

## Risposta



Buongiorno

Paragrafi: 1, Caratteri: 11/30000 

INVIA

# ID Negoziazione: 5465716 - Fornitura di banche dati e strumenti per la produzione di in...

Stato Rdo: **Pubblicata**

## Dettaglio Richiesta chiarimenti

La funzionalità permette la visualizzazione del dettaglio di una richiesta di chiarimenti.

### Garanzia fidejussoria definitiva - Allegato 5

MESSAGGI



Ricevuta da ISTAT - ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

04/07/2025

()

buongiorno,

in merito alla Garanzia Fidejussoria sulla piattaforma è stato predisposto un campo obbligatorio.

Pertanto, si fornisce indicazione di inserire nel suddetto campo una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante, nella quale si specifichi che la fideiussione verrà presentata prima della stipula del contratto così come previsto al punto 15.2 del Disciplinare di gara.

cordiali saluti

IlIANA MADONIA



Inviata da Customer Experience Italia Spa 11041370013

03/07/2025

()

## Risposta

Formato



Inserisci la risposta...

Paragrafi: 0, Caratteri: 0/30000 ▲

INVIA



customer experience italia

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' AI SENSI  
DEL D.P.R. 445/2000 E DELLA LEGGE 136/2010****ISTAT,  
Via Cesare Balbo 16 00184  
Roma*****Rif: Trattativa diretta n. 5465716<sup>1</sup> - CUP n. J33C22002910001***

Il sottoscritto Caprioglio Alessandro nato a Torino Prov. TO il 7 Gennaio 1970 codice fiscale n. CPRLSN70A07L219H e residente in TORINO via MONCALVO n. 38 Prov. TORINO in qualità di LEGALE RAPPRESENTANTE della Società CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA SPA con sede in Mantova via Baldassarre Castiglioni 3 codice fiscale n. 11041370013 , partita IVA n. 11041370013, PEC [xcseitalia@legalmail.it](mailto:xcseitalia@legalmail.it), [Alessandro.caprioglio@cxitalia.it](mailto:Alessandro.caprioglio@cxitalia.it) n. iscrizione al Registro delle Imprese MN-330384

***a conoscenza di quanto disposto dagli artt. 75 e 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 sulle conseguenze e sulle responsabilità penali cui può andare incontro in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, sotto la propria personale responsabilità***

**al fine di poter assolvere agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 relativi ai pagamenti di forniture e servizi effettuati a favore dell'Amministrazione in indirizzo,**

**D I C H I A R A**

**che gli estremi identificativi dei conti correnti "dedicati" ai pagamenti dei contratti stipulati con l'ISTAT sono:**

***Estremi identificativi*****ISTITUTO: BPM MANTOVA****AGENZIA: PIAZZA BELFIORE****IBAN: IT23A0503411501000000014521**



customer experience italia

**Generalità persone delegate ad operare**

Nome e Cognome: Guido Rovesta Codice Fiscale: RVSGDU57P11F807B nato a Villa Poma ( MN )  
il 11/09/1957 Residente in Corso Garibaldi 57 Mantova

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_ Nat\_ a  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Residente in \_\_\_\_\_

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_ Nat\_ a  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Residente in \_\_\_\_\_

- che l'Operatore Economico utilizzerà per tutte le proprie transazioni relative alle commesse pubbliche i conti correnti dedicati sopraindicati, comprese le transazioni verso i propri contraenti;
- di essere a conoscenza degli obblighi a proprio carico disposti dalla legge 136/2010 e di prendere atto che in caso di affidamento il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, oltre alle sanzioni specifiche, comporta la nullità assoluta del contratto, nonché determina la risoluzione di diritto del contratto nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e subcontraenti inserirà, a pena nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata conformemente a quella riportata nel seguente modulo;
- che darà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante, qualora avesse notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 legge n. 136/2010;
- che provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Mantova 4 Luglio 2025

\_\_\_\_\_  
(firmato digitalmente)<sup>i</sup>

# Certificate

**CISQ/ICIM S.P.A.** has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

## **CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**

**VIA OTTAVIO REVEL, 16 - I-10121 TORINO (TO)**

**For Operative Units see Annex/Annexes**

has implemented and maintains a/an

### **Quality Management System**

for the following scope:

**Design and delivery of Contact Center Services for Customer Experience improvement.**

which fulfils the requirements of the following standard:

### **UNI EN ISO 9001:2015**

Issued on: **2023-02-05**  
First issued on: **2023-02-05**  
Expires on: **2026-02-04**

Registration Number:  
**IT-142372 10902/0**

  
**Alex Stoichitoiu**  
President of IQNET

  
**Mario Romersi**  
President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

#### **IQNET Members\*:**

**AENOR** Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic  
**Cro Cert** Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC**  
Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **Inspecta Certifointi Oy** Finland **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea  
**LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece **MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria**  
Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia **SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Türkiye **YUQS** Serbia

\* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Annex 1 to IQNET Certificate Number:  
**IT-142372 10902/0**

**CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**  
VIA OTTAVIO REVEL, 16 - I-10121 TORINO (TO)

List of additional locations:

**RPVOICE S.R.L.**  
VIA MILELLA, 2/BIS - I-70100 BARI (BA)

.....  
This annex is only valid in connection with the original certificate number mentioned above.  
.....

**IQNET Members\*:**

**AENOR** Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic  
**Cro Cert** Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC**  
Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **Inspecta Sertifointi Oy** Finland **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea  
**LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece **MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria**  
Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia **SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Türkiye **YUQS** Serbia

\* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



CISQ is a member of



The International Certification Network  
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO N.  
CERTIFICATE No.

ICIM-27001-051162-A-00

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI DI  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

## CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.

SEDE CENTRALE / HEADQUARTER

VIA PIAN DEI CARPINI, 96/7 50127 FIRENZE FI IT - Italia

PER LE UNITÀ OPERATIVE VEDERE L'ALLEGATO  
FOR OPERATIVE UNITS SEE ATTACHMENT

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

### ISO/IEC 27001:2022

Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni / Information Security Management System

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

**IAF: 35 - 33**

Servizi di Contact Center.  
Contact Center services.

#### Dichiarazione di applicabilità / Statement of applicability: rev. 1.2 del 11.10.2024

Il presente certificato è soggetto al rispetto del documento ICIM "Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione" e al relativo Schema specifico.  
The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the ICIM document "Rules for the certification of company management systems" and specific Scheme.

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato,  
si prega di contattare il n° telefonico +39 02 725341 o indirizzo e-mail info@icim.it.

For timely and updated information about any changes in the certification status referred to in this certificate,  
please contact the number +39 02 725341 or email address info@icim.it.

DATA EMISSIONE  
FIRST ISSUE  
22/11/2024

EMISSIONE CORRENTE  
CURRENT ISSUE  
22/11/2024

DATA DI SCADENZA  
EXPIRING DATE  
21/11/2027

Vincenzo Delacqua  
Rappresentante Direzione / Management Representative  
**ICIM S.p.A.**

Piazza Don Enrico Mapelli, 75 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
www.icim.it



MS N° 0004



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ  
is the Italian Federation of management system  
Certification Bodies.



CISQ is a member of



The International Certification Network  
[www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Allegato al CERTIFICATO N.  
*Attachment to CERTIFICATE No.*

**ICIM-27001-051162-A-00**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI DI  
*WE HEREBY CERTIFY THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY*

## **CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**

Comprende oltre la Sede Centrale citata sul Certificato, anche le seguenti Unità Operative:  
*In addition to the Headquarter mentioned on the Certificate, it also includes the following Operative Units:*

VIA PIAN DEI CARPINI, 96/7 50127  
FIRENZE FI IT - Italia

Servizi di Contact Center.

VIA MILELLA, 2/BIS 70100 BARI BA  
IT - Italia

Servizi di Contact Center.



MS N° 0004



[www.cisq.com](http://www.cisq.com)

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ  
is the Italian Federation of management system  
Certification Bodies.



Building trust together.

# Certificate

CISQ/ICIM S.P.A. has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

**CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**  
VIA PIAN DEI CARPINI, 96/7 50127 FIRENZE FI IT - Italia

For Operative Units see Annex/Annexes

has implemented and maintains a/an

**Information Security Management System**

for the following scope:

**Contact Center services.**

which fulfils the requirements of the following standard:

**ISO/IEC 27001:2022**

Issued on: **2024-11-22**  
First issued on: **2024-11-22**  
Expires on: **2027-11-21**

Registration Number:

**IT-142466 ICIM-27001-051162-A-00**

  
**Alex Stoichitoiu**  
President of IQNET

  
**Mario Romersi**  
President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

**IQNET Members\*:**

**AENOR** Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic **Cro Cert** Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC** Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea **LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece **MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria** Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia **SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Turkey **YUQS** Serbia

\* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Annex 1 to IQNET Certificate Number:  
**IT-142466 ICIM-27001-051162-A-00**

**CUSTOMER EXPERIENCE ITALIA S.P.A.**  
**VIA PIAN DEI CARPINI, 96/7 50127 FIRENZE FI IT - Italia**

List of additional locations:

**VIA MILELLA, 2/BIS 70100 BARI BA IT - Italia**

.....  
This annex is only valid in connection with the original certificate number mentioned above.  
.....

**IQNET Members\*:**

**AENOR** Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic  
**Cro Cert** Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC**  
Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea **LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece  
**MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria** Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia  
**SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Türkiye **YUQS** Serbia

\* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)