

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:291735-2012:TEXT:IT:HTML>

**I-Roma: Servizi di ricerche di mercato
2012/S 177-291735**

Bando di gara

Servizi

Direttiva 2004/18/CE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

Istituto nazionale di statistica (ISTAT)

via Cesare Balbo, 16

Punti di contatto: DCAP segreteria, per ritiro documentazione cartacea (bando e relativi allegati) tel. +39 0646733389. All'attenzione di: Contatto amministrativo: dott.ssa Caterina Prestinenzì tel. +39 0646733257, dott. Gianluca Giuliani tel. +39 0646733366; dott.ssa Carla De Angelis tel. +39 0646733336. Contatto tecnico: dott.ssa Stefania Fivizzani tel. +39 0646736286

All'attenzione di: Contatto amministrativo: dott.ssa Caterina Prestinenzì tel. +39 0646733257, dott. Gianluca Giuliani tel. +39 0646733366; dott.ssa Carla De Angelis tel. +39 0646733336. Contatto tecnico: dott.ssa Stefania Fivizzani tel. +39 0646736286

00184 Roma

ITALIA

Telefono: +39 0646733389

Posta elettronica: dcap@istat.it

Fax: +39 0646733485

Indirizzi internet:

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: www.istat.it

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.istat.it>

Accesso elettronico alle informazioni: www.istat.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:

Istituto nazionale di statistica, ISTAT - ufficio posta

no

via Cesare Balbo 16

All'attenzione di: Intestazione da riportare sul plico "Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per la realizzazione di 11 cicli di rilevazione trimestrale per l'indagine sui posti vacanti e sulle ore lavorate mediante sistema CATI. CIG: 4448504D9E"

00184 Roma

ITALIA

Indirizzo internet: www.istat.it

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.3) **Principali settori di attività**

Altro: ricerca statistica

I.4) **Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici**

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: no

Sezione II: Oggetto dell'appalto

II.1) **Descrizione**

II.1.1) **Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:**

Procedura aperta comunitaria per la realizzazione di 11 cicli di rilevazione trimestrale con sistema CATI per l'indagine sui posti vacanti e sulle ore lavorate mediante ca. n. 93 500 interviste.

II.1.2) **Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione**

Servizi

Categoria di servizi n. 10: Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Presso la sede della Società per le attività descritte nel Capitolato d'oneri allegato n. 4 al presente bando.

Codice NUTS

II.1.3) **Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)**

L'avviso riguarda un appalto pubblico

II.1.4) **Informazioni relative all'accordo quadro**

II.1.5) **Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**

L'appalto riguarda la realizzazione di 11 cicli di rilevazione trimestrale per l'indagine sui posti vacanti e sulle ore lavorate mediante sistema CATI per complessive ca n. 93.500 interviste CATI da effettuarsi presumibilmente nel periodo luglio 2013 - febbraio 2016. Le attività preliminari all'indagine dovranno avere inizio, presumibilmente, entro aprile 2013 affinché la rilevazione possa avere inizio dal 5.7.2013 e, comunque, dovranno iniziare entro 7 gg. dalla stipulazione del contratto.

II.1.6) **Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**

79310000

II.1.7) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

II.1.8) **Lotti**

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.9) **Informazioni sulle varianti**

Ammissibilità di varianti: no

II.2) **Quantitativo o entità dell'appalto**

II.2.1) **Quantitativo o entità totale:**

L'entità totale massima stimata per le circa n. 93.500 interviste CATI complessivamente previste per l'appalto è di 841.500,00 EUR IVA esclusa più eventuale ampliamento del 20 % del numero di interviste previsto (vedi punto II.2.2.).

Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a 0 EUR.

Importo unitario intervista CATI posto a base di sconto di gara: 9,00 EUR IVA esclusa.

II.2.2) **Opzioni**

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni: L'Istituto si riserva di ampliare o diminuire il numero di interviste fino alla concorrenza di un quinto del valore contrattuale.

II.2.3) **Informazioni sui rinnovi**
L'appalto è oggetto di rinnovo: no

II.3) **Durata dell'appalto o termine di esecuzione**
Durata in mesi: 33 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) **Condizioni relative all'appalto**

III.1.1) **Cauzioni e garanzie richieste:**

Cauzione provvisoria: € 8.415,00 EUR (euro ottomilaquattrocentoquindici/00), pari all'1 % del valore stimato dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima per la presentazione dell'offerta.

Cauzione definitiva: 5 % IVA esclusa del valore del contratto da costituirsi ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Le modalità per la costituzione delle cauzioni provvisoria e definitiva sono descritte, rispettivamente, nel disciplinare di gara (allegato n. 3) e nello schema di contratto (allegato n. 7).

III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**

Finanziamento su fondi del bilancio ISTAT. Pagamento secondo quanto indicato nello schema di contratto (allegato n. 7).

III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**

È consentita la partecipazione di Imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. e di Consorzi di Imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del richiamato Decreto. Le Imprese che concorrono in associazione non possono concorrere autonomamente né in altri raggruppamenti. In tali casi saranno esclusi dalla gara sia l'Impresa che il Raggruppamento di cui la stessa fa parte.

III.1.4) **Altre condizioni particolari**

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

III.2) **Condizioni di partecipazione**

III.2.1) **Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Ai fini della partecipazione alla gara le Imprese dovranno:

a) non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, 1° comma, del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. come modificato da ultimo dal D. L. n. 70/2011 convertito, con modificazioni, in L. 12.07.11, n. 106 (le Imprese ai fini del comma 1 lettera c) dell'articolo 38 dovranno indicare tutte le eventuali condanne riportate, ivi comprese quelle per le quali abbiano beneficiato della non menzione eccetto quelle che non sono tenuti a indicare in quanto il reato è stato depenalizzato o per le quali è intervenuta la riabilitazione o quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna o la condanna è stata revocata). I concorrenti in merito al comma 1 lettera m-quater del predetto art. 38 dovranno rendere una dichiarazione attestante la propria posizione rispetto ad una delle tre situazioni previste nello stesso articolo;

b) non trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. o in qualsiasi altra relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale. Oppure trovarsi, rispetto ad

altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del c.c. o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo e formulare l'offerta autonomamente;

c) essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n. 68 del 12.3.1999 per le imprese operanti in Italia);

d) aver conseguito negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi almeno i fatturati minimi, al netto dell'IVA, indicati nel punto III.2.2 del presente bando;

e) essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 in corso di validità per i servizi attinenti l'oggetto dell'appalto, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

In caso di RTI, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., la suddetta certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese raggruppate o raggruppande. In caso di consorzio di imprese, la suddetta certificazione deve essere posseduta dal consorzio e da tutte le imprese consorziate incaricate del servizio;

f) essere iscritte, per attività inerenti l'oggetto dell'appalto (indagini statistiche con sistema CATI), nel Registro delle Imprese - CCIAA (o in uno dei registri professionali o commerciali dello stato di residenza, per le imprese non aventi sede in Italia) e non trovarsi in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo;

g) avere versato il contributo di 80,00 EUR (Euro ottanta/00) a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, come disposto dall'articolo 1, lettera b) della deliberazione del 10.1.2007 e successiva deliberazione del 21.12.2011 della predetta Autorità.

Le Imprese dovranno attestare il possesso dei requisiti di cui alle lettere dalla a) alla e) mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa in conformità all'allegato "Mod. Dich." (Allegato 1). Ai sensi dell'articolo 79, comma 5 quinquies, del D. Lgs 163/06 s. m. i., è fatto obbligo, pena l'esclusione dalla gara, di indicare all'atto della presentazione dell'offerta, in conformità al "Mod. Dich.", il domicilio eletto per le comunicazioni ed il numero di fax cui inviare le comunicazioni di cui al comma 5 del predetto articolo 79.

Il requisito di cui alla lettera f) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità dell'allegato "Mod. Cam." (Allegato 2).

Nel Modello "Mod. Cam." l'impresa concorrente, se nel caso, dovrà indicare le dichiarazioni di interesse e i nominativi dei soci della società in nome collettivo e dei soci accomandatari della società in accomandita semplice nonché i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente bando di gara, di cui al comma 1 lett. c) dell'art. 38 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.

Le dichiarazioni dei predetti modelli "Dich." e "Cam." devono essere rese e sottoscritte, a pena di esclusione, dal legale rappresentante della Società o da altra persona legittimata ad impegnare il concorrente, con le modalità indicate in calce agli stessi.

La mancanza di una sola delle dichiarazioni indicate nei predetti modelli relative al possesso dei requisiti minimi richiesti ai fini della partecipazione alla gara, comporterà l'esclusione dalla gara stessa.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio le stesse dichiarazioni dovranno essere rese, a pena di esclusione, dai rappresentanti legali di ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

III.2.2) **Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Le Imprese dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello "Mod. Dich." predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio. La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità economica e finanziaria, in misura non inferiore al 40 %. La

restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10 % dei requisiti globali richiesti.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: Livelli minimi di capacità richiesti:

Le Imprese dovranno aver conseguito complessivamente negli ultimi 3 esercizi finanziari chiusi (corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati) un fatturato globale complessivo, al netto dell'IVA, non inferiore a 1.600.000,00 EUR ed un fatturato per servizi di Indagini statistiche con sistema CATI nel settore oggetto della gara (indagine sulle imprese), al netto di IVA, non inferiore a 840.000,00 EUR.

Si precisa che i suddetti fatturati minimi sono richiesti al fine di consentire la selezione di un operatore affidabile e con esperienza nel settore oggetto della gara, in considerazione della delicatezza dei compiti che dovranno essere svolti ai fini del rispetto dei vincoli comunitari (Regolamenti CE nn. 453/08; 1158/05; 1267/03 e 450/03).

III.2.3) **Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Le Imprese dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello "Mod. Dich." predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando e mediante la presentazione dell'elenco dei principali servizi indicato nella seguente lett. a.1.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione nonché l'elenco dei principali servizi dovranno essere resi da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità tecnica, ove frazionabili, in misura non inferiore al 40 %. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10 % dei requisiti globali richiesti.

L'esperienza minima richiesta deve essere posseduta per intero da ognuna delle Società raggruppate o consorziate.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

La Società dovrà possedere:

a.1. esperienza almeno triennale nell'esecuzione di indagini statistiche con sistema CATI. L'esperienza dovrà essere documentata tramite un elenco dei principali servizi per indagini statistiche con sistema CATI (indicare breve descrizione dell'oggetto, l'importo, la data, il committente) prestati negli ultimi tre anni (triennio dichiarato in conformità al Mod. Dich.) da cui risulti il possesso di un fatturato, riferito a detti servizi, non inferiore a 840.000,00 EUR IVA esclusa;

a.2. un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 100 linee telefoniche da dedicare all'indagine;

a.3. almeno n. 80 postazioni CATI microfunate;

a.4. n. 4 PC (di cui n. 2 per la gestione del sistema CATI e n. 2 per l'elaborazione dati e sviluppo software);

a.5. n. 2 stampanti laser;

a.6. n. 2 fax server;

a.7. n. 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'ISTAT;

a.8. n. 1 accesso ad Internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT;

a.9. un sistema server con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte;

a.10. pacchetti software CATI specifici per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzati dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca.

Le dotazioni di cui ai punti a.3, a.4, a.9 ed a.10 devono essere corredate delle relative licenze d'uso.

Tutte le dotazioni indicate dal punto a.2 al punto a.10, anche in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, dovranno essere collegate tramite rete LAN e ubicate nella stessa sede.

Tutti i PC, compresi quelli delle postazioni CATI, devono essere Windows compatibili.

La potenza elaborativa del sistema informativo/informatico sopra descritto dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico complessivo derivante da tutte le attività assegnate alle dotazioni indicate dal punto a.2 al punto a.10.

La Società dovrà poter disporre, in caso di aggiudicazione, per l'esecuzione del presente appalto di almeno:

b.1. n.1 responsabile di progetto con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento e con esperienza almeno triennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CATI sulle imprese;

b.2. n.1 responsabile di field per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per le indagini statistiche con tecnica CATI;

b.3. n.1 capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete;

b.4 n.1 sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati;

b.5 n.1 analista programmatore per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI completo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi CATI completi;

b.6 n.1 programmatore per lo sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI;

b.7. n.1 supervisore di sala per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche CATI;

b.8. n.50 intervistatori di cui almeno n.2 bilingue italiano-tedesco in possesso di almeno una esperienza pregressa in indagini statistiche con sistema CATI nell'ambito delle indagini sulle imprese.

III.2.4) **Informazioni concernenti appalti riservati**

III.3) **Condizioni relative agli appalti di servizi**

III.3.1) **Informazioni relative ad una particolare professione**

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

III.3.2) **Personale responsabile dell'esecuzione del servizio**

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: sì

Sezione IV: Procedura

IV.1) Tipo di procedura

IV.1.1) Tipo di procedura

Aperta

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica: no

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto

Avviso di preinformazione

Numero dell'avviso nella GUUE: 2012/S 6-009039 del 11.1.2012

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 18.10.2012 - 10:00

Documenti a pagamento: no

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione

18.10.2012 - 12:00

IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare

IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione

italiano.

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

in giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte

Data: 26.10.2012 - 10:00

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sulla periodicità

Si tratta di un appalto periodico: no

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

VI.3) Informazioni complementari

Codice identificativo gara (CIG): 4448504D9E Delibera di indizione gara n. 522/DCAP del 7.8.2012.

Le offerte dovranno essere spedite per raccomandata ovvero consegnate a mano, in busta chiusa sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura all'Ufficio Posta dell'Istituto, Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma - ITALIA, nei giorni feriali, sabato escluso, dalle ore 8:30 alle ore 13:00. Sul relativo plico dovrà essere riportata la seguente intestazione: "Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per la realizzazione di 11 cicli di rilevazione trimestrale per l'indagine sui posti vacanti e sulle ore lavorate mediante sistema CATI (CIG 4448504D9E)". Per le offerte non pervenute o pervenute in ritardo non saranno ammessi reclami anche se

spedite prima della scadenza del termine stesso. Ai fini della predetta scadenza faranno fede la data e l'ora apposte sul relativo plico dall'Ufficio Posta dell'Istat.

I criteri di aggiudicazione ed i relativi subcriteri sono indicati nell'allegato 4.1 al capitolato d'oneri (allegato n. 4).

Ulteriori informazioni circa le modalità di presentazione delle offerte, l'espletamento della gara, la verifica delle eventuali offerte anormalmente basse e l'aggiudicazione sono contenute nel "Disciplinare di gara" (allegato n. 3).

Avvalimento: in caso di avvalimento il concorrente dovrà produrre, a pena di esclusione, la documentazione prevista dall'art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Subappalto: si applicano le disposizioni di cui all'art.118 del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.. Qualora l'impresa intenda avvalersi del subappalto dovrà farne esplicita dichiarazione al momento della presentazione dell'offerta, indicando le parti del servizio oggetto di subappalto che, in ogni caso, non potrà superare il 30 % del valore dell'appalto stesso. Non sono ammesse richieste di subappalto o di associazione in partecipazione successive alla presentazione delle offerte.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi ovvero in situazioni oggettive lesive della par condicio fra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.

Il contratto, come da schema allegato (allegato n. 7), non contiene la clausola compromissoria.

L'Istituto si riserva di chiarire evidenti errori materiali eventualmente presenti negli atti di gara mediante apposite pubblicazioni sul proprio sito www.istat.it. A tal fine, si consiglia alle Società interessate alla partecipazione alla gara di consultarlo.

La stazione appaltante si riserva, altresì, in qualsiasi momento ogni verifica in ordine al possesso dei requisiti generali e di verificare, eventualmente, anche tramite l'accesso ai siti ufficiali degli organismi certificatori, l'effettiva vigenza degli attestati e dei documenti presentati in sede di gara.

L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto. La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'unito schema (allegato n. 7).

I risultati di gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla GURI, nonchè nelle altre forme previste dall'art.66 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e sul sito www.istat.it sezione "Bandi di gara".

L'Istat si riserva: di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche in presenza di una sola offerta valida; di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora emergessero obiettive irregolarità o motivi di illeggittimità; di procedere all'affidamento del servizio, ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria.

Vengono allegati al presente bando: i modelli "Mod.Dich" (allegato n. 1), "Mod.Cam" (allegato n. 2), il disciplinare di gara (allegato n. 3), il capitolato d'oneri (allegato n. 4) e relativi n. 4 allegati (4.1, 4.a, 4.b e 4.c), lo schema di offerta tecnica (allegato n. 5), il modello di offerta economica "Mod.Off.Ec." (allegato n. 6) e lo schema di contratto (allegato n. 7).

Tutta la documentazione e i relativi modelli sono disponibili sul sito www.istat.it e possono essere richiesti ai numeri 06 4673.3478/3389 e ritirati presso i punti di contatto indicati al punto I.1) del presente bando.

Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le parti in rapporto al contratto saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Roma.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto di quanto previsto e disposto dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

Le Società invitate a presentare offerta dovranno produrre attestazione di pagamento di 80,00 EUR (Euro ottanta/00) a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, come

disposto dall'articolo 1, lettera b) della deliberazione del 10.1.2007 e successiva deliberazione del 21.12.11 della predetta Autorità.

Il Responsabile del procedimento di gara ai sensi della L. 241/90 e dell'articolo 10 comma 8 del D. Lgs 163/06 e s. m. i. è la dott.ssa Caterina Prestinenzi.

Il Direttore tecnico dell'esecuzione contrattuale sarà comunicato in sede di stipulazione del contratto e, comunque, prima dell'avvio delle lavorazioni.

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Tribunale amministrativo regionale per il Lazio Roma
via Flaminia 189
00196 Roma
ITALIA
Telefono: +39 06329721
Fax: +39 0632872310

VI.4.2) **Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Gli atti della presente procedura sono impugnabili unicamente mediante ricorso all'Organismo di cui al punto VI.4.1. Per gli strumenti di tutela e di termini è fatto rinvio alle disposizioni di cui all'articolo 245 del D. Lgs 163/06 e s.m.i.

VI.4.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

Punti di contatto di cui al punto I.1

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

12.9.2012

MODELLO DI DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DI ATTO NOTORIO
(da allegare alla documentazione di gara CIG 4448504D9E)

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

- a) non si trova in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art.38, comma 1, del D.Lvo n.163/06² e s.m.i.;
- b) non si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione dell'offerta ad un unico centro decisionale e formulerà l'offerta autonomamente;

OPPURE³

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

OPPURE³

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

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

OPPURE³

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

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

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

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

f) è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 in corso di validità per i servizi attinenti l'oggetto dell'appalto, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, o di altra certificazione equivalente rilasciata da altro Organismo di accreditamento di cui allega:

originale o copia autenticata ai sensi degli artt. 19 e 47 del D.P.R. 445/2000⁽³⁾ della certificazione del sistema di qualità di cui all'art. 75, comma 7, del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i.;

o in alternativa

una dichiarazione resa dal legale rappresentante che attesti il possesso della certificazione di qualità e riporti tutti i dati e le informazioni contenute nel certificato originale

g) ha la seguente matricola INPS.....

Sede di..... Via.....

Posizione n.....

Sede di..... Via.....

Posizione n.....

h) ha la seguente matricola INAIL.....

Sede di..... Via.....

Posizione n.....

Sede di..... Via.....

Posizione n.....

C.C.N.L applicato.....

i) il Centro per l'Impiego (Legge 68/99) competente è il seguente:

Sede di Via.....

l) ha come propria Agenzia delle Entrate:

Sede di.....N..... Via.....

m) possiede i requisiti indicati nella sezione III.2.3 "Capacità tecnica" del bando di gara.

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

Data

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

³ Dichiarazione di attestazione di conformità all'originale da apporsi in calce alla copia fotostatica della certificazione, alla quale deve essere allegata copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità

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

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

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

Mod. Cam.

All'Istituto Nazionale di Statistica
Via Cesare Balbo, 16
00184, Roma

MODELLO DI AUTOCERTIFICAZIONE
(da allegare alla documentazione di gara)
(CIG: . 4448504D9E)

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

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

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

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

- il Direttore Tecnico è:

- il Consiglio di amministrazione è composto da³:

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

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

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

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

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

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

e le attività esercitate in sintesi sono le seguenti:

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

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

Data

Firma del legale rappresentante⁴
(senza necessità di autentica)

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



Istituto Nazionale di Statistica

DISCIPLINARE DI GARA (Allegato 3)

Procedura aperta internazionale per l'affidamento di undici cicli di rilevazione trimestrale mediante sistema CATI per l'indagine statistica sui posti vacanti e le ore lavorate di cui al punto II.1.5 del bando di gara (CIG n. 4448504D9E).

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

L'offerta deve essere presentata utilizzando le seguenti tre buste "A", "B" e "C" racchiuse in un unico plico intestato a: Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) - Ufficio Posta, Via Cesare Balbo, 16 – 00184 Roma "Commissione giudicatrice della procedura aperta internazionale per l'affidamento di undici cicli di rilevazione trimestrale mediante sistema CATI per l'indagine statistica sui posti vacanti e le ore lavorate. CIG n. 4448504D9E". Sia il plico, sia le buste devono essere sigillate e siglate sui lembi di chiusura dal legale Rappresentante dell'Impresa, al fine di garantire la provenienza e la segretezza.

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

Per tutti i concorrenti

- a) tutta la documentazione attestante i requisiti di cui ai punti III.2.1), III.2.2) e III.2.3) del bando di gara;
- b) copia autenticata ai sensi degli artt. 19 e 47 del D.P.R. 445/2000⁽¹⁾ della certificazione del sistema di qualità di cui all'art. 75, comma 7, del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i. o in alternativa una dichiarazione resa dal legale rappresentante che attesti il possesso della certificazione di qualità e riporti tutti i dati e le informazioni contenute nel certificato originale;
- c) la fideiussione bancaria o polizza fideiussoria di € 8.415,00= (euro ottomilaquattrocentoquindici/00) di cui al punto III.1.1 del bando di gara pari all'1% del valore dell'appalto costituita, ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., a titolo di deposito cauzionale provvisorio rilasciata dagli Istituti finanziari ed assicurativi autorizzati con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima di presentazione dell'offerta.

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

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

La polizza dovrà espressamente prevedere:

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

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

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

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

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

d) la ricevuta in originale o lo scontrino in originale rilasciato dal punto vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini attestante l'avvenuto pagamento del contributo di € 80,00= di partecipazione alla presente gara a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (AVCP) come disposto dall'art. 1 lett. b) della deliberazione del 10.01.2007 e successiva deliberazione del 21.12.2011 della predetta Autorità.

Ai fini del pagamento della contribuzione, come da **"Istruzioni relative alle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, comma 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dai soggetti pubblici e privati in vigore dal 1 maggio 2010"**, pubblicate da AVCP in data 31/03/2010 e disponibili sul sito dell'Autorità all'indirizzo <http://www.avcp.it/riscossioni.html>, si forniscono le seguenti istruzioni:

- per eseguire il pagamento, indipendentemente dalla modalità di versamento utilizzata, sarà comunque necessario iscriversi on line, anche per i soggetti già iscritti al vecchio servizio, al nuovo "servizio di Riscossione" raggiungibile all'indirizzo <http://contributi.avcp.it>.
- l'utente iscritto per conto dell'operatore economico dovrà collegarsi al servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG che identifica la procedura alla quale l'operatore economico rappresentato intende partecipare. Il sistema consentirà il pagamento diretto mediante carta di credito oppure la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita Lottomatica Servizi, abilitati a ricevere il pagamento.

Pertanto sono consentite le seguenti modalità di pagamento della contribuzione:

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

A riprova dell'avvenuto pagamento, l'utente otterrà la ricevuta di pagamento, da stampare e allegare all'offerta, all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione. La ricevuta potrà inoltre essere stampata in qualunque momento accedendo alla lista dei "pagamenti effettuati" disponibile on line sul "Servizio di Riscossione";

- *in contanti*, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio di riscossione, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. (All'indirizzo <http://www.lottomaticaservizi.it> è disponibile la funzione "Cerca il punto vendita più vicino a te"; a partire dal 1° maggio 2010 è stata attivata la voce "contributo AVCP" tra le categorie di servizio previste dalla ricerca).

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

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

Per i soli **operatori economici esteri**, sarà possibile effettuare il pagamento anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788, aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 0 01030 03200 0000 04806788), (BIC: PASCITMMROM) intestato all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture. La **causale del versamento** deve riportare esclusivamente il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o di sede del partecipante e il codice CIG che identifica la presente gara.

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

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

- 1) le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà di cui al modello "Mod.Dich" e di certificazione di cui al modello "Mod Cam" relative a ciascuna Impresa riunita o consorziata;
- 2) una dichiarazione congiunta, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Imprese riunite o consorziate, che indichi la mandataria, specifichi le parti del servizio che saranno eseguite da ciascuna Impresa riunita o consorziata **con indicazione della relativa percentuale** (ai sensi dell'art. 37, comma 13, D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., le imprese raggruppate devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento,) e contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art.37 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

Subappalto

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

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

Altre dichiarazioni da inserire nella busta A "DOCUMENTAZIONE":

con riferimento alla TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI:

- una dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal rappresentante legale della Società o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara, corredata di copia fotostatica di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, con la quale il medesimo dichiara:

di autorizzare l'ISTAT, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. 241/90 – la facoltà di "accesso agli atti", a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata in sede di gara

oppure

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

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

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

B) **La seconda busta** contrassegnata con la lettera **B** riportante all'esterno l'indicazione **"OFFERTA TECNICA"** e la denominazione del concorrente deve, a pena di esclusione, contenere la sola offerta tecnica redatta in conformità del modello predisposto dall'Istituto (allegato n. 5 al bando di gara).

La predetta offerta deve essere sottoscritta, pena l'esclusione dalla gara, dal legale rappresentante o da persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara.

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

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

Il punteggio tecnico, fino ad un massimo di **60** punti, verrà attribuito secondo i criteri e relativi subcriteri indicati nell'allegato 4.1 al capitolato tecnico (all.4) e secondo la formula ivi indicata.

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

L'offerta economica deve:

- essere assoggettata all'imposta di bollo di € 14,62 o dell'eventuale diverso valore previsto al momento dalla legge;
- essere integrata con l'indicazione della denominazione della Società, dell'indirizzo, del codice fiscale e della partita IVA;
- avere una validità non inferiore a 180 giorni naturali e consecutivi dal termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- indicare, a pena di esclusione, lo **sconto unico** in cifre e in lettere praticato sul seguente prezzo base, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT:

Prezzo base unitario di € 9,00= ad intervista utile CATI

per un totale di ca. n. 93.500 interviste complessive CATI, oggetto dell'appalto e indicato nell'allegato modello di offerta economica (allegato n. 6) comprensivo di tutte le attività previste nello schema di contratto e nel capitolato tecnico allegati per le indagini statistiche.

- essere completata, a pena di esclusione, con l'indicazione del costo relativo alla sicurezza sul lavoro valutando anche i costi dei rischi specifici delle proprie attività;
- essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal rappresentante legale o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione di gara. In caso di R.T.I./Consorzi l'offerta

economica congiunta deve essere sottoscritta, a pena di esclusione, da tutte le imprese raggruppate/consorziate.

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

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

Il punteggio economico, fino ad un massimo di **40** punti, verrà attribuito secondo la formula indicata nel'allegato 4.1 al capitolato tecnico (all.4).

MODALITÀ DI APERTURA DELLE OFFERTE E DI AGGIUDICAZIONE

La competente Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'articolo 84 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., alle ore 10,00 del giorno **26 ottobre 2012** presso la Sede dell'Istituto Nazionale di Statistica ubicata in Roma, **via Cesare Balbo, 16 – Aula del seminario**, procederà in seduta pubblica, previa verifica della loro integrità,

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

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

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

L'Istat richiederà ai sorteggiati le seguenti prove:

- a verifica della capacità economico-finanziaria:

* copia autenticata dei bilanci relativi agli ultimi tre esercizi finanziari chiusi (corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati) per i quali è stata resa la dichiarazione sostitutiva di atto notorio;

- a verifica del possesso della capacità tecnico/organizzativa:

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

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

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

In successive riunioni non pubbliche la Commissione procederà alla valutazione delle offerte tecniche dei concorrenti ammessi ed all'attribuzione del relativo punteggio sulla base dei criteri e della formula

indicati nel paragrafo 18 del capitolato tecnico di gara tratta dall'Allegato P del DPR 5 ottobre 2010 n. 207 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici) cui è fatto altresì rinvio.

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

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

La Commissione procederà, quindi, alla formulazione della graduatoria di merito sommando il punteggio tecnico ed il punteggio economico conseguito da ciascun offerente, al calcolo del prezzo unitario scontato dell'intervista CATI che verrà espresso con 2 decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo nonché al calcolo dell'importo complessivo dell'appalto per ca. n. 93.500 interviste CATI, all'aggiudicazione provvisoria della gara a favore dell'Impresa che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato.

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

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

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

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

L'Istat si riserva comunque: la possibilità di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; la facoltà, in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria, di procedere all'affidamento del servizio ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i.; di aggiudicare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida.

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

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

IL DIRETTORE DCAP
(dott. Paolo Weber)

Allegato 4.1. Rilevazioni con tecnica CATI per l'indagine trimestrale sui posti vacanti e le ore lavorate: specificazione dei criteri e sottocriteri per la qualità del servizio.

Criteri e sottocriteri per la qualità del servizio, 60 punti, suddivisi come segue:

1. Qualità delle risorse umane (punti: minimo 0 - massimo 16).

Sottocriteri

- 1.1. Responsabile di progetto (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nella direzione di indagini statistiche CATI sulle imprese;
- 1.2. Responsabile di field (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza nella gestione di indagini statistiche CATI;
- 1.3. Capo progetto informatico (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nelle attività di direzione delle attività tecniche di sviluppo, gestione ed elaborazione dati per indagini statistiche CATI;
- 1.4. Sistemisti (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nella gestione di sistemi operativi, reti di computer, trasmissione di dati e sicurezza di rete;
- 1.5. Analisti programmatori (punti: minimo 0 - massimo 1,5). Da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di procedure finalizzate a rilevazioni statistiche CATI, utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 1.6. Programmatori (punti: minimo 0 - massimo 1,5). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nello sviluppo e manutenzione di questionari CATI, e nell'utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 1.7. Supervisor (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in relazione al percorso formativo, all'esperienza nella formazione di intervistatori tramite sistemi CATI e alla supervisione di indagini statistiche comprendenti interviste CATI.

2. Risorse umane oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 9).

Sottocriteri

- 2.1. Intervistatori (punti: minimo 0 – massimo 4); 0,20 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 20;
- 2.2. Analisti programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.3. Programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.4. Sistemisti (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.5. Supervisor (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 4.

3. Qualità delle risorse tecniche offerte (punti: minimo 0 - massimo 6). Da valutare in funzione della potenza di elaborazione complessiva, centralino e linee telefoniche dedicate, postazioni CATI, PC, fax server e stampanti, rete LAN, casella di posta elettronica, accesso a internet, sistema server, pacchetto software per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi.

Sottocriteri

- 3.1. Postazioni CATI microfonate (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare sulla base della tecnologia, cuffie, microfoni, PC e telefoni e delle caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni quali tavolo, sedie, insonorizzazione, caratteristiche climatiche degli ambienti lavorativi;
- 3.2. PC dedicati alla gestione del sistema CATI e all'elaborazione dati e sviluppo software (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare sulla base della tecnologia e della potenza di elaborazione del processore, memoria centrale e memoria di massa, dei sistemi di back-up e sicurezza dati, software di base e d'ambiente;
- 3.3. Sistema server (punti: minimo 0 – massimo 2). Da valutare sulla base della tecnologia e della potenza di elaborazione processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità;
- 3.4. Pacchetto software CATI offerto (punti: minimo 0 – massimo 2). Da valutare sulla base delle caratteristiche tecniche, delle funzionalità per lo sviluppo e l'implementazione del questionario elettronico, di quelle per la gestione del sistema CATI completo e delle capacità di personalizzazione e parametrizzazione del software ai fini della gestione, controllo e monitoraggio delle indagini statistiche;

4. Risorse tecniche oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 2).

Sottocriteri

- 4.1. Postazioni CATI aggiuntive (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,10 per ogni postazione offerta sino ad un massimo di 20.

5. Organizzazione dell'impresa ai fini delle attività richieste dall'Istat (punti: minimo 0 - massimo 16).

Sottocriteri

- 5.1. Procedure di reclutamento degli intervistatori (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in relazione alle modalità di selezione, ai tipi di contratti di lavoro utilizzati e alle strategie utilizzate per contenere il turnover;
- 5.2. Attività di formazione (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in funzione delle metodologie e tecniche utilizzate per la formazione degli intervistatori, disponibilità di locali adeguati dal punto di vista tecnico-ambientale e della sicurezza, ubicazione dei locali;
- 5.3. Attività di gestione delle rilevazioni CATI (punti: minimo 0 - massimo 8). Da valutare in relazione alle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza, organizzazione delle attività finalizzate all'ottimizzazione dei contatti e degli scambi informativi con gli intervistatori.

6. Metodologie impiegate per garantire la qualità dell'indagine (punti: minimo 0 - massimo 11).

Sottocriteri

6.1. Metodologie adottate per garantire la qualità (punti: minimo 0 - massimo 5). Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per l'esecuzione delle interviste CATI;

6.2. Strumenti e tecniche impiegati per ridurre il numero delle mancate risposte (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste;

6.3. Indicatori utilizzati per il controllo e monitoraggio della qualità nella fase di raccolta dei dati e per il monitoraggio *ex-post* (punti: minimo 0 - massimo 3).

Prezzo, 40 punti.

Formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico:

Il punteggio tecnico verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/10 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici).

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

Dove:

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

N = numero totale dei requisiti;

W_i = peso punteggio attribuito al requisito (i);

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

Σ = sommatoria.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei coefficienti della prestazione dell'offerta tecnica (V(a)_i) (esclusi i criteri quantitativi 2 "risorse umane oltre il minimo richiesto" e 4 "risorse tecniche oltre il minimo richiesto"), ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/06 s.m.i., assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio:

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

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

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

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

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

Dove:

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

R_a = ribasso offerto dal concorrente (a);

R_{max} = ribasso massimo offerto;

W_p = peso della ponderazione relativa al prezzo = 40.

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

www.AlboPreterioronline.it 24/09/12

SEZIONE C – INFORMAZIONI SUI POSTI VACANTI

NB: Le risposte alle domande di questa sezione devono riferirsi alla ricerca di personale per ruoli non da dirigente.

4. L'ultimo giorno del trimestre (31/03/2012) eravate alla ricerca di personale da assumere?

Si considerino:

- a. **tutte le ricerche di personale da assumere**, incluse quelle:
- per assunzioni a tempo determinato, anche di carattere stagionale;
 - per sostituire attuali dipendenti;
 - per contratti a chiamata;
- b. solo le ricerche che erano **ancora in corso** nell'ultimo giorno del trimestre;
- c. solo le ricerche che avevano già dato luogo ad **azioni concrete**, quali:
- inserzione su un mezzo di comunicazione di massa o su internet;
 - richiesta ad una agenzia del lavoro privata o pubblica;
 - passaparola con altri datori di lavoro, dipendenti o conoscenti;
 - raccolta di offerte di collaborazione;
 - colloqui di selezione del personale;
 - ricontatto di persone che hanno già lavorato in precedenza presso l'azienda (ad esempio, i lavoratori stagionali);
 - consultazione di curricula ricevuti in precedenza dall'impresa al fine di coprire un determinato posto di lavoro.

SI

NO

Se no andare alla sezione D, altrimenti proseguire.

5. Per quanti posti di lavoro l'ultimo giorno del trimestre (31/03/2012) erano in corso ricerche di candidati per cui avevate già compiuto azioni come quelle sopra elencate?

	Impiegati e quadri	Operai e apprendisti
Totale	5.1.1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	5.1.2 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
<i>Di cui:</i> quelli in cui un candidato idoneo avrebbe potuto iniziare a lavorare fin da subito	5.2.1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	5.2.2 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
<i>Di cui:</i> quelli in cui incontrate una particolare difficoltà nel reperire candidati idonei	5.3.1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	5.3.2 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

SEZIONE D – INFORMAZIONI SULLE ORE LAVORATE

6. Per i soli impiegati e quadri, qual è stato il numero di ore ordinarie effettivamente lavorate, di ore retribuite come straordinarie e di ore non lavorate ma retribuite dal datore di lavoro nel trimestre dal 1° gennaio al 31 marzo 2012?

	Totale impiegati e quadri	Di cui impiegati e quadri con regime orario part-time
Ore ordinarie effettivamente lavorate	6.1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	6.2 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Ore di straordinario	6.3 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	6.4 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Ore non lavorate ma retribuite dal datore di lavoro (ad es. ferie, permessi, malattia, maternità, ecc.)	6.5 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	6.6 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

**ALLEGATO 4.b: ELENCO DELLE TAVOLE DA PRODURRE GIORNALMENTE PER
INDICATORI GIORNALIERI E CUMULATI**

(come da capitolato, art. 10.2)

Informazioni da fornire quotidianamente all'ISTAT:

- numero dei tentativi di contatto;
- numero dei tentativi di contatto andati a buon fine;
- numero delle imprese contattate che hanno manifestato disponibilità a comunicare i dati del questionario;
- numero delle imprese contattate che hanno proseguito nell'intervista comunicando i dati del questionario;
- numero delle imprese contattate che, pur manifestando disponibilità a comunicare i dati del questionario, hanno chiesto una nuova intervista telefonica per farlo;
- numero delle imprese contattate che hanno rifiutato l'intervista.

Inoltre:

- totale imprese irreperibili per numero di telefono occupato;
- totale delle imprese irreperibili per numero telefono inesistente;
- totale delle imprese irreperibili per segreteria telefonica;
- totale delle imprese irreperibili per numero telefono errato.

Le informazioni sopra elencate dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato).

ALLEGATO 4.c: REGOLE DI RICICLO

- A) PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI
- B) PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI
- C) PER LA GESTIONE DEI MANCATI CONTATTI

A) REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI:

- i contatti e le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal Servizio OCC per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali;
- in caso il numero di telefono fornito o ricercato dalla Società contraente risulti errato o inesistente i supervisor sono tenuti a far consultare elenchi telefonici on line o ad utilizzare altre metodologie di ricerca su internet prima di dichiarare il contatto nullo;
- i contatti **telefonici** dovranno essere gestiti **con procedure automatiche, ad eccezione della sottopopolazione di imprese specifiche (richiamata nel punto 5.1.6 del Capitolato)** che dovranno essere gestite manualmente dagli intervistatori dedicati a questa sottopopolazione;
- **l'esito delle chiamate** “non risponde nessuno”, “segreteria telefonica”, “fax”, “occupato” deve essere attribuito **automaticamente**. Gli esiti “segreteria telefonica” e “fax” devono essere trattati come un “non risponde nessuno”.

B) REGOLE PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Se un contatto telefonico si conclude con **esito provvisorio “appuntamento”**, la gestione degli appuntamenti successivi deve seguire le seguenti regole:

- nei primi giorni di rilevazione occorre fissare il secondo appuntamento entro 5 giorni dal primo;
- il numero massimo di appuntamenti è limitato dal numero stabilito per i contatti (30);
- la fissazione degli appuntamenti deve essere gestita con procedure automatiche;
- fa eccezione la fissazione degli appuntamenti per la sottopopolazione di imprese specifiche (richiamata nel punto 5.1.6 del Capitolato) che dovrà essere gestita manualmente dagli intervistatori dedicati a questa sottopopolazione. Limiti specifici al numero di contatti e appuntamenti saranno stabiliti dal Servizio OCC.

C) REGOLE PER LA GESTIONE DEI MANCATI CONTATTI

- Il contatto telefonico sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni:
 - rifiuto dell'intervista
 - numero telefonico non reperibile
 - irreperibilità prolungata dell'impresa.
- Un'impresa viene considerata irreperibile quando si verifica l'evento "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" o "fax" per 10 (dieci) tentativi di contatto successivi.
- In caso di esito "non risponde nessuno" o equivalenti ("segreteria telefonica" o "fax") l'impresa deve essere richiamata non prima di due ore.
- In caso di esito "occupato" si deve richiamare per almeno 5 volte consecutive con un intervallo tra un tentativo e il successivo di almeno 10 minuti.
- Il caso di "occupato" per 5 (cinque) volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno"). L'esito così assegnato seguirà che le regole della richiamata proprie del "non risponde nessuno" (il numero non potrà essere richiamato prima di due ore).
- Per quanto concerne il numero di contatti nel caso più generale in cui si siano avute interruzioni della sequenza dei "non risponde nessuno" con qualche esito provvisorio "appuntamento", il numero dei tentativi da effettuare prima di dichiarare la telefonata nulla è di 30.
- Fanno eccezione le imprese specifiche (richiamate nel punto 5.1.6 del Capitolato) che dovranno essere gestite secondo un'agenda di appuntamenti organizzata dall'intervistatore stesso, anziché automaticamente dal sistema CATI attraverso algoritmi prefissati di riciclo come per le altre imprese.

L'ISTAT si riserva di apportare modifiche alle regole di riciclo sopra esposte per esigenze di rilevazione.

CAPITOLATO TECNICO PER LA RILEVAZIONE TELEFONICA RELATIVA ALL' INDAGINE TRIMESTRALE SUI POSTI VACANTI E LE ORE LAVORATE

1) Oggetto del capitolato

L'indagine trimestrale sui posti di lavoro vacanti e le ore lavorate sarà condotta dall'ISTAT nel corso del periodo 2013-2015 attraverso 11 cicli di rilevazione: nel III trimestre 2013 (con riferimento ai dati del II trimestre 2013), nel IV trimestre 2013 (con riferimento ai dati del III trimestre 2013), nel I trimestre 2014 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2013), nel II trimestre 2014 (con riferimento ai dati del I trimestre 2014), nel III trimestre 2014 (con riferimento ai dati del II trimestre 2014), nel IV trimestre 2014 (con riferimento ai dati del III trimestre 2014), nel I trimestre 2015 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2014), nel II trimestre 2015 (con riferimento ai dati del I trimestre 2015), nel III trimestre 2015 (con riferimento ai dati del II trimestre 2015), nel IV trimestre 2015 (con riferimento ai dati del III trimestre 2015), nel I trimestre 2016 (con riferimento ai dati del IV trimestre 2015).

I dati dell'Indagine saranno utilizzati per fornire indicatori trimestrali, in osservanza ad alcuni regolamenti comunitari. I principali sono il Regolamento europeo Reg. CE n. 453/2008 sui posti vacanti e il regolamento europeo sulle statistiche congiunturali (Reg. CE n. 1158/2005, che modifica il Reg. CE n. 1165/98). Ulteriori utilizzi di tali dati riguardano il calcolo dei conti nazionali trimestrali sull'occupazione espressa in ore lavorate (come richiesto dal Reg. CE n. 1267/2003) e l'elaborazione del costo del lavoro per ora lavorata (come richiesto dal regolamento CE n. 450/2003 sull'indice del costo del lavoro trimestrale, LCI).

L'indagine utilizza oltre alla modalità di rilevazione CATI, che è oggetto del presente capitolato, la modalità web e la modalità fax. La prima volta che un'impresa è inserita nel campione, viene contattata, e intervistata con la modalità CATI. Per le occasioni di indagini successive l'impresa può decidere di adottare la modalità web. Una parte di imprese, appartenenti sia al campione CATI che a quello web, inoltre, decide di rispondere via fax. Questi fax vengono inviati alla Società contraente affinché vengano sottoposti ad immissione controllata dagli intervistatori CATI (vedi anche paragrafo 8).

La raccolta delle informazioni avverrà in modalità di rilevazione CATI e sarà preceduta dall'invio da parte dell'ISTAT del relativo questionario a un campione di imprese. Per ciascun periodo di rilevazione dovranno essere contattate per l'intervista CATI le imprese necessarie per ottenere complessivamente un numero di interviste valide pari nel trimestre a circa 8,500. A tal fine e in considerazione dei contatti già avviati con i rispondenti, l'ISTAT fornirà ogni trimestre una lista più ampia di imprese presenti nell'Archivio ASIA delle Imprese Attive. Tale lista sarà di circa 13,000 imprese, ma potrà essere rivista, anche nel corso del periodo, in base alle esigenze della rilevazione a discrezione dell'Istat.

Occorrerà contattare l'impresa, se necessario, in più fasi. Durante un primo contatto telefonico, l'intervistatore dovrà verificare se l'impresa abbia ricevuto il questionario e se sia in grado di rispondere ai quesiti proposti. Dopo aver provveduto a far pervenire all'impresa una eventuale copia aggiuntiva del questionario (direttamente via fax o comunicando all'ISTAT i nominativi delle imprese che richiedono una copia del questionario via e-mail), l'intervistatore dovrà definire un appuntamento per la successiva intervista CATI e acquisire telefonicamente il questionario compilato da parte del rispondente.

2) Rapporti fra ISTAT e società contraente

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

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

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

L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di modificare il questionario in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi per intervista stabiliti nel presente Capitolato. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione.

Potranno essere concordate, in qualsiasi momento, integrazioni e modifiche alle specifiche comunicate nel presente Capitolato e negli allegati tecnici occorrenti all'espletamento dell'indagine, nonché a quelle fornite in corso d'opera, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Tutti gli incontri tra il Servizio tecnico ISTAT competente per questa indagine statistica e i responsabili della Società, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno indetti e svolti presso le sedi dell'ISTAT di Roma. La Società si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. I referenti del Servizio tecnico dell'ISTAT potranno seguire tutte le fasi dell'indagine statistica. Il rapporto tra ISTAT e Società contraente si intenderà concluso alla completa consegna, secondo gli standard decisi dall'ISTAT, dei dati relativi alle interviste effettuate. Le interviste saranno considerate complete soltanto nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

3) Servizio tecnico competente dell'ISTAT

Il Servizio dell'ISTAT competente per la rilevazione trimestrale sui posti di lavoro vacanti e le ore lavorate è il Servizio Statistiche Congiunturali sull'Occupazione e sui Redditi (di seguito definito come servizio OCC).

4) Tempi di esecuzione dell'indagine CATI

La Società dovrà dare avvio ai lavori per la predisposizione della fornitura in oggetto presumibilmente entro il mese di aprile 2013 e, comunque, non oltre 7 gg dalla data di stipulazione del contratto.

Per ogni trimestre di riferimento, la rilevazione, dovrà iniziare entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello del trimestre di riferimento e dovrà essere svolta nello spazio di 25 giorni lavorativi.

Per rispettare questa tempistica l'intervistatore può concedere all'impresa per la compilazione del questionario un massimo di 5 giorni tra la prima e la seconda telefonata. Si stima che saranno necessari almeno 50 intervistatori per poter contattare nel corso dei primi 10 giorni della rilevazione tutte le imprese del campione e raccogliere i dati del questionario nel corso dei successivi giorni.

Inoltre, un sottoinsieme delle imprese, definito da una lista appositamente predisposta, dovrà essere contattato e intervistato nello spazio di 18-20 giorni lavorativi al fine di costituire una base di dati utilizzata per stime rapide. Lo scopo è di ottenere in questa prima fase una quota prefissata delle interviste complessive; la quota sarà definita in modo preciso all'inizio dell'indagine trimestrale, ma orientativamente sarà compresa fra il 50 e il 60%.

Il questionario prevede circa 50 quesiti, che richiedono la disponibilità di dati sui posti vacanti nell'impresa, sul numero di posizioni lavorative occupate dall'impresa e sul numero di ore lavorate dai dipendenti dell'impresa nel passato trimestre. È perciò assolutamente necessario che l'intervista CATI avvenga – su appuntamento – con riferimento al questionario già compilato.

Considerando che la prima telefonata non dovrebbe impegnare l'intervistatore per più di 5 minuti in media (anche nel caso in cui sia necessario dare informazioni riguardo alla rilevazione) e che l'intervista CATI dovrà necessariamente svolgersi sulla base del questionario compilato, si stima che il tempo necessario per acquisire un singolo questionario non dovrebbe eccedere, nella maggioranza dei casi, 15 minuti. Questa stima si basa sull'ipotesi che il questionario sia già stato compilato e che si tratti di verificare e acquisire i dati. Nel caso in cui non si riesca a reperire subito la persona responsabile della compilazione, oppure il questionario non sia pervenuto presso l'impresa, i tempi di intervista si allungano sensibilmente.

Le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal Servizio OCC per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali.

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società dovranno essere concordate con l'ISTAT.

La Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto. L'intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

All'atto della redazione del verbale di inizio delle operazioni saranno consegnati alla Società contraente il questionario definitivo e gli altri documenti definitivi occorrenti per l'espletamento del servizio.

Il rapporto tra ISTAT e Società contraente si intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo gli standard decisi dall'ISTAT.

Le date d'inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società contraente e il competente Dipartimento dell'ISTAT.

5) Risorse da impiegare nella rilevazione CATI

5.1) Risorse umane

La medesima risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

5.1.1) Responsabile del progetto della Società contraente

La Società contraente dovrà individuare un responsabile di progetto. Il responsabile di progetto dovrà possedere un diploma di laurea specialistica o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento con un'esperienza minima triennale nella direzione di indagini statistiche telefoniche CATI sulle imprese.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate nel curriculum vitae. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.2) Responsabile di field

La Società contraente dovrà individuare un responsabile di field, per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisor di sala, in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e

nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate nel curriculum vitae. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.3) Capo progetto informatico della Società contraente

La Società contraente dovrà designare un capo progetto informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, in possesso almeno di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete. Il capo progetto informatico dovrà coordinare ed essere responsabile di tutte le attività finalizzate a garantire il funzionamento ottimale dell'architettura hardware e software per la realizzazione delle interviste, la trasmissione dei dati, la produzione della reportistica e la gestione dei contatti e degli appuntamenti.

Queste competenze dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate con curriculum. Le stesse, ugualmente documentate, saranno richieste anche in caso di un'eventuale sostituzione.

5.1.4) Sistemisti, analisti programmatori e programmatori

Si richiede almeno n.1 sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

Si richiede almeno n. 1 analista programmatore per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI completo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi CATI. L'analista programmatore, inoltre, dovrà essere esperto del software specifico che sarà utilizzato dalla Società contraente per la messa in esercizio del questionario elettronico.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

Si richiede almeno n. 1 programmatore per lo sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI.

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

5.1.5) Supervisor

Si richiede almeno n.1 supervisore di sala, per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI

Tali requisiti dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentati con curriculum.

5.1.6) Intervistatori

La Società contraente dovrà selezionare almeno 50 intervistatori, per poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti.

Per realizzare le interviste alle imprese con sede nella provincia di Bolzano la Società contraente dovrà selezionare almeno 2 intervistatori con conoscenza approfondita della lingua tedesca. L'ISTAT fornirà il questionario in lingua tedesca.

E' necessario che la Società contraente si avvalga esclusivamente di intervistatori o intervistatrici con esperienza di interviste telefoniche alle imprese. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno una esperienza personale di utilizzazione delle procedure CATI nell'ambito di indagini statistiche sulle imprese.

Variazioni nel numero degli intervistatori potranno essere effettuate solo su autorizzazione del Servizio OCC. La Società contraente non potrà ridurre di sua iniziativa il numero degli intervistatori utilizzati nell'indagine, in quanto ciò potrebbe pregiudicare la consegna dei lavori nei termini previsti, né aumentarlo senza darne comunicazione e permettere all'ISTAT di procedere alla formazione degli intervistatori stessi.

Al fine di conseguire tassi di risposta elevati (70-75%) per particolari sottopopolazioni di imprese (complessivamente pari a circa 200/300 unità), individuate sulla base di criteri specifici, la Società contraente dovrà selezionare un nucleo ristretto di intervistatori (composto da almeno 2 persone) con esperienza di interviste CATI sulle imprese che seguano stabilmente queste unità per l'intera durata del contratto. Per tali sottopopolazioni di imprese la collaborazione continuativa dei medesimi intervistatori nelle rilevazioni è un requisito di fondamentale importanza. Nell'eventualità in cui si rendano indispensabili delle sostituzioni, esse dovranno essere concordate con il Servizio OCC.

La Società contraente dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over di tutti gli intervistatori, individuando forme di rapporto contrattuale che garantiscano l'impegno e la motivazione degli stessi verso un lavoro orientato alla qualità.

5.1.7) Modalità di reclutamento degli intervistatori

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico della Società contraente e l'ISTAT si riserva di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni.

Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini e la capacità di gestire le differenti situazioni in cui potranno trovarsi ad operare (soprattutto in considerazione delle differenze tra imprese di diversa dimensione o diversa tipologia di attività) e le competenze necessarie per fornire alle imprese le informazioni richieste per la corretta compilazione del questionario.

Queste competenze dovranno essere opportunamente documentate.

5.1.8) Elenco degli intervistatori (da fornire prima dell'indagine)

Per la rilevazione, la Società contraente dovrà fornire all'ISTAT – prima dell'inizio dell'indagine - la lista degli intervistatori selezionati con le seguenti indicazioni:

- codice identificativo,
- sesso,
- età,
- provincia e comune di residenza,
- titolo di studio,
- professione,

- esperienza lavorativa nel settore delle rilevazioni CATI sulle imprese, ed eventualmente:
- codice dell'intervistatore sostituito,
- data di assegnazione all'indagine.

Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera, ogni qual volta il gruppo di intervistatori originariamente assegnati all'indagine si modifichi per ingresso di nuovi, e/o uscita di già presenti.

5.1.9) Modalità di addestramento degli intervistatori

Dovranno essere effettuati briefing per l'addestramento degli intervistatori prima dell'avvio dell'indagine. Questi saranno articolati in un briefing teorico e in uno tecnico. Il briefing teorico sarà condotto direttamente dall'ISTAT all'interno di idonee strutture messe a disposizione dalla Società contraente e in presenza del responsabile di progetto della Società contraente, del responsabile di field nonché dei supervisori, ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati che oppongono un rifiuto a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'ISTAT. Il briefing teorico sarà svolto nel corso di una giornata, possibilmente 1-2 giorni prima dell'inizio della rilevazione.

Il briefing tecnico di gestione del CATI sarà condotto dalla Società contraente alla presenza di personale del Servizio OCC e del capo progetto informatico ed avrà lo scopo di illustrare il funzionamento della versione del questionario elettronico, di far esercitare gli intervistatori sul questionario, con particolare attenzione ai quesiti che presentano maggiori difficoltà, anche attraverso la simulazione delle interviste. Il briefing pratico sarà svolto nel corso di una giornata, possibilmente un giorno prima dell'inizio della rilevazione.

Il training ha lo scopo di introdurre l'intervistatore alla tematica oggetto dell'intervista, di prepararlo a rispondere adeguatamente a domande e obiezioni da parte delle imprese intervistate e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico.

La Società contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero, la durata ed i tempi. La Società inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

Il materiale didattico sarà predisposto dall'ISTAT e verrà riprodotto e distribuito dalla Società contraente a tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori, la Società contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo modalità che saranno concordate con l'ISTAT.

5.1.10) Riunioni con gli intervistatori durante e dopo l'indagine

Durante la rilevazione e al termine dell'indagine l'ISTAT potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con tutti gli intervistatori (debriefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento di tutta la rilevazione. Tali riunioni saranno condotte dall'ISTAT in presenza del responsabile di progetto della Società contraente, nonché dei supervisori.

La Società contraente dovrà farsi carico della loro organizzazione secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero, la durata ed i tempi. La Società contraente, inoltre, dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei debriefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni.

I supervisor di sala dovranno partecipare a tutti i momenti di formazione che saranno organizzati con gli intervistatori (briefing teorici e pratici, eventuali debriefing), al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti dell'indagine, sulla struttura del questionario elettronico e sulle istruzioni che verranno impartite dai responsabili ISTAT nella gestione delle interviste e di specifiche problematiche.

Essi dovranno altresì essere informati e aggiornati su tutte le specificità tecnico-organizzative di supporto e ausilio all'operato degli intervistatori e alla realizzazione di ogni fase di rilevazione, concordate tra l'ISTAT e la Società contraente.

5.2) Risorse tecniche

5.2.1) Software

Dovranno essere utilizzati pacchetti software specifici per la realizzazione di interviste CATI comprensivi di programmi adatti alla gestione di database e alla elaborazione di dati.

In particolare, tale software dovrà consistere in:

- un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattiva e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- un questionario elettronico che:
 - permetta i controlli di range, di salto e di incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
 - fornisca un'apposita messaggistica di errore/avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite;
 - permetta salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e un'agile navigazione dello stesso;
 - consenta al rilevatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
 - contempli l'uso di colori nelle diverse parti del questionario;
 - contempli l'uso di diverse dimensioni di carattere;
 - includa help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
 - permetta la visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
 - permetta la visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
 - ottimizzi i tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

L'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica, che nei contenuti del questionario elettronico. Il questionario elettronico dovrà essere predisposto a cura della Società contraente sulla base del questionario e di un piano di compatibilità concordato con l'ISTAT e, comunque, in collaborazione con il Servizio OCC. Tale software di immissione dati dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili. Il software, già testato dalla Società contraente, dovrà essere fornito all'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. Attraverso la realizzazione di interviste simulate dovrà essere effettuato un test su tale programma alla presenza di incaricati dell'ISTAT. Il software diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale verifica.

Con riferimento alle funzionalità per la gestione del sistema CATI, inoltre, il software dovrà garantire:

- la selezione automatica casuale dei nominativi delle imprese del campione e l'assegnazione automatica agli intervistatori CATI dei nominativi stessi;
- la gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- la gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo l'algoritmo definito dall'ISTAT;
- la gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- la capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).

Con riferimento alle caratteristiche tecniche del sistema CATI, inoltre, dovranno essere garantiti:

- la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- la capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

5.2.2) Centralino, linee telefoniche e postazioni CATI

Sia il contatto preliminare telefonico con le imprese, sia l'intervista dovranno avvenire con modalità CATI. La Società contraente dovrà quindi disporre di:

- un centralino con almeno 100 linee dedicate alla rilevazione;
- almeno 80 postazioni CATI (PC, telefoni e cuffie microfonate), ubicate in un'unica sede.

5.2.3) Hardware

La Società contraente dovrà possedere i seguenti requisiti hardware:

- n. 2 PC per la gestione del sistema CATI;
- n. 2 PC per l'elaborazione dati e sviluppo software;
- n. 2 stampanti laser;
- n. 2 fax server;
- n. 1 casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat;
- n. 1 accesso a internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT in base alla procedura indicata;
- sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte;
- tutte le dotazioni sopra indicate dovranno essere collegate tramite rete LAN;
- tutti i PC posseduti, compresi quelli delle postazioni CATI, dovranno essere Windows compatibili;
- pacchetto software specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato e utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca.

6) Nominativi campione forniti dall'ISTAT

La Società contraente riceverà dal Servizio OCC dell'ISTAT i nominativi delle imprese mediante un file – in formato da concordare - che dovrà contenere almeno: codici identificativi dell'impresa, ragione sociale dell'impresa, indirizzo dell'impresa e, ove possibile, anche il numero di telefono.

Per i numeri di telefono mancanti la Società contraente dovrà servirsi degli elenchi telefonici più recenti. Ove detti numeri non siano reperibili tramite gli elenchi telefonici dovrà rivolgersi ad un servizio di informazioni telefonico sugli abbonati e/o cercare l'informazione in internet.

Il numero di nominativi delle imprese fornito sarà superiore a quello previsto per le interviste al fine di disporre di nominativi alternativi in caso di imprese che non siano reperibili o rifiutino l'intervista. Il Servizio OCC dell'ISTAT si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche agli elenchi forniti.

7) Lettera alle imprese da intervistare

Le imprese da contattare riceveranno dall'ISTAT due lettere, una a firma del Presidente e l'altra a firma del Direttore della struttura cui fa capo il Servizio OCC, che le informeranno della futura intervista. Le lettere saranno trasmesse a esclusiva cura dell'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio delle operazioni di rilevazione CATI. Contestualmente l'ISTAT provvederà anche all'invio alle imprese del questionario dell'indagine.

8) Rilevazione

La realizzazione dell'indagine dovrà prevedere due fasi:

Fase 1) Primo contatto telefonico con l'impresa.

Fase 2) Acquisizione telefonica dei dati del questionario.

Fase 1

a) Una prima telefonata sarà necessaria per verificare se l'impresa abbia ricevuto la lettera che preannunciava la telefonata dell'intervistatore e il modello per la rilevazione. Sarà necessario tentare, sin dalla prima telefonata, di prendere contatto con la persona o l'ufficio che si interessa dell'organizzazione e della gestione del personale presso l'impresa. Tale contatto preliminare dovrà portare alla definizione di un appuntamento telefonico per l'acquisizione telefonica dei dati del questionario (come da fase 2).

b) Ove il modello non sia rintracciabile, la Società contraente dovrà provvedere, dopo aver verificato i dati anagrafici dell'impresa, a farle pervenire una copia aggiuntiva del questionario, (direttamente via fax o comunicando all'ISTAT i nominativi delle imprese che richiedono una copia del questionario via e-mail), facendosi indicare il nominativo del referente e fissando l'appuntamento telefonico necessario per acquisire i dati del questionario (come da fase 2).

Fase 2

a) Le interviste dovranno essere eseguite sulla base di un questionario elettronico compatibile con un'intervista CATI, che verrà predisposto a cura della Società contraente sulla base del modello di rilevazione e di un piano di compatibilità concordato con l'ISTAT e, comunque, in collaborazione con il Servizio OCC.

b) Tale programma dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili, oltre che gestire interamente i contatti telefonici.

c) Le interviste dovranno essere effettuate dai soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing teorici e pratici. La rilevazione dovrà essere effettuata nei locali della Società contraente, in un'unica sede.

d) Le regole per la gestione dei contatti telefonici, dei mancati contatti e degli appuntamenti sono riportate nell'Allegato C: Regole di riciclo.

f) Avvenuto il contatto telefonico con l'impresa, sarà intervistata la persona in grado di fornire le informazioni relative all'impresa stessa. L'intervista dovrà effettuarsi con più telefonate qualora un unico contatto non risulti sufficiente a ottenere tutte le informazioni previste nel questionario.

g) L'intervistatore registrerà nello spazio delle "annotazioni" alla fine del questionario le eventuali difficoltà incontrate dal rispondente nel corso dell'intervista.

h) Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti ed alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente registrate in formato elettronico, in modo da essere immediatamente disponibili per verifiche ed eventuali interventi intermedi dell'ISTAT.

Le attività di rilevazione dovranno iniziare non oltre 2 (due) giorni dal completamento del briefing teorico e di quello tecnico.

Nel periodo di rilevazione, l'ISTAT invierà alla Società contraente i questionari ricevuti via fax affinché le informazioni in essi contenute siano immesse dagli intervistatori attraverso il questionario elettronico predisposto per le interviste telefoniche. Nel caso si riscontrino errori o incongruenze l'intervistatore è tenuto a contattare l'impresa per la verifica dei dati.

La Società contraente è tenuta alla gestione delle attività di back office relative alle imprese che rispondono via web pur appartenendo al sottocampione CATI (cancellazione dalla lista delle imprese CATI e sospensioni di contatti) o che rispondono via fax pur appartenendo al sottocampione web (assegnazione di questionari agli intervistatori per l'immissione dei dati).

La Società contraente è tenuta ad attenersi alle istruzioni definite dall'ISTAT e a farle rispettare dai propri intervistatori.

Gli intervistatori dovranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di migliorarne la collaborazione senza tuttavia alterare il testo e la sequenza delle domande, salvo diverse disposizioni che dovranno essere concordate tra l'ISTAT e la Società contraente.

L'indagine dovrà essere eseguita in base al questionario e alle istruzioni che verranno predisposte dal competente Servizio OCC. Nel caso in cui l'intervistatore non sia in grado di rispondere ad un quesito proposto dall'impresa rispondente, tale impresa sarà segnalata al servizio OCC, che provvederà a richiamare l'impresa fornendo tutte le chiarificazioni necessarie.

La Società contraente è responsabile della corretta esecuzione delle interviste ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali e di tutela del segreto statistico secondo la normativa vigente.

Saranno considerate valide ai fini del pagamento (interviste utili) solo le interviste complete (condotte cioè sino all'ultimo quesito del questionario). Saranno altresì considerati validi ai fini del pagamento i questionari completi ricevuti via fax ed immessi dagli intervistatori.

9) Questionari e altro materiale utile per la rilevazione

Il testo del questionario e le istruzioni per gli intervistatori saranno forniti dall'ISTAT direttamente alla Società contraente prima dell'inizio della fase di rilevazione. La Società contraente dovrà attenersi a tali istruzioni e farle rispettare dai propri intervistatori.

Indicazioni circa le informazioni da rilevare tramite il questionario elettronico gestito dal sistema CATI sono definite nell'allegato A del presente capitolato.

La predisposizione del materiale di rilevazione, del questionario e delle istruzioni sarà a carico dell'ISTAT, mentre la stampa e l'eventuale riproduzione dello stesso materiale a fini interni

all'azienda contraente (ad esempio nelle attività di formazione) sarà a carico della Società contraente.

L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti del questionario elettronico.

Il programma di immissione dati dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'ISTAT fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili ed i filtri dei quesiti e garantire i controlli di qualità per il monitoraggio quotidiano. Tale programma, già testato dalla Società contraente, dovrà essere fornito all'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. Attraverso la realizzazione di interviste simulate dovrà essere effettuato un test su tale programma alla presenza di incaricati dell'ISTAT. Il programma diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale verifica.

10) Collaudo, test, monitoraggio e accettazione della fornitura

10.1) Attività di collaudo e di test della fornitura

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

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

10.2) Attività di monitoraggio della fornitura

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura l'ISTAT si riserva, in ogni momento, di effettuare attività di monitoraggio, che si compone delle attività di controllo, di supervisione e di test riguardanti la fornitura, presso i locali che la Società adibirà alla conduzione dei lavori, al fine di verificare lo stato di avanzamento degli stessi, la loro qualità nonché la corrispondenza agli standard previsti.

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

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società contraente dovrà provvedere ad inviare al Servizio OCC, quotidianamente, entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

- 1) prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, secondo le specifiche che saranno fornite dall'ISTAT (vedi allegato B), in formato .txt;
- 2) file dati, completo e aggiornato, degli esiti dei tentativi di contatto, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;

3) file dati, completo e aggiornato, delle interviste effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola.

I file di cui al punto 2 e 3 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat.

Le informazioni di cui ai punti 1, 2 e 3 dovranno essere fornite quotidianamente, oltre che come dati giornalieri, anche come aggiornamenti della rilevazione (dati cumulati fino al giorno considerato), negli stessi formati.

L'Istat si riserva di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei suddetti file.

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

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

Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'Istat, la Società incaricata dovrà farsi carico di estrarre un campione di intervistati (non inferiore al 2% del numero complessivo) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito del contatto e dell'intervista. La Società si impegna a fornire all'ISTAT l'esito dei ricontatti telefonici.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli sulle imprese intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. I controlli saranno effettuati da personale ISTAT.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da 'intervista completa' per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio presso i locali della Società dove si svolgeranno le interviste per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le imprese campione e dei supervisori di field durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori CATI. Inoltre, saranno di supporto ai supervisori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità, interagendo anche con gli intervistatori.

10.3) Accettazione della fornitura

L'accettazione delle attività avverrà a conclusione dei lavori in base al numero di interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definiti e a conclusione delle attività di test e di verifica e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Servizio tecnico competente (così come individuato al Cap. 3) e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Referente ISTAT.

11) Consegna dei risultati

Entro 4 giorni lavorativi dal termine della rilevazione, la Società contraente dovrà fornire all'ISTAT, secondo le indicazioni fornite dall'ISTAT stesso e con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza delle informazioni raccolte:

- file completo e finale con i risultati delle interviste CATI complete effettuate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale di tutti i contatti telefonici effettuati (sia per le imprese intervistate che per tutte le altre imprese contattate) inclusivo dei numeri di telefono utilizzati, degli esiti dei contatti e dei codici identificativi degli intervistatori, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale dei nominativi e recapiti telefonici, fax e email dei referenti dell'indagine presso le imprese contattate, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola;
- file completo e finale dei numeri di fax utilizzati dalla società contraente per spedire il questionario d'indagine alle imprese contattate che ne abbiano fatto richiesta e degli esiti delle trasmissioni fax. Il file deve essere in formato .txt, con campi separati da punto e virgola, oppure in formato Microsoft Excel;
- statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte nel periodo considerato, in formato .txt, con campi separati da punto e virgola, oppure in formato Microsoft Excel;
- rapporto tecnico sulle interviste e le difficoltà incontrate, in formato leggibile da Microsoft Word o Adobe Reader.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, per ciascuna rilevazione trimestrale, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente.

Tutte le spese di spedizione della fornitura dalla Società all'ISTAT, anche a mezzo corriere, saranno a totale carico della Società contraente.

Al termine delle operazioni, dopo la trasmissione all'ISTAT dei risultati come sopra specificato, la Società contraente dovrà distruggere i nominativi campione ottenuti dall'ISTAT e tutte le informazioni raccolte.

12) Allegati tecnici

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

- Allegato A: Questionario di indagine.
- Allegato B: Elenco delle tavole da produrre giornalmente per indicatori giornalieri e cumulati.
- Allegato C: Regole di riciclo

Roma, 2 maggio 2012

IL DIRIGENTE IL SERVIZIO
Fabio Rapiti

Al. 5 - SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

Oggetto – Conduzione dell’indagine statistica trimestrale sui posti vacanti e le ore lavorate con tecnica CATI

L’appalto comprende un numero complessivo di circa 102.000 (centoduemila) interviste complete per n. 12 trimestri (circa 8.500 a trimestre).

Modalità di compilazione dell’offerta tecnica

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

N.B.: Si ribadisce, come dal cap. 5.1 del Capitolato Tecnico, che la stessa risorsa umana non può essere offerta per più di un profilo professionale.

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

B. RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO

C.1.4.2. PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI

C.2.2 ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.3 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO INFORMATICO

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE ED OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

D.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELL'ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE CATI

E. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA

E.1 METODOLOGIE ADOTTATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

E.2 STRUMENTI E TECNICHE IMPIEGATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE TOTALI.

E.3 INDICATORI USATI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ DI RACCOLTA DEI DATI E PER IL MONITORAGGIO EX-POST.

A. RISORSE TECNOLOGICHE ED ATTIVITA' INFORMATICHE CONNESSE

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>A.1 - Centralino telefonico elettronico (Y) con almeno 100 linee dedicate alla rilevazione <i>Non oggetto della valutazione.</i></p>	<p>n. 100 linee telefoniche dedicate</p>	<p>Centralino telefonico elettronico INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI LINEE TELEFONICHE POSSEDUTE _____</p>
<p>A.2 – N. postazioni CATI microfonate (1) da dedicare alle attività di rilevazione CATI (2) <i>Descrizione della tecnologia (cuffie, microfoni, PC e telefoni) e delle caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni (quali tavolo, sedile, insonorizzazione, caratteristiche climatiche degli ambienti lavorativi)</i></p>	<p>n. 80 postazioni CATI microfonate</p>	<p>INDICARE IL NUMERO COMPLESSIVO DI POSTAZIONI CATI POSSEDUTE _____ INDICARE IL NUMERO DI POSTAZIONI CATI OFFERTE (*) _____ (*) N.B. IL NUMERO DI POSTAZIONI OFFERTE DEVE ESSERE PARI O SUPERIORE AL NUMERO DI INTERVISTATORI OFFERTI.</p>
<p>A.3 - PC dedicati (1) alla gestione del sistema CATI e all'elaborazione dati e sviluppo software (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente)</i></p>	<p>n. 4</p>	<p>n. 4</p>
<p>A.4 – Stampanti laser (1)</p>	<p>n. 2</p>	<p>n. 2</p>
<p>A.5 – Fax Server</p>	<p>n. 2</p>	<p>n. 2</p>
<p>A.6 Casella di posta elettronica dedicata alla comunicazione con l'Istat</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>A.7 Accesso a internet per la trasmissione dei dati su server ISTAT in base alla procedura indicata</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>

Note: (1) Le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN anche in caso di raggruppamenti temporanei d'impresa e di consorzi.
 L'impresa dovrà indicare anche l'ubicazione.

(2) Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso del pacchetto software offerto.

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>A.8 - Sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità (1), composto da n. 2 server di cui n. 1 per la gestione del sistema CATI e n. 1 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità superiore a 2 TeraByte (2) <i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità).</i></p>	<p>n.1</p>	<p>n.1</p>
<p>A.9 - Pacchetto software CATI specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato e utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca(2)</p>		<p><u>Descrivere il tipo di software specificando:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nel caso in cui l'Impresa sia produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> • il nome del pacchetto software • i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del software e a quale titolo sono fornite • la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato; - nel caso in cui l'Impresa non sia produttrice del software: <ul style="list-style-type: none"> • l'azienda produttrice del software • il nome del pacchetto software • a che titolo l'Impresa possiede il software • la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.
<p>Indicare l'ubicazione delle risorse tecniche, descritte dal punto A.1 ad A.9 che devono essere ubicate nella stessa sede</p>	<p>Via: _____ CAP _____ Città _____</p>	

Note: (1) Le dotazioni hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN anche in caso di raggruppamenti temporanei d'impresa e di consorzi.
L'impresa dovrà indicare anche l'ubicazione.
(2) Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso del pacchetto software offerto.

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

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

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>B.1 - Responsabile di progetto per il coordinamento generale delle attività della Società inerenti l'indagine statistica, con diploma diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento con un'esperienza minima triennale nella direzione di indagini statistiche telefoniche CATI sulle imprese (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>B.2 - Responsabile di field per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel reclutamento degli intervistatori, nella gestione del personale e nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>B.3 - Supervisori di sala per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori e la gestione delle attività operative sul campo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella gestione degli intervistatori e nella supervisione delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. _____</p>
<p>B.4 - Intervistatori CATI (tutti dotati di postazione CATI microfonata). Gli intervistatori dovranno essere almeno 50 e dovranno avere esperienza di interviste telefoniche alle imprese. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno una esperienza personale di utilizzazione delle procedure CATI nell'ambito di indagini statistiche sulle imprese. Inoltre, per realizzare le interviste alle imprese con sede nella provincia di Bolzano la Società contraente dovrà selezionare almeno 2 intervistatori con conoscenza approfondita della lingua tedesca. Infine, allo scopo di conseguire tassi di risposta elevati (70-75%) per particolari sottopopolazioni di imprese (complessivamente pari a circa 200/300 unità), individuate sulla base di criteri specifici, la Società contraente dovrà selezionare un nucleo ristretto di intervistatori (1-2 persone) con esperienza di interviste CATI sulle imprese che seguano stabilmente queste unità per l'intera durata del contratto.</p>	<p>50 intervistatori CATI di cui n.2 intervistatori bilingue italiano/tedesco n. 2 intervistatori su sottopopolazione imprese</p>	<p>n. _____ intervistatori CATI di cui n.2 intervistatori bilingue italiano/tedesco n. 2 intervistatori su sottopopolazione imprese <i>(Ogni intervistatore offerto oltre il minimo richiesto deve disporre di postazione CATI microfonata)</i></p>

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

Descrizione	Requisiti minimi richiesti per le attività Istat	Requisiti offerti dall'Impresa
<p>B.5 - Capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e con esperienza almeno triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo, test e messa in esercizio di sistemi CATI completi e nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete. Il capo progetto informatico dovrà coordinare ed essere responsabile di tutte le attività finalizzate a garantire il funzionamento ottimale dell'architettura hardware e software per la realizzazione delle interviste, la trasmissione dei dati, la produzione della reportistica e la gestione dei contatti e degli appuntamenti (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. 1</p>
<p>B.6 - Sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico, per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi completi CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. _____</p>
<p>B.7 - Analista programmatore per la progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione del sistema CATI completo, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi CATI. L'analista programmatore, inoltre, dovrà essere esperto del software specifico che sarà utilizzato dalla Società contraente per la messa in esercizio del questionario elettronico (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. _____</p>
<p>B.8 - Programmatore per lo sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici e di procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CATI (1).</p>	<p>n. 1</p>	<p>n. _____</p>

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

C. PACCHETTI SOFTWARE

C.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI

C.1.1 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per sviluppo del questionario elettronico	Ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello.	SI	L'ambiente integrato deve permettere di implementare le voci di seguito indicate in questa tabella (sulle funzionalità per lo sviluppo del questionario elettronico)
	Controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Apposita messaggio di errore /avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Possibilità per il rilevatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di colori nelle diverse parti del questionario.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di diverse dimensioni di carattere	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
Optimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.	SI	Descrizione modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario	

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità

C.1.2 PACCHETTI SOFTWARE CATI: FUNZIONALITA' PER LA GESTIONE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per la gestione del sistema CATI	Selezione automatica casuale dei nominativi delle imprese e assegnazione automatica agli intervistatori CATI dei nominativi stessi.	SI	In particolare, illustrare se l'assegnazione dei nominativi avviene in modo automatico o manuale
	Gestione automatica della composizione del numero telefonico.	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato".	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili).	SI	Descrizione modalità implementate

C.1.3 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI			
Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Caratteristiche tecniche del sistema CATI	Capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CATI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT.	SI	Descrizione modalità implementate
	Garantire la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.	SI	Descrizione modalità di implementazione sia logica che fisica dei dati
	Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.	SI	Descrizione gestione delle utenze e delle autorizzazioni di accesso

C.1.4 IMPLEMENTAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI, FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI CONDUZIONE, GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA	
C.1.4.1. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO	
CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO RICHIESTE	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL QUESTIONARIO IMPLEMENTATO DALLA SOCIETA'

	Descrizione per la valutazione della qualità	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Possibilità di help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti		Indicare la possibilità di visualizzare messaggi per gli intervistatori contenenti istruzioni sul corretto significato di quesiti e modalità di risposta
Flusso dell'intervista		Al termine di ciascuna intervista, il sistema dovrà permettere all'intervistatore di annotare le proprie osservazioni in merito all'andamento dell'intervista.
C.1.4.2 PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEI PACCHETTI SOFTWARE CATI FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO DELL'INDAGINE STATISTICA		
FUNZIONALITÀ IMPLEMENTATE		
FUNZIONALITÀ RICHIESTE		
Distribuzione del questionario agli intervistatori		In conseguenza delle attività di sviluppo e manutenzione adattativa, correttiva ed evolutiva del questionario ad uso degli intervistatori, il sistema dovrà gestire la distribuzione agli intervistatori della versione aggiornata del questionario elettronico in modalità automatica.
Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, sostituzioni degli intervistatori		Il sistema deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione: definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori
Assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi		Acquisiti i nominativi, il sistema CATI dovrà assegnarli automaticamente e casualmente agli intervistatori. Il sistema dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione dei nominativi, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste. Il sistema deve permettere di poter gestire, se necessario, la distribuzione dei nominativi delle imprese da intervistare smistando le interviste da un intervistatore all'altro ad es. per poter gestire efficacemente il rispetto di appuntamenti precedentemente fissati.
Gestione delle interviste CATI		Il sistema deve gestire automaticamente la composizione del numero telefonico. Il sistema deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, i tentativi di contatto, l'esito del contatto, i richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa.

C.2 FUNZIONALITÀ DEL CATI E ATTIVITÀ INFORMATICHE CONNESSE ALLA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA

C.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI		
Funzionalità richieste	Implementazione offerta	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
<p>La Società contraente, per la realizzazione delle attività informatiche connesse per la conduzione dell'indagine statistica dovrà indicare per ciascuna funzionalità richiesta se essa è implementata dai pacchetti software in maniera nativa o se necessita di parametrizzazioni e personalizzazioni. In quest'ultimo caso la Società dovrà indicare, per ciascuna funzionalità, la percentuale di copertura funzionale nativa rispetto a quanto richiesto nel Capitolato e descrivere gli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione necessari.</p>	<p>Implementazione nativa Indicare SI o NO SE Sì Allora la percentuale di copertura è uguale al 100% SE No Allora la percentuale di copertura è minore del 100%</p>	<p>Se l'implementazione non è nativa</p> <p>Percentuale di copertura</p> <p>Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione</p>
C.2.2 ATTIVITÀ INFORMATICHE PER LA CONDUZIONE DELL'INDAGINE STATISTICA		
Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI		
<p>Per il software CATI deve essere prevista la possibilità di regole di compatibilità per effettuare controlli di coerenza tra le risposte fornite dalle imprese intervistate durante la rilevazione.</p>		<p>Le regole di compatibilità dovranno assumere un carattere di verifica (di tipo soft), ossia sollecitare una conferma o una correzione da parte dell'intervistato previa lettura all'intervistatore di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità.</p>

Sviluppo e manutenzione dei questionari elettronici: funzionalità specifiche del software CATI

<p>Gestione appuntamenti</p>	<p>Il software utilizzato dovrà permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti nel rispetto delle modalità di gestione dei contatti che saranno indicate dall'Istat e dei tempi della rilevazione. Dovrà anche visualizzare le informazioni sull'impresa necessarie per ottimizzare l'attività di raccolta dati. In particolare si richiede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ per ciascuna impresa, visualizzare nome e cognome e ruolo del referente dell'impresa per l'indagine, orario appuntamenti, tutte le ulteriori informazioni segnalate dall'impresa al momento del contatto e/o annotate dal rilevatore; ▪ gestire l'eventuale sospensione/interruzione definitiva o temporanea dell'intervista; registrare, per ogni contatto con l'impresa, data e ora del contatto; ▪ in caso di sospensione dell'intervista, poter registrare l'appuntamento per la prosecuzione e il completamento dell'intervista; ▪ registrare le informazioni sugli esiti delle interviste.
<p>Altre funzionalità</p>	
<p>Gestione e monitoraggio degli intervistatori</p>	<p>Pacchetto software CATI: produzione giornaliera di indicatori specifici per il monitoraggio del lavoro sul campo.</p>
<p>Esportazione dei dati.</p>	<p>Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, generare: interviste e esiti dei tentativi di contatto.</p>
<p>Produzioni di indicatori di qualità e di processo per l'Indagine statistica.</p>	<p>Produzione di indicatori: file dati sugli esiti dei tentativi di contatto per numero telefonico (un record per ogni tentativo effettuato su ogni numero telefonico), sia nel caso di "esiti provvisori", che di "esiti definitivi," (cadute, rifiuti, interviste complete e interviste interrotte); file dati delle interviste complete, relativi tracciati record e modifica delle modalità delle variabili presenti in essi; prospetto contenente la statistica sugli esiti delle telefonate di contatto e delle interviste condotte durante il giorno precedente, secondo le specifiche che saranno fornite dall'ISTAT.</p>

C.3 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO

La potenza elaborativa del sistema informativo/informativo sopra descritto dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico complessivo derivante da tutte le attività assegnate alle dotazioni comprensive di tutte le postazioni CATI contemporaneamente attive, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati offerte dalla Società.
Descrizione dettagliata dell'architettura del sistema informativo/informativo: livello d'integrazione delle diverse componenti hardware, software di base e d'ambiente, pacchetti applicativi CATI; capacità di memoria di massa e di memoria centrale; politiche di backup e recovery dei dati; soluzioni tecnologiche per la sicurezza di rete e delle trasmissioni.

D. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT

D.1 ATTIVITÀ DI SELEZIONE E RECLUTAMENTO

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate per la selezione e il reclutamento degli intervistatori. L'impresa dovrà inoltre descrivere le strategie organizzative che intende attuare per ridurre il turn-over degli intervistatori durante i lavori.

D.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Descrizione delle metodologie e tecniche utilizzate. Indicazione del comune di ubicazione della/e sede/i presso cui verrà effettuata l'attività di formazione. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza e attrezzature messe a disposizione.

D.3 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELL'ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE CATI

Descrizione delle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza, organizzazione delle attività finalizzate all'ottimizzazione dei contatti e degli scambi informativi con gli intervistatori.

E. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA

E.1 METODOLOGIE ADOPTATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

Da valutare in considerazione del piano di massima dei controlli di qualità proposto per l'esecuzione delle interviste CATI.

E.2 STRUMENTI E TECNICHE IMPIEGATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE TOTALI.

Da valutare in considerazione del piano di massima dei controlli di qualità proposto per contenere rifiuti e interruzioni definitive delle interviste CATI.

E.3 INDICATORI USATI PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELLA FASE DI RACCOLTA DEI DATI E PER IL MONITORAGGIO EX-POST.

Per i punti E.1, E.2 e E.3 l'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, il piano dei controlli di qualità per l'esecuzione delle interviste con tecnica CATI e il piano degli indicatori per il controllo e monitoraggio della qualità della fase di raccolta dei dati e ex-post diversi da quelli richiesti da Istat.



ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

ALL. n. 6

(Da compilare e sottoscrivere a cura dell'impresa)
Apporre marca da bollo da € 14,62
o del valore al momento previsto dalla Legge.

MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA
Codice Identificativo Gara (CIG): 4448504D9E

Il sottoscritto _____ nato a _____ il
_____ e residente in _____ via
_____ in _____ qualità di
_____ della Società
_____ con sede in _____
codice fiscale n. _____, partita IVA n. _____, tel. n°
_____, fax n. _____

Presenza visione:

- del bando di gara (e relativi allegati) predisposto dall'Istituto Nazionale di Statistica relativo alla procedura aperta comunitaria per la realizzazione di undici cicli di rilevazione trimestrale per l'indagine sui posti vacanti e le ore lavorate per complessive n. 93.500 interviste CATI durante un arco di 11 trimestri. CIG n. 4448504D9E;
- di tutte le norme contenute nel capitolato tecnico e nello schema di contratto predisposti dall'Istituto Nazionale di Statistica (rispettivamente, all.ti 3 e 7) e resasi conto degli oneri che il servizio di interviste comporta;
- preso atto che gli oneri della sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari € 0,00¹;
- tenuto conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi dei rischi specifici della propria attività;

DICHIARA

1. di essere in grado di eseguire l'appalto alle condizioni tutte di cui agli atti precedentemente richiamati nonché dell'offerta tecnica presentata per la gara in argomento;
2. di praticare il sottoindicato sconto:

Sconto del %
(in cifre)

(.....)
(in lettere)

sul seguente prezzo base, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT:

Prezzo base unitario di € 9,00= IVA esclusa ad intervista utile CATI.

¹ Come punto II.2.1 del bando di gara



ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

Il prezzo unitario delle interviste comprende tutte le attività necessarie all'espletamento dell'indagine indicate nello schema di contratto e nel capitolato tecnico;

3. di riconoscere all'Istituto il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara medesima;
4. di riconoscere una validità dell'offerta di 180 giorni dal termine ultimo di presentazione delle offerte di cui alla presente gara;
5. di accettare che l'Istituto trattenga il deposito provvisorio effettuato a garanzia della presente offerta sino alla stipulazione del contratto ed alla costituzione della cauzione definitiva in caso di aggiudicazione;
6. di non avere nulla a pretendere in nessun caso per la presentazione dell'offerta;
7. di impegnarsi a stipulare, in caso di aggiudicazione, apposito contratto alle condizioni di cui allo schema allegato al bando di gara (all. 7).
8. che, il costo relativo alla sicurezza, calcolato tenendo conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi specifici della propria attività, è pari a € _____ euro _____
(in cifre) (in lettere)

L'importo complessivo dell'appalto (ca. n. 93.500 interviste CATI), al netto di IVA, verrà calcolato dalla apposita Commissione in sede di apertura delle offerte economiche sulla base della formula indicata nell'allegato 4.1 al capitolato tecnico (all.4) moltiplicando il prezzo unitario scontato della intervista CATI, che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo, per il numero complessivo di interviste presunte oggetto del presente appalto.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
O PERSONA AUTORIZZATA ALLA FIRMA

CONTRATTO PER LA REALIZZAZIONE DI UNDICI CICLI DI RILEVAZIONE TRIMESTRALE MEDIANTE SISTEMA CATI PER L'INDAGINE SUI POSTI VACANTI E LE ORE LAVORATE.

Con la presente scrittura privata, redatta in unico originale, tra:

- per una parte:

L' ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA che da qui in avanti sarà indicato come ISTAT - Roma, Via Cesare Balbo n.° 16, codice fiscale n.° 80111810588, partita I.V.A. n.° IT02124831005, rappresentato dal dott. Paolo Weber in qualità di Direttore Centrale DCAP nato a Trieste il 11 gennaio 1968 domiciliato per la carica in Roma, Via Cesare Balbo n.° 16 e, come tale, abilitato a rappresentarlo;

- per l'altra parte:

La Società _____ che da qui in avanti sarà indicata come **SOCIETA'**, con sede legale in _____, _____ partita I.V.A. n. _____ iscritta al Registro delle Imprese di _____ al n. _____, rappresentata dal _____ in qualità di _____, nato a _____ il _____._____, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società.

SI CONVIENE E SI STIPULA

ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO

La Società si impegna a provvedere alla conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste telefoniche relative all'indagine statistica sui posti vacanti e le ore lavorate da effettuarsi con la tecnica di rilevazione CATI in 11 cicli trimestrali come descritto dettagliatamente nel Capitolato Tecnico che, seppur non materialmente allegato, costituisce parte integrante del presente contratto unitamente ai relativi allegati (prototipi dei questionari, indicatori di qualità e regole di riciclo).

La Società dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento della predetta indagine statistica, le risorse e i servizi indicati nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica del _____. Il sistema CATI ed il relativo software previsti per il presente appalto sarà fornito dalla Società.

I tempi di esecuzione dell'indagine sono indicati nel successivo art. 3.

L'indagine prevede un campione di 93.500 interviste CATI così suddivise:

Ciclo di rilevazione	Periodo di svolgimento	Numero di interviste CATI
2° trimestre 2013	Dal 5 luglio al 10 agosto 2013	8.500
3° trimestre 2013	Dal 5 ottobre al 10 novembre 2013	8.500

Ciclo di rilevazione	Periodo di svolgimento	Numero di interviste CATI
4° trimestre 2013	Dal 5 gennaio al 10 febbraio 2014	8.500
1° trimestre 2014	Dal 5 aprile al 10 maggio 2014	8.500
2° trimestre 2014	Dal 5 luglio al 10 agosto 2014	8.500
3° trimestre 2014	Dal 5 ottobre al 10 novembre 2014	8.500
4° trimestre 2014	Dal 5 gennaio al 10 febbraio 2015	8.500
1° trimestre 2015	Dal 5 aprile al 10 maggio 2015	8.500
2° trimestre 2015	Dal 5 luglio al 10 agosto 2015	8.500
3° trimestre 2015	Dal 5 ottobre al 10 novembre 2015	8.500
4° trimestre 2015	Dal 5 gennaio al 10 febbraio 2016	8.500
Totale		93.500

Il numero delle interviste previste deve ritenersi puramente indicativo.

L'ISTAT si riserva di praticare riduzioni o aumenti nelle quantità sopra previste fino ad un massimo del 20%.

In caso di eventuali scostamenti di maggiore entità le parti concorderanno la possibilità di rinegoziare alcune delle condizioni del contratto.

È incluso nell'importo contrattuale dell'indagine l'attività di formazione degli intervistatori e di altro personale della Società descritta nei §§ 5.1.9 e 5.1.10 del Capitolato Tecnico;

ART. 2 – NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO

L'esecuzione del presente contratto è regolata ordinatamente e in successione complementare:

- dalle clausole del presente atto;
- dalle vigenti disposizioni del Regolamento di gestione e contabilità dell'ISTAT approvato con DCPM dell'11.11.2002 e del relativo manuale approvato dal Consiglio dell'ISTAT nella seduta del 27.11.2003;
- dal D.Lvo. n. 163/2006 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";
- dal D.Lvo. n. 196/03 "Codice in materia del trattamento dei dati personali";
- dalla L. 136/2010 e s.m.i. per quanto attiene agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- dalle vigenti norme di Contabilità di Stato;
- dal Capitolato di Oneri Generali per le forniture ed i servizi eseguiti a cura del P.G.S., approvato con D.M. 28.10.1985.

ART. 3 – TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente contratto, da avviarsi presumibilmente entro il mese di aprile 2013 affinché la rilevazione possa iniziare a luglio 2013 e, in ogni caso entro 7 giorni dalla data di stipulazione dello stesso, dovranno essere eseguiti secondo quanto indicato nel § 4 del Capitolato Tecnico. Le interviste dovranno essere effettuate presumibilmente nel periodo compreso tra il mese di luglio 2013 e il mese di febbraio 2016 rispettando il calendario inserito nel precedente art.1 e comunque dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori redatto in contraddittorio tra le parti, secondo le modalità e le condizioni indicate nel Capitolato Tecnico e con le risorse tecniche ed umane dichiarate dalla Società nell'offerta tecnica, anch'essa parte integrante del presente contratto anche se non materialmente allegata.

Il programma di immissione dati, già testato dalla Società contraente, dovrà essere fornito all'ISTAT almeno 10 giorni prima dell'inizio della rilevazione. Attraverso la realizzazione di

interviste simulate dovrà essere effettuato un test su tale programma alla presenza di incaricati dell'ISTAT. Il programma diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale verifica (§ 9 del Capitolato Tecnico). Il questionario in forma definitiva e gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società all'atto della redazione del verbale d'inizio lavori (§ 2 del Capitolato Tecnico).

L'ISTAT si riserva, inoltre, il diritto di modificare il questionario in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità nei limiti dei tempi medi per intervista stabiliti nel Capitolato Tecnico. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento del questionario elettronico e della relativa reportistica entro 10 gg. dalla data di comunicazione della variazione (§ 2 del Capitolato Tecnico).

Le interviste saranno effettuate dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle 9:00 alle 13:00 (prima fascia) e dalle 14:00 alle 17:30 (seconda fascia).

L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni al calendario e agli orari di effettuazione delle interviste, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dalla competente struttura dell'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società dovranno essere concordate con l'ISTAT (§ 4 del Capitolato Tecnico).

In qualsiasi caso, la Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'Istituto. **L'intervista sarà considerata completa soltanto nel caso risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.** Saranno considerate valide ai fini del pagamento (interviste utili) solo le interviste complete (condotte cioè sino all'ultimo quesito del questionario). Saranno altresì considerati validi ai fini del pagamento i questionari completi ricevuti via fax ed immessi dagli intervistatori (§ 8 del Capitolato Tecnico).

Il testo del questionario e le istruzioni per gli intervistatori saranno forniti dall'ISTAT direttamente alla Società prima dell'inizio della fase di rilevazione. La Società dovrà attenersi a tali istruzioni e farle rispettare dai propri intervistatori (§ 9 del Capitolato Tecnico).

La predisposizione del materiale di rilevazione, del questionario e delle istruzioni sarà a carico dell'ISTAT, mentre la stampa e l'eventuale riproduzione dello stesso materiale a fini interni all'azienda contraente (ad esempio nelle attività di formazione) sarà a carico della Società.

All'atto della redazione del verbale di inizio delle operazioni saranno consegnati alla Società contraente il questionario definitivo e gli altri documenti definitivi occorrenti per l'espletamento del servizio.

Il rapporto tra ISTAT e Società contraente s'intenderà concluso alla completa consegna dei dati relativi alle interviste effettuate previste dalla fornitura, secondo gli standard decisi dall'ISTAT.

Le date d'inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società contraente e la competente struttura dell'ISTAT (§ 4 del Capitolato Tecnico).

La Società contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'Istat circa il numero, la durata ed i tempi. La Società, inoltre, dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori (§ 5.1.9 del Capitolato Tecnico).

Dovranno essere effettuati briefing per l'addestramento degli intervistatori prima dell'avvio dell'indagine. Questi saranno articolati in un briefing teorico e in uno tecnico come meglio specificato nel § 5.1.9 del Capitolato Tecnico.

Il briefing teorico sarà condotto direttamente dall'ISTAT all'interno di idonee strutture messe a disposizione dalla Società e in presenza del responsabile di progetto della Società, del responsabile di field nonché dei supervisor, ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori. Durante la rilevazione e al termine dell'indagine l'ISTAT potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con tutti gli intervistatori (debriefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento di tutta la rilevazione. Tali riunioni saranno condotte dall'Istat in presenza del responsabile di progetto della Società, nonché dei supervisor (§ 5.1.10 del Capitolato Tecnico).

L'ISTAT si riserva di verificare la piena rispondenza tra le risorse offerte in gara e quelle dedicate all'esecuzione del servizio con sopralluoghi diretti o richiedendo opportuna documentazione.

Eventuali modifiche alle date di decorrenza del servizio o ai calendari delle attività saranno tempestivamente comunicate alla Società dalla competente Struttura tecnica dell'ISTAT di cui al successivo Art. 4.

ART. 4 DIRETTORE TECNICO ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE

Il Direttore Tecnico ISTAT dell'esecuzione del contratto è _____.

Il Responsabile di Progetto per parte della Società è _____.

I suddetti Responsabili, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di concordare il piano dei lavori, coordinare le attività oggetto dell'indagine e di verificarne l'andamento fino al termine delle prestazioni contrattuali.

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio dovranno essere scambiate tra i Responsabili medesimi.

Per tutte le tematiche di carattere tecnico la Società, previo accordo con il Direttore Tecnico ISTAT, dovrà rapportarsi con la sottoindicata competente struttura dell'ISTAT preposta all'indagine:

Servizio statistiche congiunturali sull'occupazione e i redditi (OCC) della Direzione centrale delle statistiche economiche congiunturali (DCSC) del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche (DICS), Via Tuscolana n. 1788 – 00173 Roma.

Sarà cura del Direttore Tecnico ISTAT di comunicare al Responsabile della Società i nominativi di eventuali referenti ISTAT addetti all'indagine cui la Società potrà fare, comunque, riferimento nel corso dei lavori.

ART. 5 – RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE.

Per l'esecuzione dell'indagine oggetto del presente contratto, la Società si obbliga ad impiegare le risorse umane dichiarate nell'offerta tecnica, nel numero e con le caratteristiche specificate relativamente ad ogni figura professionale nel rispetto dei corrispondenti minimi da impiegare nell'indagine così come richiesto nel Capitolato Tecnico.

Per le figure di **responsabile di progetto, responsabile di field, supervisore, capo progetto informatico, analista programmatore, sistemista e programmatore**, la Società si impegna ad utilizzare le stesse persone i cui curricula sono stati allegati all'offerta tecnica.

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore la Società dovrà sottoporre all'ISTAT i nominativi ed i curricula del nuovo personale, che dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l'ISTAT si riserva di approvare.

Per la figura di Intervistatore è fatto rinvio al § 5.1.6 del Capitolato Tecnico.

L'ISTAT si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate e la Società dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni. In caso contrario l'ISTAT si riserva il diritto di procedere alla risoluzione del presente contratto secondo quanto stabilito nel successivo Art. 11.

Per il reclutamento, la selezione e la formazione degli intervistatori la Società si impegna a rispettare le modalità indicate nei §§ 5.1.7, 5.1.9 e 5.1.10 del Capitolato Tecnico e a fornire su supporto informatico, prima dell'avvio della fase di formazione, la lista degli intervistatori selezionati rispettando i criteri indicati nel § 5.1.8. La lista dovrà essere mantenuta aggiornata per l'intera durata dell'indagine. L'ISTAT si riserva la facoltà di richiedere i *curricula vitarum* degli intervistatori.

L'onere dell'organizzazione di tutti i briefing/debriefing, che la Società dovrà svolgere nella sede indicata nell'offerta, assicurando tutte le risorse tecniche e logistiche necessarie, secondo quanto indicato nei §§ 5.1.9 e 5.1.10 del Capitolato Tecnico, sarà a carico della Società stessa.

ART. 6 – CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE

La rilevazione avverrà sotto la supervisione di coordinatori della Società che assicureranno un costante monitoraggio delle attività al fine di poter intervenire in corso d'opera a sanare e risolvere eventuali situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare (§ 10.2 del Capitolato Tecnico).

Gli output specificati al § 10.2 del Capitolato Tecnico, dovranno essere inviati all'ISTAT entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione.

L'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare ispezioni durante l'esecuzione del servizio per controllarne il regolare svolgimento, riservandosi il diritto - ove riscontrasse irregolarità o difformità dalle istruzioni impartite - di diffidare la Società ad una più accorta condotta; qualora lo ritenesse, a suo insindacabile giudizio, potrà sospendere le successive fasi del servizio risolvendo senz'altro il contratto.

Sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società contraente l'immediata sostituzione di intervistatori non sufficientemente atti alla conduzione dell'intervista.

Il controllo di qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato, in particolare, sia attraverso la produzione giornaliera di indicatori specifici da parte della Società e la conseguente analisi giornaliera degli stessi da parte di personale ISTAT, sia attraverso la supervisione delle interviste (§ 10.2 del Capitolato Tecnico).

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. I controlli saranno effettuati da personale ISTAT.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da intervista utile (**l'intervista verrà considerata completa/utile solo nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario**) per verificare la veridicità

dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

L'ISTAT svolgerà attività di monitoraggio presso i locali della Società per verificare il corretto espletamento delle attività degli intervistatori CATI durante i contatti telefonici con le imprese campione e dei supervisor di sala durante le operazioni di coordinamento di tutti gli intervistatori.

ART. 7 – VERIFICHE E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata dell'indagine di cui al presente contratto, coerentemente a quanto descritto nel Capitolato Tecnico, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare attività di test e prove di verifica al fine di controllare la rispondenza dei requisiti della fornitura (§ 10.1 del Capitolato Tecnico).

La Società sarà tenuta a mettere a disposizione presso la propria sede il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di test e di verifica che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software CATI su propri PC presso le sedi del Servizio tecnico della competente struttura dell'Istituto.

L'ISTAT provvederà trimestralmente ad effettuare le operazioni di collaudo e accettazione del servizio in base al numero delle interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definitivi e a conclusione delle attività di test e di verifica. L'esito di tali operazioni dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Servizio tecnico competente e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Direttore Tecnico ISTAT.

L'ISTAT si riserva di apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'ISTAT stesso.

L'intervista verrà considerata completa/utile solo nel caso in cui risulti effettuata la somministrazione integrale del questionario.

Qualora alla verifica dovesse risultare che le prestazioni della Società non siano state eseguite correttamente, l'ISTAT avrà facoltà di applicare una penale fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo del servizio, salvo quanto previsto dall'Art. 11.

Entro 4 giorni lavorativi dal termine della rilevazione, la Società dovrà fornire all'ISTAT, secondo le indicazioni fornite dall'ISTAT stesso e con modalità idonee a tutelare il segreto statistico e la riservatezza tutte le informazioni raccolte così come specificato nel § 11 del Capitolato Tecnico.

Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT, per ciascuna rilevazione trimestrale, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, alle specifiche ed al numero dei file dati che la Società dovrà fornire senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente.

Art. 8 - IMPORTO DEL CONTRATTO

Per le attività oggetto del presente contratto l'ISTAT corrisponderà il seguente prezzo I.V.A. esclusa:

1. € _____ = (EURO _____) per ogni intervista CATI utile;

2. € _____ = (EURO _____) per il numero complessivo di interviste previste, pari a 93.500 interviste CATI.

Gli importi di cui ai punti 1 e 2 saranno comunque commisurati al numero delle interviste utili effettivamente eseguite.

L'impegno complessivo del contratto per ca. n.93.500 interviste CATI, è di €..... più I.V.A. di €..... per un totale di €......

Gli importi contrattuali potranno subire variazioni qualora l'ISTAT dovesse dare attuazione alle riserve formulate nell'Art. 1 del presente contratto.

Gli importi comprendono ogni onere derivante dalla realizzazione delle interviste, nonché dell'eventuale ripetizione delle interviste stesse per qualsiasi motivo, la formazione dei rilevatori e ogni altra attività prevista nel Capitolato Tecnico e nel precedente Art. 1.

Si intende inoltre pienamente remunerativo in quanto comprende, senza alcuna eccezione, ogni consumo, ogni scarto, ogni noleggio, mano d'opera per facchinaggio, lavorazione o magistero, ogni spesa principale ed accessoria o di carattere fiscale (esclusa l'I.V.A.), necessaria per eseguire i lavori di cui al presente contratto a perfetta regola d'arte e nei modi e nei tempi prescritti, anche se tali spese ed oneri non siano stati completamente ed esplicitamente dichiarati nel presente contratto, quali che siano o possano essere in contrario le consuetudini locali.

Nel prezzo suddetto è compreso, pertanto, oltre le spese generali, gli oneri tutti nonché ogni spesa di copia, bollo e registrazione e le altre inerenti e conseguenti al presente contratto (fatta eccezione per l'I.V.A. e quanto altro grava su fatture, documenti e quietanze), ogni tassa esistente, l'inasprimento delle stesse e le eventuali tasse che venissero applicate durante il corso dei lavori.

Il prezzo anzidetto si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto e per qualsiasi eventualità, dovuta anche a cause di forza maggiore, qualunque possa essere sul mercato l'oscillazione delle merci, dei costi, dei noleggi, delle provviste.

ART. 9 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 13.08.10 n. 136 e s.m.i..

Tutti i flussi finanziari relativi al presente contratto devono essere registrati sul conto corrente dedicato indicato nel successivo Art. 10 ed effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari il bonifico bancario deve riportare il seguente CIG (Codice Identificativo Gara): CIG n. 4448504D9E.

La presente disposizione nonché tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia (Legge n. 136 del 13.08.2010 e s.m.i.) riguardano la Società e la cd "filiera" delle Imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto.

In caso di subappalto o subcontratto, stipulato per l'esecuzione anche non esclusiva del presente contratto, la Società si impegna ad inserire nel relativo atto contrattuale una clausola in cui il subappaltatore/subcontraente si obbliga a:

- assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L.136/10 e s.m.i..
- dare immediata comunicazione all'ISTAT (DCAP / Serv. ABS / U.O. C) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- inviare copia del contratto di subappalto o subcontratto all'ISTAT.

La Società si impegna a dare immediata comunicazione all'ISTAT e alla Prefettura (UTG della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 10 – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato, in via posticipata, su base trimestrale in base alle interviste utili effettuate nel trimestre di riferimento, dietro presentazione di regolare fattura emessa in duplice copia e dopo l'esito favorevole delle verifiche di cui al precedente Art. 7.

Le fatture dovranno riportare i seguenti elementi:

impegni nn. **206/2013, 101/2014 e 51/2015**

Codice CIG n. **4448504D9E**.

Le fatture dovranno pervenire al seguente indirizzo:

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

La Società si impegna a riportare il suddetto codice CIG sui pagamenti posti in essere dalla stessa nei confronti degli altri soggetti di cui all'art.3, comma 1, della L.136/10 e s.m.i..

I predetti pagamenti saranno eseguiti attraverso accredito a mezzo bonifico sul C. C. bancario dedicato n. _____ intestato alla Società in essere presso _____
IBAN _____.

Ai sensi della L. n. 136/10 e s.m.i., la Società dichiara che le persone delegate ad operare sul predetto C. C. bancario sono:

NOME	COGNOME	DATA DI NASCITA	CODICE FISCALE

Ogni eventuale variazione del C.C. o delle persone delegate ad operare sullo stesso dovrà essere comunicata all'ISTAT a mezzo raccomandata A/R sottoscritta dal legale rappresentante Società con allegazione di copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

I pagamenti saranno effettuati entro i termini previsti dall'atto che regolamenta l'esecuzione, in ambito ISTAT, degli articoli 2 e 4 della Legge 7.8.1990 n° 241 pubblicato nella G.U. n° 90 del 17.04.1996 e successive modifiche ed integrazioni (termine massimo 75 giorni dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria alla liquidazione).

In caso di ritardato pagamento per causa imputabile all'ISTAT, saranno dovuti gli interessi corrispettivi al tasso legale sulle somme maturate. Qualora il suddetto ritardo superi i trenta giorni, previa costituzione in mora da parte della Società tramite raccomandata con avviso di ricevimento, saranno corrisposti, in luogo degli interessi corrispettivi, gli interessi di mora di cui all'articolo 5 del D.L.vo 9.10.2002 n. 231. Detti interessi decorreranno dal trentunesimo giorno di ritardo o, se posteriore, dal giorno successivo alla data di costituzione in mora.

Qualora le fatture non riportino i riferimenti sopra indicati, l'ISTAT non risponderà del mancato rispetto dei tempi di pagamento e nulla la società potrà pretendere per tale inosservanza.

ART. 11 – PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora la Società non dovesse rispettare le tempistiche previste nel Capitolato Tecnico o successivamente concordate per lo svolgimento di tutte le attività previste per le indagini di cui al precedente Art. 1, l'ISTAT applicherà sull'importo del contratto (IVA esclusa) una penale giornaliera nella misura dello 0,1% per ogni giorno di ritardo, salvo ogni diritto dell'ISTAT per i danni conseguenti al ritardo stesso. Qualora il ritardo si protraesse oltre il decimo giorno, è facoltà dell'ISTAT di affidare in danno della Società l'esecuzione o il completamento delle indagini ad altra Società di propria fiducia scelta con procedura di urgenza ed alle condizioni che risulteranno più convenienti.

Nel caso di mancata conformità tra le risorse e i servizi indicati nell'offerta tecnica e le risorse ed i servizi effettivamente erogati, l'ISTAT applicherà una penale fino a un massimo del 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, riservandosi la facoltà di risoluzione in danno di cui ai successivi commi del presente articolo.

Le esecuzioni ritardate relative complessivamente ad oltre il 5% del numero di interviste affidate con il presente contratto ed ogni altro caso di reiterate altre gravi inadempienze danno facoltà all'ISTAT di chiedere la risoluzione del contratto stesso, con conseguente incameramento del deposito cauzionale di cui al successivo Art. 15, salvo le richieste di risarcimento per i maggiori danni subiti, ovvero di affidare ad altra Società l'esecuzione o il completamento dell'indagine di cui al presente contratto. Le spese in più sostenute dall'ISTAT saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti della medesima, senza pregiudizio dei diritti dell'Istituto sui beni della Società. Nel caso di minore spesa nulla compete alla Società inadempiente.

L'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore dell'intero appalto. L'Istituto, inoltre, non addebiterà penali il cui importo complessivo non superi la somma di € 10.332.

Art. 12 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La Società è responsabile della corretta esecuzione delle interviste ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali dal decreto

legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dei limiti stabiliti dal decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322, con particolare riguardo al segreto statistico.

Entro 7 giorni dalla data di stipulazione del presente contratto, la Società individua, in conformità ai criteri di cui all'art. 29 del d.lgs. n. 196/2003 e per le fasi di propria competenza (pre-trattamento, rilevazione, elaborazione e conservazione dei dati presso la Società), il responsabile del trattamento dei dati personali relativi alle persone fisiche, comunicandone per iscritto il nominativo alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC).

In mancanza della predetta comunicazione, il responsabile del trattamento sarà individuato nel legale rappresentante della Società. La Società potrà individuare più soggetti come responsabili del trattamento dei dati personali, anche mediante suddivisione di compiti, che dovranno essere formalmente designati dall'Istat secondo l'iter descritto.

L'ISTAT, in qualità di titolare del trattamento cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto, procede alla formale designazione del responsabile:

Il responsabile del trattamento, in particolare:

- garantisce che la raccolta dei dati avvenga utilizzando esclusivamente i questionari concordati con l'ISTAT;
- assicura il rispetto dei principi di cui all'art. 11 del d.lgs. n. 196/2003;
- rende l'informativa agli interessati, garantendo ai medesimi l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003;
- designa quali incaricati del trattamento i rilevatori e gli altri collaboratori che, per lo svolgimento dei propri compiti, vengano a conoscenza dei nominativi degli intervistati e delle informazioni contenute nei questionari di rilevazione ed impartisce loro istruzioni scritte dirette a garantire la corretta esecuzione del contratto e la tutela dei dati trattati. I nominativi degli incaricati sono comunicati alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC);
- adotta, ai sensi degli artt. 31 e seguenti del d.lgs. n. 196/2003, misure di sicurezza idonee a prevenire rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, accessi agli stessi non autorizzati e trattamenti non conformi alle finalità della raccolta.

Nello svolgimento della propria attività, gli incaricati del trattamento sono tenuti ad agire nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e ad attenersi alle istruzioni impartite dal responsabile. Essi sono inoltre tenuti, ai sensi degli artt. 8 e 9 del d.lgs. n. 322/1989, al rispetto del segreto d'ufficio e del segreto statistico. Al momento dell'assunzione dell'incarico, i rilevatori assumono espressamente l'impegno al rispetto delle norme richiamate e si dichiarano consapevoli delle responsabilità civili, penali e amministrative conseguenti alla loro violazione.

Per la raccolta delle informazioni, i rilevatori utilizzano esclusivamente i modelli elettronici forniti dall'ISTAT, sui quali non deve essere riportato il nominativo dell'intervistato o altre informazioni comunque idonee a consentire l'identificazione diretta dello stesso (art. 4, comma 1, lett. c).

Qualora alcune fasi di lavorazione si svolgano in altri Paesi dell'Unione Europea, ovvero in Paesi extra UE, e sia necessario il trasferimento di dati personali verso tali Paesi, la Società garantisce il rispetto di quanto sancito dall'art. 42 e seguenti del D. lgs n. 196 del 30.6.2003.

Il responsabile, relativamente ai dati relativi alle persone fisiche, ai sensi dell'art. 7 del D. lgs n. 196 del 30.6.2003 per quanto riguarda i Paesi dell'Unione Europea e ai sensi della Deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali del 27.5.2010, in conformità alle clausole contrattuali tipo allegate alla Decisione della Commissione Europea n. 2010/87/UE per Paesi

extra UE, garantisce il rispetto delle disposizioni per la tutela dei diritti degli interessati. A tal fine, dovrà rendere l'informativa agli interessati e adottare idonee misure volte ad agevolare l'accesso ai dati personali da parte degli stessi, qualora ne facciano specifica richiesta.

Al termine dei previsti controlli di qualità, la Società provvede alla distruzione degli elenchi dei nominativi delle persone da intervistare. In ogni caso, fin dal momento della registrazione dei dati sui supporti consegnati dall'ISTAT, la Società assicura che i modelli di rilevazione non siano associati o associabili ai singoli nominativi.

I dati raccolti, privi dei dati identificativi, sono restituiti alla competente Direzione dell'ISTAT (DCSC) a cura del responsabile del trattamento, dopo l'espletamento di tutte le operazioni previste e nel rispetto delle modalità definite dal contratto.

E' fatto divieto assoluto alla Società e al suo personale di trattenere copia dei dati trattati in esecuzione del presente contratto, di comunicare gli stessi a terzi, di diffonderli o di utilizzarli per fini diversi da quelli contrattuali. La società pertanto dovrà garantire la cancellazione dei dati (o la loro definitiva inintelligibilità) mediante l'applicazione di specifiche misure di sicurezza, tenendo anche conto delle indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali relative alla cancellazione sicura dei dati personali contenuti in dispositivi elettronici o informatici (Provvedimento 13 ottobre 2008, pubblicato su G.U. n.287 del 9 dicembre 2008). Anche relativamente allo smaltimento del materiale cartaceo la Società dovrà garantire quanto disposto dal D.L.vo n.196 del 30.06.2003.

La Società informa l'ISTAT in ordine a tutte le questioni rilevanti ai fini dell'attuazione del d.lgs. n. 196/2003 che dovessero presentarsi nel corso dell'esecuzione del contratto e predispone, al termine dello stesso, un rapporto scritto in merito a tutti gli adempimenti posti in essere.

Il predetto rapporto, firmato dal responsabile del trattamento, è consegnato all'ISTAT che lo sottoscrive per accettazione.

Il prodotto finale dell'indagine cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto rimane di esclusiva proprietà dell'ISTAT, al quale spettano tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

E' riservato all'Istat il potere discrezionale di modifica e di aggiornamento delle istruzioni impartite in tema di trattamento dei dati, anche in considerazione della tipologia organizzativa – strutturale del soggetto aggiudicatario (impresa o raggruppamento d'impres).

Per l'inosservanza del presente articolo, l'ISTAT può risolvere il contratto con incameramento del deposito cauzionale ed ad agire per il risarcimento degli eventuali danni.

ART. 13 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori oggetto del presente contratto, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro ed assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga ad attuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

La Società si obbliga altresì a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione, anche se la Società non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'ISTAT, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione alla Società delle inadempienze ad esso segnalate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari al 20% dell'importo del contratto.

Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato del Lavoro predetto avrà dichiarato che la Società si sia posta in regola, senza che questa possa vantare diritto alcuno per il ritardato pagamento.

ART. 14 – PROPRIETÀ E DIRITTI

Si conviene che l'indirizzario, i questionari, i dati raccolti, il prodotto finale dell'indagine ed ogni altro eventuale materiale copribile o meno da diritti di proprietà intellettuale prodotto nel corso dell'indagine, rimarrà di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

La Società si impegna, durante tutto il periodo dei lavori oggetto del presente contratto, a non effettuare, nel corso delle stesse interviste, rilevazione di dati per conto di altri titolari e, più in generale a non perseguire, nell'ambito delle interviste, finalità diverse da quelle specificatamente descritte dal questionario e dalle istruzioni per il rilevatore.

E' fatto altresì divieto alla Società di riprodurre su qualsiasi tipo di supporto i dati statistici relativi all'indagine.

ART. 15 – DEPOSITO CAUZIONALE

A garanzia dell'osservanza degli obblighi derivanti dal presente contratto la Società ha costituito una cauzione di € _____, __ = (EURO _____/00) pari al 5% (certificato qualità n. _____ del _____) dell'importo contrattuale, IVA esclusa, mediante:

fideiussione bancaria n. _____
del _____ rilasciata dall'Istituto bancario autorizzato _____

oppure

polizza assicurativa n. _____ del _____ rilasciata
dall'Istituto Assicurativo autorizzato _____

L'entità del deposito cauzionale potrà variare secondo quanto stabilito dall'articolo 113 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i..

La Banca/Soc.Assicurazione si costituisce fideiussore, nell'interesse della Società appaltatrice ed a favore dell'ISTAT, per la predetta somma di € _____, __ =.

In forza della presente garanzia, la Banca/Soc.Assicurazione resta impegnata a versare, a semplice richiesta dell'ISTAT, entro cinque giorni dalla richiesta e fino alla concorrenza di € _____ la somma che l'ISTAT dichiarasse dovuta per inadempienze contrattuali da parte della Società appaltatrice.

La presente fideiussione deve, pertanto, contenere l'espreso impegno della Banca/Soc. Assicurazione a versare il relativo importo su semplice richiesta dell'ISTAT senza che, per tale suo obbligo, possano avere alcuna efficacia impeditiva eventuali diffide, riserve, richieste e opposizioni di qualsiasi genere da parte della Società appaltatrice.

E' escluso il beneficio della previa escussione del debitore principale ai sensi dell'articolo 1944, comma 2, CC.

La fideiussione prestata non potrà essere svincolata se non dietro esplicita autorizzazione in tal senso da parte dell'ISTAT al termine delle prestazioni contrattuali.

ART.16 - SUBAPPALTO

Le cessioni in subappalto delle prestazioni oggetto del presente contratto sono regolate dall'art. 118 del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i.. Le cessioni effettuate in violazione della legge suddetta, ferme restando le altre responsabilità di legge della Società, fanno sorgere il diritto a risolvere il contratto e ad effettuare l'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata.

Qualora non fosse possibile effettuare la suddetta esecuzione in danno, e in caso di qualunque violazione delle norme in materia di subappalto, l'ISTAT applicherà una penale pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di subappalto l'ISTAT effettuerà i pagamenti direttamente alla Società che sottoscrive il contratto.

ART. 17 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia in dipendenza del presente contratto la Società elegge il proprio domicilio legale presso il Foro di Roma, a tutti gli effetti amministrativi e giudiziari.

ART. 18 – EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il presente contratto, mentre è impegnativo per la Società fin dalla data della sottoscrizione, sarà efficace nei riguardi dell'Amministrazione solo dopo la firma da parte dei propri Organi competenti.

L'ISTAT

LA SOCIETA'

www.albopretorioline.it

Agli effetti dell'art. 1341 C.C., la Società sottoscritta dichiara di approvare specificatamente le condizioni degli articoli seguenti:

- ART. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART. 5 RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE.**
- ART. 6 CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE**
- ART. 7 VERIFICHE E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART. 8 IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART. 9 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART. 10 MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- ART. 11 PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 12 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- ART. 13 RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**
- ART. 14 PROPRIETÀ E DIRITTI**
- ART. 15 DEPOSITO CAUZIONALE**
- ART. 16 SUBAPPALTO**
- ART. 17 FORO COMPETENTE**
- ART. 18 EFFICACIA DEL CONTRATTO**

LA SOCIETA'

INDICE DEGLI ARTICOLI

- ART.1. OGGETTO DEL CONTRATTO
- ART.2. NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO
- ART.3. TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI
- ART.4. DIRETTORE TECNICO ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE
- ART.5. RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE.
- ART.6. CONTROLLI SULLE LAVORAZIONI E MONITORAGGIO DELLE INTERVISTE
- ART.7. VERIFICHE E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA
- ART.8. IMPORTO DEL CONTRATTO
- ART.9. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI
- ART.10. MODALITÀ DI PAGAMENTO
- ART.11. PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART.12. RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
- ART.13. RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO
- ART.14. PROPRIETÀ E DIRITTI
- ART.15. DEPOSITO CAUZIONALE
- ART.16. SUBAPPALTO
- ART.17. FORO COMPETENTE
- ART.18. EFFICACIA DEL CONTRATTO

Sede

L'ISTAT

LA SOCIETÀ'