



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**SCHEMA DI CONTRATTO**

**CONDIZIONI SPECIALI**

## **PARTE SPECIALE**

**Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione e Responsabile del progetto e Direttore dell'esecuzione**

**Articolo 2 S: Durata**

**Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**

**Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico del Fornitore**

**Articolo 5 S: Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere**

**Articolo 6 S: Dimensioni massime dei singoli servizi**

**Articolo 7 S: Garanzie**

**Articolo 8 S: Subappalto**

**EVENTUALE ART 8S BIS - CONTRATTI CONTINUATIVI DI COOPERAZIONE**

**Articolo 9 S: Pianificazione delle attività**

**Articolo 10 S: Produttività delle risorse impiegate**

**Articolo 11 S: Monitoraggio**

**Articolo 12 S: Servizio di formazione**

**Articolo 13 S: Verifica di conformità**

**Articolo 14 S: Rilievi e Penali**

**Articolo 15 S: Corrispettivo**

**Articolo 16 S: Revisione prezzi**

**Articolo 17 S: Fatturazione e pagamento**

**Articolo 18 S: Condizione particolare di risoluzione**

**Articolo 19 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari**

**Articolo 20 S: Clausole sociali**

**Articolo 21 S: NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

**Articolo 22 S: COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE**

**Articolo 23 S: PENDENZA DI RICORSO GIURISDIZIONALE**

**Articolo 24 S: Forza Maggiore**

**Articolo 25 S: Foro Esclusivo**

## **Parte Generale**

**Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici**

**Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali**

**Articolo 3 G: Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – Inadempienze contributive e retributive**

**Articolo 4 G: Obblighi di riservatezza**

**Articolo 5 G: Brevetti industriali e diritti d'autore**

**Articolo 6 G: Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software**

**Articolo 7 G: Proprietà dei prodotti, ove applicabile**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

**Articolo 8 G: Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa**

**Articolo 9 G: Oneri fiscali e spese contrattuali**

**Articolo 10 G: Garanzia definitiva**

**Articolo 11 G: Recesso**

**Articolo 12 G: Divieto di cessione del contratto e cessione del credito**

**Articolo 13 G: Trasparenza dei prezzi**

**Articolo 14 G: Subappalto**

**Articolo 15 G: Foro esclusivo**

**Articolo 16 G: Trattamento dei dati personali**

**Articolo 17 G: Risoluzione**

**Articolo 18 G: Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza**

**Articolo 19 G Incompatibilità**

## CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

Appalto Specifico in ambito SDAPA Servizi di Contact Center in outsourcing Indagini C.A.T.I./C.A.W.I. Sentiment sulle riforme PA e sulla verifica delle procedure amministrative, connesso al PNRR - Progetto Progettazione ed implementazione di un sistema integrato di rilevazioni ed elaborazioni statistiche a supporto delle azioni di semplificazione della PA - Missione M1 - Componente C1 - Investimento 2 – Sub-Investimento 2.2.4 - Amministrazione Titolare Dipartimento Funzione Pubblica, finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU

CUP N. H59B23000020006

CIG N. B72F7816DB

### TRA

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

### E

la Società \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_= P.IVA \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti da \_\_\_\_ (di seguito per brevità anche "Impresa" o "Fornitore")

### OPPURE

- \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante \_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, via \_\_\_\_, e la mandante \_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, via

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

\_\_\_\_, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in  
\_\_\_\_\_ dott. \_\_\_\_\_ repertorio n. \_\_\_\_\_;  
(nel seguito per brevità congiuntamente anche “**Impresa** o “**Fornitore**”)

### PREMESSO CHE

- a) la Consip S.p.A. – in forza della Convenzione stipulata in data 24 Gennaio 2024 con ISTAT in attuazione di quanto previsto dall’art. 29 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 e agendo in qualità di centrale di committenza, ha indetto un appalto specifico per l’affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI-CAWI relative a « INDAGINI C.A.T.I./C.A.W.I SUL SENTIMENT SULLE RIFORME DELLA PA E SULLA VERIFICA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER ISTAT ID 2850» da affidarsi mediante una procedura ristretta nell’ambito Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di contact center – ID Sigef 2682, mediante lettera di invito del \_\_\_\_\_, la cui documentazione è reperibile sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it)
- b) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all’espletamento delle procedure di acquisizione fino all’aggiudicazione definitiva delle stesse;  
l’Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip nell’interesse della Committente per la prestazione delle attività indicate nell’art. 1 S. L’Affidatario è stato sottoposto con esito positivo alla verifica del possesso, ai sensi dell’art. 99 del Codice, dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, nonché dei requisiti di ordine speciale di cui all’art. 100 del Codice e alle condizionalità ed ai requisiti della misura PNRR oggetto del contratto;
- c) l’Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente Contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell’art. 117 del Codice, rilasciata da \_\_\_\_\_ mediante \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_, del valore di \_\_\_\_\_, <eventuale ove richiesto: e la polizza assicurativa richiesta della \_\_\_\_\_ avente numero \_\_\_\_\_>; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente Atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente Contratto;
- d) *<eventuale, se la stipula è disposta ai sensi dell’art. 99, comma 3-bis del Codice, dunque nelle more delle verifiche sul possesso dei requisiti non*

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell’ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

*espletate a causa del malfunzionamento, anche parziale, del FVOE e/o delle Piattaforme/banche dati/sistemi di interoperabilità:* che ai fini della stipula del presente Contratto, l'Impresa ha attestato ai sensi dell'art. 99, comma 3-*bis* del Codice, mediante apposita autocertificazione, il possesso dei requisiti e l'assenza delle cause di esclusione che non è stato possibile verificare a causa del malfunzionamento del \_\_\_\_\_ *<specificare lo strumento (FVOE, Piattaforma o altro) di cui si è registrato il malfunzionamento>*;

- e) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del Contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- f) il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: B72F7816DB\_ che il Codice Unico Progetto (CUP) è il seguente H59B23000020006;
- g) in caso di discordanza tra quanto previsto nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto e quanto contenuto nelle Condizioni Generali del Contratto, prevarranno le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto;
- h) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente Contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" – Dichiarazione d'Offerta Economica; Allegato "II" - Offerta Tecnica ; Allegato "III" Capitolato Tecnico; Allegato "IV"– Chiarimenti inviati dalla Consip nel corso della procedura di gara; Allegato "V" Patto di integrità; *eventuale, l'Allegato VII*, il contratto di avalimento; nonché la dichiarazione del Legale Rappresentante del Fornitore posta in calce al presente atto) definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;
- i) il Fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente Contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito;
- j) valgono le seguenti definizioni:  
per la **Committente** si intende Istat; ogni volta che nelle Condizioni Generali viene eseguito un riferimento a "Committente e/o Amministrazioni", l'espressione deve intendersi riferita alla Committente.
- k) *[eventuale, se al momento della stipula è pendente un giudizio nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del Contratto inserire i riferimenti e lo stato del contenzioso: \_\_\_\_ risulta allo stato pendente, innanzi al \_\_\_\_\_, giudizio R.G. \_\_\_\_\_, instaurato dalla \_\_\_\_\_ contro \_\_\_\_\_, per \_\_\_\_\_.]*

TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

## ARTICOLO 1 S - OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE E RESPONSABILE DEL PROGETTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. La Committente, nell'interesse proprio, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nella documentazione allegata al Bando Istitutivo SDAPA id2682, nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico di AS e suoi allegati e in base alle condizioni e termini previsti nel presente Contratto:

### A. Categoria merceologica: Servizi Outbound

1. **Indagine (a): Indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **21,5** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **15.000** Interviste con tecnica **CATI**;
2. **Indagine (b): Indagine sulla percezione delle Imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA** (durata media, stimata, completamento questionario pari a **26** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **25.000** Interviste con tecnica **CATI**;
3. **Indagine (c): Indagine sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **45** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **4.500** Interviste con tecnica **CATI**;
4. **Indagine (c): Indagine sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **60** minuti dal primo fino all'ultimo quesito): **500** Interviste con tecnica **CATI-WEB**;
5. **Indagine (c): Indagine sperimentale sui tempi delle procedure amministrative**, con questionario non strutturato (durata media, stimata, completamento questionario pari a **90** minuti dal primo fino all'ultimo quesito) **30** Interviste con tecnica **CATI WEB**, opzionali.

### B. Servizi Opzionali SDAPA:

- Infrastruttura logistica
- Servizio di gestione ed integrazione dei sistemi informativi,
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Servizi Operatori Inbound

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse all'esecuzione dell'affidamento non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

- C. Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti Servizi di Governo, come definiti nel Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo, e in dettaglio:
- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
  - supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
  - gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.
2. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato Tecnico, nonché nelle relative appendici e degli allegati.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati nell'Offerta Tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara. Tali migliorie/soluzioni/sistemi, realizzati senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, al termine delle attività contrattuali rimarranno di esclusiva proprietà della Committente stessa. Ne consegue che l'Impresa si impegna, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, a mantenerne, per tutta la durata delle attività contrattuali, l'efficienza e l'efficacia rappresentate nell'Offerta Tecnica, anche in funzione di eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per mantenere tali migliorie/soluzioni/sistemi allineati agli *standard* tecnologici del mercato; tali attività non comporteranno alcun onere aggiuntivo, essendo tale attività compresa nel corrispettivo contrattuale complessivo. Inoltre l'Impresa si impegna a trasferire gratuitamente alla Committente, o a terzi da essa designati, il *know how* necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione di tali migliorie/soluzioni/sistemi. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste della Committente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 14S. Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevate su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa: ad esse si applicano i livelli di servizio e le sanzioni previste per la manutenzione correttiva. Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti /soluzioni/sistemi citati

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682



- nei successivi articoli, siano migliorati dall'Offerta Tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.
4. Le attività relative ai predetti servizi saranno organizzate in affidamenti/obiettivi o in prodotti come previsto nel Capitolato Tecnico le prestazioni dovranno essere eseguite secondo le modalità, le condizioni e i termini stabiliti nel presente Contratto e nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, ove migliorativa.
  5. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 17 S comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G.
  6. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato Tecnico ed eventualmente nell'Offerta Tecnica.
  7. È designato quale Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del Codice il Dott. \_\_\_\_\_ e Direttore dell'Esecuzione, ai sensi dell'art. 114 del Codice e del relativo Allegato II.14, il Dott. \_\_\_\_\_.
  8. L'Impresa si impegna a comunicare il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto, entro 5 giorni dalla stipula.

## ARTICOLO 2 S - DURATA

1. Il presente Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 6 mesi decorrenti dalla "Data di avvio delle attività". L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà contestualmente alla sottoscrizione del verbale di avvio delle attività redatto in contraddittorio con l'impresa con le modalità di cui al Capitolato Tecnico di AS par. 6 ed in particolare "Avvio delle Attività". I termini sopra indicati sono perentori e

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- funzionali a garantire il rispetto dei tempi di realizzazione di milestone e target del PNRR, in coerenza con il cronoprogramma.
2. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 121 del Codice.
  3. L'impresa si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, negli ultimi due mesi di efficacia del presente Contratto, ovvero alla scadenza di un singolo intervento, ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il personale necessario al trasferimento del *know-how* e delle competenze al personale della Committente o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Al periodo di affiancamento saranno applicate le medesime tariffe giornaliere, per figura professionale, applicate per lo svolgimento delle attività contrattuali.
  4. In casi eccezionali, la Committente potrà in corso di esecuzione prorogare il Contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11 del Codice. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel Contratto stesso.

### ARTICOLO 3 S - MODIFICHE CONTRATTUALI

1. Le modifiche al Contratto verranno disposte, ricorrendone i presupposti, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 120 del Codice oltre che nel rispetto degli obblighi di pubblicazione e comunicazione applicabili.
2. La Committente può:
  - a) nei limiti di quanto previsto all'art. 120, comma 2, del Codice, chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 120, comma 1, lettera b), del Codice.
  - b) nei limiti di quanto previsto dall'art. 120, comma 2, del Codice apportare modifiche al Contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 120, comma 1, lettera c) del Codice;
  - c) apportare la modifica di cui all'art. 120, comma 1, lettera d) del Codice;

d) apportare modifiche al Contratto nei limiti e alle condizioni di cui all'art. 120, comma 3 del Codice.

Nei casi di cui alle precedenti lettere b), c) ed e), la Committente effettuerà le pubblicazioni e/o le comunicazioni ad ANAC ai sensi dell'art. 120, commi 14 e 15 del Codice.

La Committente, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del Contratto, può, ai sensi dell'art. 120, comma 9 del Codice, imporre al Fornitore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso il Fornitore non può fare valere il diritto alla risoluzione del Contratto.

3. Qualora dovessero sopraggiungere circostanze straordinarie e imprevedibili, estranee alla normale alea, all'ordinaria fluttuazione economica e al rischio di mercato, tali da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario del Contratto, la parte svantaggiata, che non abbia volontariamente assunto il relativo rischio, avrà diritto alla rinegoziazione delle condizioni contrattuali secondo buona fede, nei limiti e alle condizioni previste dagli artt. 9 e 120, comma 8 del Codice.

#### **ARTICOLO 4 S - OBBLIGHI E ADEMPIMENTI A CARICO DEL FORNITORE**

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi, nonché lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.
2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente Contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
  4. Il Fornitore si impegna inoltre a garantire alla Committente che tutte le persone fisiche coinvolte nell'esecuzione contrattuale (siano essi suoi dipendenti o collaboratori o liberi professionisti o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore), si siano impegnate a rispettare e rispettino il Codice etico della Committente, il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza e non si pongano in conflitto di interessi nei confronti della stessa Committente.
  5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
  6. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente Contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
  7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
  8. *<eventuale in caso di ricorso all'avvalimento>*: Ai sensi di quanto stabilito all'art. 104, comma 9, del Codice, la Committente esegue in corso d'esecuzione, le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto. A tal fine la Committente accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto di Contratto sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento. *<Eventuale, nel caso in cui il Fornitore abbia fatto ricorso all'avvalimento per autorizzazioni o altri titoli abilitativi ovvero per titoli di studio o professionali, inserire>*: la Committente accerta altresì che le prestazioni per le quali sono richiesti i predetti requisiti oggetto del Contratto di avvalimento siano eseguite direttamente dall'impresa ausiliaria. Ai contratti di avvalimento aventi ad oggetto i richiamati requisiti esperenziali si applicano le disposizioni in materia di subappalto.>

9. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
10. *Eventuale*—*<Nell'ipotesi in cui il Fornitore o nel caso di RTI/ConSORZI, un'impresa del RTI/ConSORZIO, sia un operatore economico che ha un numero di dipendenti pari o superiore a 15 e inferiore a 50) inserire la seguente clausola. Eliminare al momento della stipula se l'ipotesi non ricorre>* Ai sensi dell'art. 47 comma 3, del D.L. 77/2021 convertito con mod. in legge 108/2021, il Fornitore è tenuto a consegnare alla Committente *<nel caso di RTI o ConSORZI aggiungere:* in relazione a ciascuna impresa e/o consorziata che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti e che non rientra nella classificazione di cui all'art. 46 comma 1, del d.lgs. n. 198/2006>, una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La suddetta relazione dovrà essere trasmessa, altresì, alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.  
La relazione di cui sopra, corredata dall'attestazione dell'avvenuta trasmissione della stessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, dovrà essere consegnata alla Committente, entro 6 mesi dalla stipula del Contratto.  
La violazione del succitato obbligo determina, ai sensi dell'art. 47, comma 6, del D.L. 77/2021, convertito con modificazioni in L. n. 108/2021, l'applicazione della penale di cui al successivo articolo "Penali", nonché l'impossibilità di partecipare per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti gli investimenti pubblici.>
11. *Eventuale*—*< Nell'ipotesi di operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti. >* Ai sensi dell'art. 47 comma 3bis, del D.L. 77/2021 convertito con mod. in legge 108/2021, il Fornitore è tenuto a consegnare alla Committente *<nel caso di RTI o ConSORZI aggiungere:* in relazione a ciascuna impresa e/o consorziata che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti> una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi sui disabili di cui alla medesima legge n. 68/1999.  
A tal fine la Relazione dovrà contenere almeno quanto segue:

- dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi ex art 17 della L. n. 68/1999, con precisazione delle modalità di adempimento; tale dichiarazione dovrà essere resa anche dalle imprese che, pur avendo un numero di dipendenti pari a superiore a 15, non rientrano negli obblighi imposti dalla legge in quanto il numero dipendenti computabili nella quota ivi prevista risulta inferiore a 15, specificando per ciascun dipendente escluso dal computo, la tipologia di contratto e i criteri di computo utilizzati ai sensi dell'art. 4 della L. n. 68/1999; nel caso di aziende con almeno 15 dipendenti, costituenti base di computo ai sensi della sopracitata legge, in alternativa a quanto sopra, può essere prodotto il prospetto informativo sui disabili inviato al competente Ufficio del Lavoro;

- dichiarazione sull'assenza o presenza di eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a carico delle imprese nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte.

La relazione dovrà essere trasmessa anche alle rappresentanze sindacali aziendali.

La documentazione di cui sopra, corredata dall'attestazione dell'avvenuta trasmissione della relazione alle rappresentanze sindacali aziendali, dovrà essere consegnata alla Committente, entro 6 mesi dalla stipula del Contratto.

La violazione anche di uno solo di tali obblighi comporta l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penali".

12. *Eventuale <Nell'ipotesi in cui il Fornitore o in caso di rti/consorzi, un'impresa, ricada nella fattispecie di cui ai precedenti commi 10 e 11> La/le relazione/i di cui al/ai precedente/i comma/i 10 e 11 sarà/anno pubblicata/e sul profilo della Committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 28, comma 2 del Codice e dell'art. 47, comma 9, del DL 77/2021, convertito con modificazioni in L. 108/2021. Consip procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato articolo 47, comma 9.*
13. Il Fornitore ha l'obbligo di assicurare una quota pari ad almeno il 30 per cento delle assunzioni necessarie **<in caso di offerta migliorativa sostituire con XX>** per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, destinata sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile, come previsto dall'art. 47 comma 4 del D.L. 77/2021 convertito con modifiche in L. 108/2021 e come meglio specificato dalle Linee Guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC, come da Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le Pari Opportunità, pubblicato in data 30/12/2021. In caso di violazione del suddetto obbligo,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682



verranno applicate le penali di cui al relativo articolo. A tal fine dovrà produrre, 1 mese prima della scadenza del Contratto apposita dichiarazione, con l'eventuale documentazione a supporto, contenente le informazioni relative alle eventuali assunzioni effettuate durante il periodo di vigenza del Contratto con indicazione del numero di persone assunte e relativa indicazione di età e genere o le eventuali motivazioni che non hanno reso possibile l'adempimento del suddetto impegno.

14. Il Fornitore ha l'obbligo di assicurare:
  - all'occupazione di persone svantaggiate o molto svantaggiate come definite dall'art. 4 della Legge 381/1991 e dal Decreto Ministero del Lavoro del 17 ottobre 2017, una quota pari ad almeno il 10 **<in caso di offerta migliorativa sostituire con XX>** per cento delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del Contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali. A tal fine, il Fornitore, pena l'applicazione della penale di cui oltre, è tenuto, 1 mese prima della scadenza del Contratto, ad inviare ad Istat una dichiarazione, con l'eventuale documentazione a supporto, contenente le informazioni relative alle eventuali assunzioni effettuate durante il periodo di vigenza del Contratto con indicazione del numero di persone svantaggiate o molto svantaggiate o le eventuali motivazioni che non hanno reso possibile l'adempimento dei suddetti impegni così come assunti.
15. L'Impresa si obbliga ad assicurare, per quanto concerne il servizio di contact center, la conduzione e gestione delle interviste, l'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde), l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". Istat si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del Contratto.
16. <eventuale nel caso di conseguimento del punteggio per il criterio G.1 "Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto" , di cui al Capitolato d'Oneri, il Fornitore si obbliga a far pervenire ad Istat entro la stipula del presente Contratto, apposita documentazione a comprova dell'intervenuta adozione delle misure e/o dei modelli organizzativi rispetto alla cui attuazione si è impegnato in Offerta Tecnica, pena l'applicazione della penale di cui al relativo articolo "Penali;

17. <eventuale nel caso di conseguimento del punteggio per il criterio J.1 “Certificazione parità di genere” del Capitolato d’Oneri: Il Fornitore si impegna a garantire, per tutto il tempo di durata del presente Contratto il possesso e la validità della certificazione sulla parità di genere di cui all’art. 46 bis del D.Lgs. n. 198/2006 pena la risoluzione facoltativa di cui al relativo articolo “Risoluzione”.
18. Il Fornitore deve assicurare la conservazione della documentazione progettuale in fascicoli cartacei e/o informatici, ai fini della completa tracciabilità delle operazioni - nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. e all’articolo 9 punto 4 del D.L. n. 77/2021 - che, nelle diverse fasi di controllo e verifica previste dal sistema di gestione e controllo del PNRR, dovranno essere messi prontamente a disposizione su richiesta di ISTAT.
19. L’Affidatario è obbligato:
  - a) per le condizionalità proprie del PNRR, al rispetto della tempistica di realizzazione/avanzamento delle attività progettuali, in coerenza con quanto previsto dal cronoprogramma procedurale della Misura, nonché dei Milestone (obiettivi qualitativi) e dei Target (obiettivi quantitativi), fornendo degli output o dei prodotti relativi alla conclusione delle attività. Tale procedura sarà soggetta a monitoraggio e verifica di conformità da parte del Committente, per valutare il corretto avanzamento delle attività, al fine di attestare il raggiungimento dei target associati e per la precoce individuazione di scostamenti e la messa in campo di azioni correttive e/o l’applicazione di penali sanzionatorie, come meglio indicato nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche e nel presente Contratto;
  - b) per gli ulteriori requisiti propri del PNRR, al rispetto dei requisiti, ove previsti, relativi al rispetto del tagging climatico, del tagging digitale, del principio del DNSH e dei principi trasversali relativi alla misura di cui al presente Contratto, così come indicato nei documenti progettuali. Tale procedura sarà soggetta a monitoraggio e verifica di conformità da parte del Committente, per valutare il corretto rispetto dei target associati e per la precoce individuazione di scostamenti e la messa in campo di azioni correttive e/o l’applicazione di penali sanzionatorie, come meglio indicato nel Capitolato Tecnico/Specifiche Tecniche e nel presente Contratto.



## ARTICOLO 5 S - PROPRIETÀ DEL SW SVILUPPATO E DEI PRODOTTI IN GENERE

1. La Committente acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente Contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi dei prodotti *software* e dei Sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure software e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.
2. La Committente potrà, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente in eventuali registri od elenchi pubblici.
4. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente Contratto è di esclusiva proprietà della Committente che ne potrà/potranno disporre liberamente.
5. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente Contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte della Committente.
6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto ai sensi

dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente Contratto e dell'art. 1456 del Codice Civile.

#### **ARTICOLO 6 S - DIMENSIONI MASSIME DEI SINGOLI SERVIZI**

1. L'Impresa prende atto che, per quanto attiene all'esecuzione dei servizi di cui al precedente articolo 1S "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Progetto e Direttore dell'Esecuzione" la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è quella riportata nel Capitolato Tecnico di AS.
2. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui al successivo articolo 15 S "Corrispettivo" comma 1.
3. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva di richiedere lo svolgimento di taluni obiettivi di sviluppo e di manutenzione evolutiva, nei limiti di quanto previsto al paragrafo 4.3.2 del Capitolato Tecnico.

#### **ARTICOLO 7 S - GARANZIE**

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.
3. Per ogni obiettivo positivamente rilasciato, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato in esecuzione del contratto stesso e/o le conseguenze sulla base dati e sulle interfacce utente, nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato Tecnico e sue appendici,
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia di quanto realizzato in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione, Responsabile del Progetto e Direttore dell'Esecuzione", dovrà provvedere anche alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.
5. Rispetto al software in garanzia, l'Impresa è tenuta alla rimozione dei difetti, a tal fine l'Impresa dovrà comunicare formalmente entro il mese precedente al termine del periodo di erogazione dei servizi, l'indirizzo e-mail e telefono del

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

servizio di manutenzione correttiva in garanzia. Ogni variazione dei sopradetti riferimenti dovrà essere formalmente comunicata al Responsabile del Progetto ed al Direttore dell'Esecuzione una settimana prima. Si precisa che, in caso di mancata comunicazione nei termini sopra indicati (verrà considerato la data del protocollo della Committente), la Committente applicherà la penale di cui all'articolo 14 S "Penali".

## ARTICOLO 8 S - SUBAPPALTO

*[se il Fornitore non ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto inserire]:*

1. Considerato che all'atto dell'offerta il Fornitore non ha inteso fare ricorso al subappalto, il Fornitore medesimo non potrà subappaltare le prestazioni oggetto del presente Contratto.

*[se il Fornitore ha dichiarato di voler far ricorso al subappalto inserire i successivi commi]:*

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservato di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: \_\_\_\_\_ per una quota pari al \_\_\_\_\_ (%) dell'importo contrattuale.
2. Il subappalto, ove dichiarato in sede di offerta, sarà regolato da quanto previsto dall'art. 119 del Codice nonché dai successivi commi, da applicarsi anche agli eventuali subappalti dei subappaltatori, ove l'ulteriore subappalto sia ammesso.
3. Ai sensi dell'art. 119 comma 2 quinto periodo, del Codice, il Fornitore è impegnato a subappaltare in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni che intende subappaltare (ovvero nella diversa misura eventualmente indicata in sede di offerta) a piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice.
4. Ai sensi dell'art. 119 comma 2-bis del Codice, nei contratti di subappalto o nei subcontratti comunicati alla Stazione Appaltante ai sensi del precedente comma 18 del presente articolo, è obbligatorio l'inserimento di clausole di revisione prezzi riferite alle prestazioni oggetto del subappalto o del subcontratto, determinate in coerenza con quanto previsto negli artt. 8 e 14 dell'allegato II.2-bis) del Codice, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'art. 60 co.2
5. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.
6. Fermo quanto previsto all'art. 14 G, comma 2, delle Condizioni Generali, l'Impresa si impegna a consegnare alla Committente la dichiarazione

conforme all'Allegato n. 11 Parte A – Dichiarazione Dati titolare effettivo” resa dal subappaltatore.

**<EVENTUALE OVE PREVISTO NEL DISCIPLINARE ART 8S BIS - CONTRATTI CONTINUATIVI DI COOPERAZIONE, SERVIZIO E/O FORNITURA**

1. Il Fornitore ricorre alle seguenti prestazioni secondarie, accessorie o sussidiarie di soggetti terzi \_\_\_\_\_, conformemente a quanto dichiarato in offerta e in forza dei contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura, di cui al comma 3, lettera d, dell'art. 119 del Codice, sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della presente procedura, prodotti in sede di stipula del presente Contratto.
2. Le predette prestazioni non costituiscono subappalto.

**ARTICOLO 9 S - PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

1. Come riportato nel Capitolato Tecnico di AS par. 6.1, entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto verrà sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività con l'accettazione dello Schema degli Adempimenti e la definizione del relativo “Piano delle attività” comprensivo di tutte le indagini, in coerenza con i milestone e target PNRR del cronoprogramma delle attività del progetto.
2. L'Impresa prende atto ed accetta che il mancato rispetto, da parte della medesima, dei termini contenuti nel Piano delle attività, comporterà l'applicazione delle penali.
3. Il Piano delle attività sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di 5 giorni lavorativi, decorrenti dalla suddetta comunicazione, pena l'applicazione delle penali e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
4. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui ai commi precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per la Committente e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa. L'Impresa si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il “Piano delle attività” in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.
5. Successivamente al Piano delle attività, di cui al comma 1, l'Impresa si impegna a consegnare ad Istat, con cadenza settimanale, un report in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena

l'applicazione delle penali, come riportato al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico.

## ARTICOLO 10 S - PRODUTTIVITÀ DELLE RISORSE IMPIEGATE

1. L'Impresa (o, in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, l'Impresa mandataria) dovrà indicare, prima dell'inizio delle attività, tra le proprie risorse, un Responsabile del Servizio affinché la Committente, nella persona del proprio Responsabile, possa/possano fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi.
2. L'Impresa, contestualmente alla redazione del verbale di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente i *curricula* dei referenti e delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del Contratto (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni. unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di Offerta Tecnica. In caso di richiesta della Committente, l'Impresa dovrà trasmettere anche i *curricula* degli intervistatori.
3. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente Contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico AS, ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte e presteranno la loro attività conformemente al mix espresso negli allegati al Contratto.
4. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo il monitoraggio interno sulle attività delle risorse e relative figure professionali con particolare riferimento agli intervistatori così come prescritto nel Capitolato Tecnico di AS, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali dovrà rispettare i tempi e modi definiti nel Capitolato Tecnico di AS par. 5 "Personale adibito ai servizi richiesti".
5. L'Impresa riconosce, altresì, alla Committente la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente Contratto. Tempi e modi per la sostituzione sono definiti nel suddetto Capitolato Tecnico di AS al par. 5.1.
6. Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 4 e 5 del presente articolo, la Committente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta.
7. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

8. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare la penale di cui al successivo articolo. L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.
9. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

#### **ARTICOLO 11 S - MONITORAGGIO**

1. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva di procedere al monitoraggio delle attività contrattuali secondo i criteri e le modalità previste nel Capitolato Tecnico.
2. L'Impresa, nello svolgimento delle attività di cui all'art. 1 S "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Progetto e Direttore dell'Esecuzione" del Contratto, si impegna a fare esplicito riferimento alla norma rispetto alla quale viene richiesta la certificazione per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità.
3. L'Impresa si impegna a permettere l'accesso, alla Committente e/o all'organismo di ispezione da questa eventualmente designato, sia al sistema di documentazione e gestione del proprio sistema di qualità, sia al sistema di gestione della configurazione e della documentazione, fatto salvo il rispetto di tutte le forme di garanzia circa la integrità e la riservatezza dei dati contenuti e comunque correlati al Contratto, che è onere dell'Impresa stessa predisporre.

#### **ARTICOLO 12 S - SERVIZIO DI FORMAZIONE**

1. L'Impresa è tenuta allo svolgimento/supporto alle attività inerenti la formazione delle figure professionali propedeutiche all'avvio della rilevazione, sia per le risorse del servizio OUTBOUND sia per le risorse impiegate nel

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682



servizio INBOUND – numero verde, come meglio disciplinato nei paragrafi 3.4 e 4.2.1 del Capitolato Tecnico di AS.

2. Il servizio sarà erogato presso i locali messi a disposizione dall'Impresa stessa, la quale provvederà a comunicare tempestivamente alla Committente l'ubicazione dei locali ove dovrà essere prestata l'attività di formazione. Si precisa che nell'erogazione dei corsi sono da considerarsi inclusi i materiali didattici.
3. Alla conclusione dei corsi, l'Impresa si impegna a rilasciare tutta la documentazione necessaria, in lingua italiana, agli utenti dell'attività di formazione.

### **ARTICOLO 13 S - VERIFICA DI CONFORMITÀ**

1. In corso di Contratto la Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che l'oggetto del Contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.
2. Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni, rispetto alle condizioni e termini stabiliti nel Capitolato Tecnico di AS, l'ISTAT effettuerà – per ciascun periodo di riferimento:
  - con riferimento al Servizio di Outbound di cui all'art. 1 S comma 1 lett. A), la verifica in ordine alla completezza delle interviste, a partire dalla data di avvio della rilevazione ed entro 15 giorni dalla chiusura delle attività di indagine relative al periodo di riferimento. L'accettazione delle suddette attività avverrà sulla base delle interviste complete effettuate, individuate secondo i criteri descritti nel Capitolato Tecnico e dovrà risultare da apposito verbale di verifica di conformità;
  - con riferimento all'erogazione dei servizi Opzionali di cui all'art.1 S comma 1 lett. B), ivi inclusa la messa a disposizione delle infrastrutture dei canali di comunicazione, dotazioni tecniche hardware e software richieste e delle infrastrutture logistiche per lo svolgimento delle attività, la verifica a partire dalla data di avvio della rilevazione ed entro 15 giorni dalla chiusura delle attività, come risultante da apposito verbale di verifica di conformità;
3. con riferimento alle attività preparatorie all'avvio di ciascuna indagine, al termine del periodo stesso come indicato nel Piano delle attività. La verifica di conformità include il collaudo del SW sviluppato per l'erogazione delle interviste CATI-CAWI di ciascuna indagine e degli applicativi per la produzione di file di microdati e reportistica messi a disposizione dal Fornitore, per l'accertamento delle stesse e della loro rispondenza ai requisiti richiesti nel

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Tecnico e relativa Appendice A; tale verifica verrà effettuata dall'ISTAT, in contraddittorio con l'Impresa, secondo le specifiche e i tempi definiti nel Capitolato nonché quelle migliorative eventualmente offerte. Nel corso del collaudo dei file di microdati e reportistica, l'ISTAT si riserva la facoltà di formulare richiesta di modifiche e correttivi, da sottoporre a nuovo test, al fine di ottenere la piena e ottimale rispondenza alle funzionalità e caratteristiche richieste.

4. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.
5. Delle operazioni di Verifica di conformità, come meglio precisato nel Capitolato Tecnico, verrà redatto apposito verbale o altro documento idoneo che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del progetto.
6. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del Contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.
7. Nel caso di esito positivo della Verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio" con riferimento alle prestazioni di cui all'art. 1 S, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.
8. Le verifiche di cui al comma 3 si intendono superate solo se le verifiche di funzionalità e rispondenza abbiano dato esito positivo. L'esito positivo sarà attestato da apposito verbale da cui risulti la conformità per ciascuna indagine nella versione definitiva, pronta all'utilizzo per lo svolgimento della formazione iniziale e per l'avvio della rilevazione e la contestuale accettazione da parte dell'ISTAT. Tale verbale deve essere sottoscritto tra le parti e trasmesso tempestivamente al Responsabile Unico del Progetto.
9. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità di cui ai precedenti commi la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio" con riferimento alle prestazioni di cui all'art. 1 S, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.
10. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
11. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle



- attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
12. L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Committente, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Capitolato Tecnico o di quelli migliorativi offerti.
  13. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 C.C..
  14. Resta inteso che l'ISTAT si riserva, anche in corso di rilevazione, la possibilità di richiedere modifiche, senza oneri economici aggiuntivi, sulla base di problematiche rilevate nell'impostazione grafica e nei contenuti nonché in ragione delle esigenze di aggiornamento dei questionari e delle funzioni previste dai sistemi suddetti.
  15. La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
  16. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
  17. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 37 dell'Allegato II.14.
  18. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
  19. Conclusa positivamente la Verifica di conformità e comunque entro un termine non superiore a sette giorni dalla conclusione della stessa, la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.
  20. Su richiesta dell'Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'A.N.AC.. Il certificato verrà emesso solo a seguito della Verifica di

conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto di cui all'art. 1 S.

21. Per quanto attiene ai tassi di completezza delle interviste CATI previsti per ciascuna indagine, l'Impresa prende atto ed accetta che, in caso di mancato raggiungimento dei valori soglia previsti, ISTAT applicherà le sanzioni previste.

## ARTICOLO 14 S - RILIEVI E PENALI

### 1. TCI - TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE par.3.6 del Capitolato Tecnico

Mancato rispetto della soglia relativa al tasso di completezza delle interviste effettuate per ciascuna indagine TCI\_A) TCI\_B) TCI\_C).

Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, il singolo tasso di completezza risulti inferiore rispetto al valore soglia indicato nel Capitolato Tecnico, per ogni punto percentuale in diminuzione, l'ISTAT applicherà una penale pari al 1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

Qualora la percentuale risulti inferiore di oltre 10 punti percentuali rispetto ai valori soglia, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.

### 2. TALN - TASSO DI AVANZAMENTO DELLA LISTA DEI NOMINATIVI par.3.6 del Capitolato Tecnico

Mancato rispetto del tasso di avanzamento della lista dei nominativi di cui al Capitolato Tecnico, per ciascuna indagine TALN A), TALN\_B), TALN \_C).

Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, il tasso di avanzamento della lista dei nominativi, risulti inferiore alle soglie indicate nello stesso, o eventualmente migliorate in offerta tecnica, ISTAT emetterà un rilievo da conteggiare ai sensi del successivo punto n.4 "Eccesso di rilievi per irregolare svolgimento delle interviste".

### 3. Mancato svolgimento delle interviste di cui al par. 3.3 del Capitolato Tecnico.

Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, dovesse risultare che anche una sola unità del campione (cittadino/impresa/PA) non abbia rilasciato l'intervista che invece è stata dichiarata come eseguita, l'ISTAT applicherà una penale, per ogni evento, pari a:

- a. Indagine Cittadini: € 600,00;
- b. Indagine Imprese: € 600,00;
- c. Indagine PA: € 1.000,00;

**4. Eccesso di rilievi per irregolare svolgimento delle interviste per ciascuna indagine risultante dalle attività di monitoraggio di ISTAT di cui al par. 3.5.1 del Capitolato Tecnico.**

Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontri il superamento del numero massimo di 3 (tre) rilievi per mancato rispetto delle regolari modalità di svolgimento delle interviste con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità di contatto, alla correttezza dei recapiti telefonici inseriti nei questionari, l'ISTAT applicherà una penale, per ciascun rilievo eccedente il terzo, pari allo 0,7 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

**5. Impiego di personale non formato coinvolto nella rilevazione di cui al par. 3.4 del Capitolato Tecnico.**

Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, dovesse risultare l'utilizzo di risorse non formate secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico l'ISTAT applicherà una penale per ciascuna risorsa non formata pari a € 600,00.

**6. Mancata Comunicazione per iscritto della necessità di sostituzione motivata di una figura professionale.**

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione del coordinatore, dei team leader/supervisori, intervistatori ed operatori senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente di cui al capitolato tecnico, ISTAT emetterà una penale pari a € 500,00 per ogni evento.

**7. Eccesso di rilievi per mancata corrispondenza di un numero congruo di figure professionali secondo parametri di cui al par. 3.8 del Capitolato Tecnico.**

Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, la mancata corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle indicate nel paragrafo 3.8 del Capitolato tecnico, nel corso delle verifiche effettuate, ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontri il superamento di n. 3 (tre) rilievi, per ogni rilievo eccedente la Committente applicherà una penale, pari a € 300,00.

Resta inteso che, al momento di ciascun rilievo da parte della Committente, il Fornitore dovrà provvedere a reintegrare il numero di figure professionali entro 3 giorni lavorativi ferma restando la facoltà della Committente di risolvere il contratto.

**8. Mancato ripristino delle funzionalità del sistema CATI – CAWI, nonché di tutti i collegamenti via web/VPN SSL – di responsabilità dell'Impresa entro il tempo massimo previsto.**

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore o sistemi ISTAT, rispetto al termine massimo di ripristino delle funzionalità/collegamenti, riportato al paragrafo 10.11 del Capitolato Tecnico ed

eventualmente migliorato in offerta tecnica, l'ISTAT applicherà una penale pari a: 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

**9. Eccesso di rilievi per mancato rispetto delle specifiche e delle tempistiche di aggiornamento relative reportistica, agli indicatori e ai file di microdati di cui all'appendice A del Capitolato tecnico e al par. 10 del Capitolato Tecnico.**

Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, il superamento di n. 3 rilievi (tre) per mancato rispetto delle specifiche e delle tempistiche di aggiornamento degli indicatori e della fornitura della relativa reportistica e dei file di microdati come previsto dal Capitolato Tecnico e relative appendici, per ogni rilievo eccedente applicherà una penale pari a: 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

**10. Eccesso di rilievi per mancato rispetto delle modalità per la composizione automatica dei numeri di telefono, che prevedono l'assenza delle cosiddette "chiamate mute" di cui al Capitolato Tecnico.**

Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, il mancato rispetto delle modalità richieste per la composizione automatica dei numeri di telefono, che prevedono l'assenza delle cosiddette "chiamate mute", ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontri il superamento di n. 3 (tre) rilievi, per ogni rilievo eccedente la Committente applicherà una penale pari a: 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

**11. Eccesso di rilievi per mancato rispetto dei tempi concordati con il Fornitore per la realizzazione e l'avvio del Servizio Inbound -Numero Verde di cui al Capitolato Tecnico.**

In caso di superamento mensile per ciascuno dei seguenti inadempimenti, del numero di 3 (tre) rilievi per:

- Mancata operatività del Numero Verde negli orari prescritti e come specificati nel Capitolato Tecnico al par. 4.2;
- Mancato rispetto della percentuale minima delle chiamate inbound con tempo di attesa fino a 20 secondi, come richiesto nel Capitolato Tecnico par. 4.2.2 livelli di servizio – Servizio Inbound;
- Segnalazioni di malfunzionamento segnalato da parte dei soggetti target o risultante da controlli effettuati dall'ISTAT, come previsto dal Capitolato tecnico al par. 4.2.2 livelli di servizio – Servizio Inbound;

ISTAT applicherà per ciascuno dei precedenti inadempimenti eccedenti il terzo, una penale pari a: 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1;

## **12. Mancato rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico o dal Contratto.**

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore, rispetto a tutte le tempistiche previste, con esclusione di quelle oggetto di rilievi o penali specificamente previste nel presente articolo, l'ISTAT applicherà una penale pari allo 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

L'ISTAT si riserva inoltre di procedere alla risoluzione del contratto o all'affidamento in danno qualora il mancato rispetto delle tempistiche dovesse perdurare per oltre 10 giorni lavorativi successivi alla segnalazione dell'ISTAT.

## **13. Mancata disponibilità della piattaforma di monitoraggio (di cui al paragrafo 4.6.1 dal capitolato tecnico) nella data condivisa nel piano delle attività, o mancato superamento del collaudo della stessa per cause non imputabili a caso fortuito o forza maggiore.**

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto le tempistiche previste, l'ISTAT applicherà una penale pari allo 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

## **14. Mancato rispetto delle tempistiche di cui al par. 2.1. del Capitolato Tecnico.**

Mancato rispetto dei tempi di completamento delle attività - eventualmente ridotti in sede di offerta tecnica - di cui al par. 2.1. del Capitolato Tecnico. Per ogni settimana di mancato rispetto dei tempi, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore, l'ISTAT applicherà una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1.

I rilievi saranno emessi dal Responsabile del Contratto dell'ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenerne uno o più. La reiterazione e l'accumulo di rilievi dà luogo all'applicazione delle relative penali nelle ipotesi disciplinate ai commi che precedono.

Qualora l'Impresa ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

In aggiunta a quanto sopra:

**15.** La Committente si riserva di applicare una penale pari a € 500,00, per ogni inadempimento ricadente nel seguente caso di immissione nella rete interna della Committente di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software

aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni;

16. Per ogni giorno solare di ritardo nella sostituzione delle risorse umane entro il termine di 7 (sette) giorni dalla comunicazione via PEC da parte della Committente, di cui all'art. 3 G "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive", la Committente applicherà una penale pari allo 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo, di cui all'art 15S comma 1.

17. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima applicherà una penale d'importo pari a € \_\_\_\_500,00.

18. Per ogni giorno solare di ritardo relativo alla consegna del Piano delle attività, di cui all'art. 9 S "Pianificazione delle attività" la Committente applicherà una penale allo 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo. Tale penale troverà applicazione anche in caso di ritardo nella consegna del Piano delle attività aggiornato di cui al comma 4 dell'art. 9 S "Pianificazione delle attività".

19. Per ogni giorno solare di ritardo dei termini previsti nel Piano delle attività per le attività o, dei termini altrimenti concordati con la Committente, la Committente applicherà una penale pari allo 0,6 per mille del corrispettivo massimo complessivo, fermo restando la facoltà di risolvere il contratto.

20. Nel caso in cui, come previsto all'articolo \_22 del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal - Responsabile primario <oppure: Sub responsabile> del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore Responsabile primario <oppure: Sub responsabile del trattamento> una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. \_15S\_ comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 18 S "condizione particolare di risoluzione">.

21. <nel caso in cui il Fornitore rivesta il ruolo di responsabile/sub responsabile del trattamento ed il subappaltatore sia nominato sub responsabile o terzo autorizzato al trattamento: Nel caso in cui, come previsto all'articolo \_22\_, comma \_15\_, del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiute dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Sub-Responsabile <oppure dal terzo autorizzato al trattamento> dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore -



- Responsabile primario del trattamento <oppure: Sub Responsabile> una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15S comma 1 per ogni giorno necessario per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 18 S "condizione particolare di risoluzione">>
22. <Nell'ipotesi in cui il fornitore ricada nella fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 47 del D.L. 77/2021 convertito con mod. in Legge 108/2021. Eliminare al momento della stipula se l'ipotesi non ricorre>  
In caso di mancato adempimento all'obbligazione di cui al precedente art. 4, comma 10 il Fornitore sarà tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 47, comma 6 del D.L. 77/2021, convertito con mod. in Legge n. 108/2021, una penale pari a euro 5.000.
23. In caso di mancato adempimento all'obbligazione di cui al precedente art. 4S, comma 13, (ovvero la riserva di una quota pari al .....% a occupazione giovanile e femminile in caso di nuove assunzioni per l'esecuzione del contratto, verificare il riferimento) e di quella in favore delle persone svantaggiate di cui al precedente art.4S, comma 14, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 47, comma 6, del DL 77/2021, convertito con modificazioni in L. 108/2021, una penale pari a euro 5.000;
24. Ove dalla documentazione prodotta risulti che il Fornitore non abbia rispettato la quota di assunzione di cui al precedente art. 4S, comma 13, né abbia dato adeguata motivazione dell'inadempimento, Istat si riserva di adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni nonché di segnalare l'inadempimento alle Autorità competenti.
25. <eventuale, nel caso di conseguimento di cui al criterio G.1.1> In caso di mancato rispetto del termine indicato all'art. 4 per la produzione della documentazione a comprova dell'avvenuta adozione delle misure di flessibilità e conciliazione vita/lavoro rispetto alla cui attuazione il Fornitore si è impegnato in Offerta Tecnica, ISTAT applicherà una penale pari a Euro 300,00 (euro trecento/00) per ciascun giorno di ritardo
26. In caso di mancato o parziale invio di quanto richiesto al precedente art. 4, commi 13, 14 (ovvero la riserva di una quota all'occupazione giovanile, femminile e a persone svantaggiate in caso di nuove assunzioni per l'esecuzione del contratto, verificare il riferimento) entro il termine ivi stabilito, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere, una penale pari a euro 5.000:
27. Ove dalla documentazione prodotta risulti che il Fornitore non abbia rispettato la quota di assunzione di cui al precedente art. 4, comma 13, né abbia dato adeguata motivazione dell'inadempimento, la Committente si riserva di adottare i provvedimenti che riterrà più opportuni nonché di segnalare l'inadempimento alle Autorità competenti.

28. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione.
29. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 Cod. Civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
30. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente <eventuale, ove opportuno: e/o l'Amministrazione> dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
31. La Committente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
32. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il **20** per cento di detto ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo intitolato "Corrispettivo", comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 20% di tale corrispettivo, la Committente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.
33. Nel caso in cui l'applicazione delle penali da quantificare in percentuale sul corrispettivo massimo complessivo, sia successiva ad incrementi del corrispettivo massimo in corso di vigenza contrattuale, dovuti a modifiche di cui all'art. 120 del Codice, il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.
34. In caso di ritardo che si protragga per oltre cinque giorni solari rispetto al termine di cui al successivo articolo intitolato "COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012" commi 2 e 3 o di difformità rispetto alla modalità di trasmissione degli elementi di rendicontazione inseriti nei report specifici fissati dalla Consip S.p.A. o di errata compilazione dei report specifici di cui all'Allegato "Flusso Dati per la commissione a carico del Fornitore" e ai commi 2 e 3 del medesimo articolo "COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012", il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari a € 3.000,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.



35. Qualora dagli inadempimenti di cui al presente articolo derivi la revoca o la riduzione del finanziamento PNRR, l'ISTAT agirà in rivalsa nei confronti dell'Affidatario.

## ARTICOLO 15 S - CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, calcolato sulle dimensioni di cui al precedente Articolo 6 S "Dimensioni massime dei singoli servizi", è pari a *<inserire importo in cifre>* € \_\_\_\_\_,\_\_\_ *<ove presenti: oneri per la sicurezza compresi>*, così suddiviso
  - a) Prezzo unitario per la conduzione e gestione della singola intervista CATI pari a *<inserire importo a cifre e a lettere>* € \_\_\_\_\_,\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 15.000 interviste per la realizzazione dell'indagine "**Indagine sulla percezione dei cittadini rispetto alle misure di semplificazione nella PA**" di cui all'art. 1 S, categoria merceologica outbound, punto 1;
  - b) Prezzo unitario della conduzione e gestione della singola intervista CATI pari a *<inserire importo a cifre e a lettere>* € \_\_\_\_\_,\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 25.000 interviste per la realizzazione dell'indagine "**Indagine sulla percezione delle imprese rispetto alle misure di semplificazione nella PA**" di cui all'art. 1 S, categoria merceologica outbound, punto 2;
  - c) Prezzo unitario della conduzione e gestione della singola intervista CATI pari a *<inserire importo a cifre e a lettere>* € \_\_\_\_\_,\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 4.500 interviste per la realizzazione dell'indagine "**Indagine sui tempi delle procedure amministrative**" con tecnica CATI, di cui all'art. 1 S, categoria merceologica outbound, punto 3;
  - d) Prezzo unitario della conduzione e gestione della singola intervista CATI-WEB pari a *<inserire importo a cifre e a lettere>* € \_\_\_\_\_,\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 500 interviste per la realizzazione dell'indagine "**Indagine sui tempi delle**

**procedure amministrative"** tipo-A, con tecnica CATI-WEB , di cui all'art. 1 S, categoria merceologica outbound, punto 4;

- e) Prezzo unitario della conduzione e gestione della singola intervista CATI-WEB pari a <inserire importo a cifre e a lettere> € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 30 interviste per la realizzazione dell'indagine **"Indagine sperimentale sui tempi delle procedure amministrative"** tipo-B, con tecnica CATI-WEB, **OPZIONALI**, di cui all'art. 1 S, categoria merceologica outbound, punto 5;

f) CF. Canone Componente fissa, a copertura dei servizi opzionali richiesti:

- Servizi Opzionali SDAPA:
- Infrastruttura logistica
- Servizio di gestione ed integrazione dei sistemi informativi,
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Integrazione di sistemi informativi
- Servizi Operatori Inbound

quali servizi abilitanti, connessi e strumentali allo svolgimento delle indagini di cui all'art. 1 S, comma 1, pari a <inserire importo a cifre e a lettere> € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ = (\_\_\_\_/\_\_) IVA esclusa;

Gli oneri per la sicurezza relativi a rischi da interferenze sono pari ad € 0,00.

2. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
3. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del d.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della legge n. 190 del 2014, come modificato dal D. L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.

5. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
6. Le componenti fissa ed i prezzi unitari delle interviste sono accettate dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi imprevisto o eventualità.
7. Per quanto attiene alle interviste realizzate con tecnica CATI, il relativo corrispettivo verrà erogato a consumo ed esclusivamente in base al numero di interviste complete individuate secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e secondo le risultanze delle verifiche di conformità.
8. Con riferimento alla componente fissa, il corrispettivo verrà erogato in base alle tranches di seguito illustrate:
  - la prima tranche, al termine delle attività propedeutiche all'avvio delle interviste: il 70% del canone fisso.
  - La seconda tranche, a saldo: il restante 30% del canone fisso e la totalità delle interviste complete.
9. Al presente contratto non si applica l'anticipazione del prezzo di cui all'art. 125, comma 1, del Codice, e, pertanto, non si darà luogo all'anticipazione del prezzo.

## ARTICOLO 16 S - REVISIONE PREZZI

1. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun trimestre (di seguito "Momento della rilevazione"), i prezzi relativi ai seguenti beni/servizi:

I prezzi relativi alle interviste, di cui al precedente paragrafo, (di seguito "Prezzi oggetto di Rilevazione") saranno oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 60 del Codice, in base a "l'indice delle retribuzioni contrattuali orarie", relativo al settore Ateco 82.20 «attività di call center» pubblicato da ISTAT.

Si specifica:

- si considerano solo i valori “definitivi” degli indici rilevati sul sito di ISTAT.
  - La voce relativa alla componente fissa volta alla copertura dei servizi opzionali non sarà oggetto di rivalutazione.
2. In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il valore dell'Indice relativo al mese in cui ricade la data del provvedimento di aggiudicazione – ovvero, in caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione ai sensi dell'Allegato I.3 al Codice, tra il valore dell'Indice relativo al mese di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dal predetto Allegato e quello disponibile al Momento di Rilevazione. Qualora la variazione percentuale (in aumento o in diminuzione) dell'Indice di Riferimento, calcolata secondo quanto indicato nella sezione Tabella D relativa all'art. 11 dell'Allegato II.2-bis, risulti superiore al 5%, i corrispettivi dovuti al Fornitore saranno aggiornati, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'80% dell'eccedenza dell'Indice di Riferimento rispetto alla soglia del 5%.
  3. Qualora emerga dall'istruttoria l'effettiva necessità di revisione dei prezzi, ai sensi di quanto previsto al precedente comma 2, a Committente con propria determinazione, provvederà all'aggiornamento dei Prezzi oggetto di Rilevazione - in caso di aumento degli stessi, previa istanza del fornitore - limitatamente alle prestazioni non ancora eseguite alla scadenza del Periodo di Rilevazione, nel rispetto degli stessi periodi di rilevazione, indici di riferimento e soglie di variazione previsti nel presente articolo.>
  4. Qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dalla Committente, ai sensi dell'art. 60, comma 5 del Codice, la Committente stessa avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art.\_11 delle Condizioni Generali.
  5. In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.

## ARTICOLO 17 S - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 15 S “Corrispettivo”, comma 1 l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- a) lettere a,b,c,d,e : fattura unica posticipata a saldo al termine delle attività di rilevazione, relativamente alle interviste complete per le quali risultino positivamente concluse le verifiche di conformità ai sensi dell'art. 13S;
  - b) Lettera f: fattura posticipata relativa a ciascuna delle tranches previste, come indicato all'art. 15S, previa conclusione positiva delle verifiche di conformità ai sensi dell'art. 13S.
2. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5 % che verrà liquidata solo al termine del contratto in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
  3. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, la Committente procederà ad acquisire, *<eventuale nel caso di subappalto anche per il subappaltatore>*, *<eventuale nel caso di sub-affidamento anche per il sub-affidatario>* il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Committente, non produrrà alcun interesse.
  4. La Committente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Committente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.
  5. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
  6. Si precisa che:
    - le fatture di cui al comma 1 lett. a) dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente;
    - le fatture di cui al comma 1 lett. b) dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente.

7. L'Impresa dovrà attenersi al formato standardizzato di fattura (formato .xml), come determinato dal predetto Decreto Ministeriale n. 55/2013, da inoltrare all'ISTAT tramite l'apposito Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, utilizzando il codice univoco (codice IPA) identificativo dell'ISTAT ed assegnato al Servizio Ragioneria, incaricato della trasmissione e ricezione di tutte le fatture in formato elettronico, reperibile sul sito web ufficiale [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) e di seguito riportato:

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

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

- il numero di Repertorio e la data del presente Contratto
- il riferimento al competente Ufficio DCAP / Serv. AST
- il Codice identificativo gara (CIG): B72F7816DB
- il Codice unico di progetto (CUP): H59B23000020006
- la seguente prenotazione di budget: \_\_\_\_\_
- l'oggetto della fattura
- il periodo di riferimento della prestazione
- l'indicazione delle quantità e della tipologia di prestazioni / interviste fatturate ed il relativo prezzo

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- i. l'indicazione dell'aliquota IVA. A tale proposito si fa presente che l'ISTAT applica lo *split payment*
  - j. il titolo dell'intervento PNRR: Sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative, prevista nell'ambito del Progetto PNRR CUP H59B23000020006 - Missione M1 "Digitalizzazione innovazione competitività cultura e turismo" - Componente C1 "Digitalizzazione innovazione e sicurezza della pubblica amministrazione" - Investimento 2.2 "Task force digitalizzazione, monitoraggio e performance"- Sub-Inv. 2.2.4 "Monitoraggio e comunicazione delle azioni di semplificazione", finanziato da parte dell'Unione Europea - Next Generation EU
  - k. codificazione contabile PNRR: \_\_\_\_\_ (Fondo Istat per il Progetto specifico)
9. Il Fornitore si impegna ad attenersi per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche alle modalità indicate dalla Committente, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia.
10. *<nel caso di RTI con fatturazione proquota e pagamento ai singoli membri del RTI riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione pro-quota e pagamento ad ogni Impresa membro del RTI, ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati>.
11. *<nel caso di RTI con fatturazione proquota e pagamento alla mandataria riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione pro-quota e pagamento alla mandataria, ciascuna impresa si impegna ad indicare in fattura i dati sopra riportati>.
12. *<nel caso di RTI con fatturazione e pagamento in capo alla sola mandataria riportare la seguente dicitura* In caso di RTI con fatturazione e pagamento alla mandataria la stessa si impegna a riportare i dati sopra riportati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti.
13. La fattura dovrà riportare i dati sopra riportati anche per la/le Imprese subappaltatrici/subaffidatarie unitamente all'importo, al netto dell'IVA, che verrà liquidato al subappaltatore/subaffidatario.
14. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 125, comma 7, del Codice e del D. Lgs. n. 231/2002 e smi.
15. Il bonifico, previo accertamento della Committente della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del contratto.



16. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
17. Il Fornitore, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L. 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori o subappaltatori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato alla Committente.
18. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D. Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.
19. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 119, del Codice, si procederà secondo quanto previsto all'art. 14 G, comma 10, del contratto.
20. *<eventuale, nel caso in cui aggiudicatario sia un RTI>*: Nel caso in cui risulti aggiudicatario del Contratto un R.T.I., le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Contraente, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate da tutte le imprese raggruppate secondo le modalità che verranno congiuntamente concordate.

## ARTICOLO 18 S - CONDIZIONI PARTICOLARI DI RISOLUZIONE

1. *<eventuale, se presentata in sede di offerta tecnica certificazione EN ISO 14001:2015>*: Nel caso in cui venga ritirata o non rinnovata la certificazione EN ISO 14001, rilasciata al fornitore o, se del caso, ad una delle società costituenti il raggruppamento temporaneo di imprese o alla società subappaltatrice nel caso di subappalto, per un periodo superiore ai 3 (tre) mesi, la Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto>.
2. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, nei seguenti casi:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682



- a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell'art. 21 S ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Responsabile e/o del Sub Responsabile <eventuale: e/o del Terzo autorizzato>, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento;
- b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dalla Committente o da terzi incaricati dalla Committente di cui all'art. 21 S. risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Responsabile e/o dal Sub Responsabile <eventuale: e/o del Terzo autorizzato>, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento>.
3. Resta ferma la clausola risolutiva prevista all'art 20.
  4. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel Contratto, costituiscono cause di risoluzione:
    1. <eventuale nel caso di conseguimento di uno o più punti per il criterio "Certificazione Parità di genere" di cui al criterio ...J.1.1: nel caso di scadenza, mancato rinnovo, ritiro o altre cause di perdita della certificazione sulla parità di genere di cui all'art. 46 bis del D.Lgs. n. 198/2006 rilasciata al fornitore e/o ad una o più società costituenti il raggruppamento temporaneo di imprese/GEIE ovvero ad una società del consorzio (in caso di consorzio stabile si intende la/e consorziata/e esecutrice/i) come indicato in Offerta Tecnica, l'O.E. ha 90 giorni per riacquistare il possesso della certificazione, decorsi inutilmente i quali la Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
    2. l'impossibilità sopravvenuta della prestazione prevista nei casi di cui all'art. 24 S.

Sarà onere del Fornitore che invoca la risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, dimostrare che la prestazione è divenuta effettivamente impossibile per gli eventi di Forza Maggiore di cui al citato art. 25 S. Nel caso in cui la Committente non contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti degli articoli 1256 e 1463 c.c., senza che nessuna delle parti possa pretendere dall'altra alcunché, in termini di risarcimento danni, indennizzo, rimborso costi o altro. Nel caso in cui la Committente contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ai sensi dell'art. 1256 c. c., la stessa valuterà l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento da parte del Fornitore ai fini dell'adozione dei provvedimenti di sospensione di cui

all'art. 24S, comma 4, dell'applicazione delle penali di cui all'art. 12 e/o dei rimedi risolutori, previsti all'art. 17 delle Condizioni Generali.

5. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, da parte della Committente, comportano la conseguente segnalazione all'Autorità Nazionale anticorruzione e potranno essere valutati come gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Fornitore ai sensi dell'art. 98, comma 3, lettera c) del Codice.
6. Il mancato rispetto delle condizionalità specifiche, del principio DNSH, dei principi trasversali PNRR, di tutti i requisiti previsti dalla Misura a cui è associato il Progetto, compreso il contributo all'indicatore comune e ai tagging climatici e digitali e della tempistica di realizzazione delle altre prestazioni previste dalla documentazione d'appalto, può costituire causa di risoluzione del presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile.

#### **ARTICOLO 19 S - OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. La Committente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 119, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che la Committente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.
9. Il Fornitore, nel caso di ricorso a contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 119, comma 3, lett. d) del Codice, si impegna a garantire nei rapporti con i soggetti da questi derivanti l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 3, comma 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

## ARTICOLO 20 S - CLAUSOLE SOCIALI

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

1. Il Fornitore è tenuto a garantire l'applicazione del/i contratto/i collettivo/i nazionale/i e territoriale/i \_\_\_\_\_ **<inserire in sede di stipula il/ CCNL previsto in documentazione di gara o in alternativa quello ritenuto equivalente>.**

*<<Per le procedure NON PNRR/PNC ove, tenuto conto della tipologia di intervento, sia stata prevista in disciplinare la seguente clausola da personalizzare: Al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, il Fornitore è tenuto a \_\_\_\_\_ <indicare le misure che il Fornitore è tenuto ad adempiere, tenendo conto delle prestazioni oggetto del contratto e del mercato di riferimento, così come previsto nel disciplinare>>.*

## **ARTICOLO 21 S - NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

1. Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite.
2. Il Fornitore/Responsabile dichiarato di possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
3. Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dei dati prevista dal Programma statistico nazionale;
4. Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i ) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc..), forniti dal Titolare ai fini dell'organizzazione delle interviste e del contatto dei rispondenti o raccolti dal Responsabile tramite il questionario di rilevazione; ii) dati relativi a categorie

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione, raccolti tramite il questionario di rilevazione; iii) dati sensibili (dati sanitari, opinioni politiche ecc.); iv) dati giudiziari.

5. In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono gli individui residenti sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare.
6. Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:
  - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
  - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
  - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
    - o si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
    - o ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
    - o trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;
  - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default).
  - f) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;

g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;

h) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive *< si precisa che tale obbligo non si applica alle imprese o organizzazioni con meno di 250 dipendenti, a meno che il trattamento che esse effettuano possa presentare un rischio per i diritti e le libertà dell'interessato o includa il trattamento di dati sensibili di cui all'articolo 9, paragrafo 1, o i dati giudiziari di cui all'articolo 10>*, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;

i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE.

7. Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso

- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

8. **1) (Autorizzazione generale)** Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub-Responsabile del trattamento") per gestire attività di trattamento specifiche, informando, periodicamente il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione dei



Responsabili. Nella comunicazione andranno specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi del sub-Responsabile del trattamento e i dati del contratto di esternalizzazione.

**<Oppure> 2) (Autorizzazione specifica)** Il Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

9. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore/ Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è obbligato a nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al titolare.

Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; la Committente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.

10. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all'art. 14 S e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno;
11. Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti



- (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.
12. Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. 15 e ss. del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
  13. Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quando il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.
  14. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali relativamente ai servizi oggetto del presente contratto; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
  15. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di

tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà la penale di cui all'art. \_14 S e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

16. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
17. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
18. Il Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante *"Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema"*.
19. In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
20. Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie.

21. Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
22. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
23. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
24. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

## **ARTICOLO 22 S - COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012**

1. Ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012 attuativo di quanto disposto dall'articolo 1, comma 453 della legge 27 dicembre 2006 n. 296, il Fornitore è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una commissione pari all'1,5% (unovirgolacinquepercento) da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato nell'ambito del presente Contratto. La previsione della commissione nonché l'entità della stessa sono state definite sulla base delle indicazioni di ISTAT per conto della quale Consip S.p.A. svolge attività di centrale di committenza.
2. Ai fini del calcolo dell'entità della commissione, il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A., per via telematica ai sensi dell'art. 65 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e dell'art. 38 del D. L. 31 maggio 2010, n. 78,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, entro 30 giorni solari dal termine di ciascuno dei due semestri dell'anno solare, e ferma l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 14 S una dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e sottoscritta digitalmente da parte del legale rappresentante del Fornitore medesimo, attestante l'importo delle fatture emesse nel semestre di riferimento e contenente, per ciascuna fattura emessa nel semestre di riferimento, gli elementi di rendicontazione di cui all'Allegato "Flusso dati commissioni" al presente Contratto.

3. La Consip S.p.A., decorsi 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento della dichiarazione sostitutiva di cui al precedente comma, procederà all'emissione della fattura relativa alla commissione.
4. Il Fornitore è tenuto a versare la commissione entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricevimento della fattura emessa dalla Consip S.p.A. mediante accredito, con bonifico bancario, sul conto corrente dedicato avente codice Iban IT 30 M 05034 03265 000000050214.
5. In caso di ritardo del pagamento da parte del Fornitore della commissione relativa alle fatture emesse e liquidate da ISTAT, decorreranno gli interessi moratori il cui tasso viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto all'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 s.m.i..
6. Il mancato o inesatto pagamento della commissione secondo le modalità ed i termini di cui ai precedenti commi del presente articolo comporterà, comunque, l'avvio delle procedure esecutive previste dal codice di procedura civile.
7. La Consip S.p.A. procederà ad informare l'ISTAT dell'eventuale avvio di procedure esecutive e dell'ammontare delle somme oggetto di riscossione.
8. Gli interessi di mora e le somme oggetto di riscossione coattiva dovranno essere versati sul conto corrente dedicato di cui al precedente comma 4.

9. La mancata trasmissione della dichiarazione sostitutiva o la riscontrata falsità della stessa, oltre a determinare le sanzioni di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000, potranno essere valutate, ai sensi dell'art. all'art. 94 del codice.
10. I termini di cui al presente articolo sono da considerarsi essenziali ai sensi dell'art. 1457 c.c..

Per tutto quanto non previsto, trovano applicazione le disposizioni di cui al D.M. 23 novembre 2012 e le altre disposizioni applicabili.

***eventuale: se al momento della stipula è pendente un giudizio nel cui ambito non è stata disposta o inibita la stipulazione del contratto inserire il seguente articolo – DA CONDIVIDERE CON LA COMMITTENTE***

#### **ART. 23 S – PENDENZA DI RICORSO GIURISDIZIONALE NEL CUI AMBITO NON È STATA DISPOSTA O INIBITA LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

1. Ove non venga concordato con il Fornitore un differimento del termine di stipula ai sensi dell'art. 18, comma 2, lett. c) del Codice e la stipula del contratto avvenga in pendenza del/i ricorso/i giurisdizionale/i, e in conseguenza della relativa sentenza, nonché di ogni altro eventuale e futuro provvedimento giurisdizionale e/o amministrativo relativo a ulteriori e diversi giudizi o procedimenti di qualsivoglia natura che dovessero essere instaurati, dovesse essere imposto il riesame e/o l'annullamento, anche in autotutela, dell'aggiudicazione definitiva e/o della gara e ciò dovesse comportare la invalidità e/o perdita di efficacia del contratto il Fornitore con la sottoscrizione del presente contratto espressamente rinuncia, ora per allora, irrevocabilmente ed a titolo definitivo, a proporre successive azioni e/o eccezioni volte ad ottenere un risarcimento del danno nei confronti di Consip e della Committente. Restano salvi ed impregiudicati i diritti del Fornitore all'impugnativa dei provvedimenti giudiziari e/o amministrativi che lo vedessero soccombente nei procedimenti giudiziari di cui sopra.>

#### **ART. 24 S FORZA MAGGIORE**

1. Costituisce forza maggiore il verificarsi di eventi o circostanze ("Eventi di Forza Maggiore"), quali, incendi, uragani, terremoti, conflitti bellici, pandemie, che impediscono ad una parte di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l'impedimento ("la Parte Interessata") prova tutte le seguenti condizioni:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682

- a) che l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo;
  - b) che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto;
  - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.
2. Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore, ai sensi e per gli effetti di cui artt. 1218 e 1258 Cod. Civ., il Fornitore non sarà ritenuto responsabile dell'inadempimento o del ritardato adempimento, e non si potrà procedere all'applicazione delle penali, di cui all'art. 12 e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 18 S. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare alla Committente che intende avvalersi della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell'impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire alla Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo. Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l'adempimento delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto, in linea con l'art. 121 comma 5 del Codice, a rispettare le prescrizioni contrattuali in relazione alle prestazioni la cui esecuzione non sia resa impossibile dai predetti eventi; qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano totalmente la prestazione, la Committente potrà disporre la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 121, comma 1 del Codice per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. E' fatto obbligo al Fornitore comunicare alla Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché la Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell'esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.
3. Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse della Committente l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà della Committente recedere dal contratto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali.



**EVENTUALE PER CONTRATTI PARI O SUPERIORI A 1 MILIONE INSERIRE IL SEGUENTE ARTICOLO: ART. 25 S - FORO ESCLUSIVO**

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

La Committente	L'Impresa	
Il _____ <inserire carica>	_____	e Legale
F.to digitalmente	Rappresentante	
	<inserire carica>	
	F.to digitalmente	

**NB: Essendo il documento sottoscritto con firma grafica PAdES (file con estensione .pdf) il sottoscrittore deve apporre il sigillo che attesta la sottoscrizione in ogni punto del documento in cui sottoscrizione è richiesta.**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di legale rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

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

**con riferimento alle presenti Condizioni Speciali del Contratto:**

Articolo \_\_1S - Oggetto luogo della prestazione e Responsabile del progetto e Direttore dell'esecuzione;

Articolo \_\_2S - Durata

Articolo \_\_3 S - Modifica del contratto durante il periodo di efficacia;

Articolo \_\_4 S - Obblighi ed adempimenti a carico del Fornitore;

Articolo \_\_5 S - Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere;

Articolo \_\_6 S - Dimensioni massime dei singoli servizi;

Articolo \_\_7 S - Garanzie;

Articolo \_\_9 S - Pianificazione delle attività;

Articolo \_\_10 S - Produttività delle risorse impiegate;

Articolo \_\_13 S - Verifica di conformità

Articolo \_\_11 S - Monitoraggio <se richiesta ISO in accesso e certificazione EN

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento del servizio di indagini CATI/CAWI sul sentiment sulle riforme della PA e sulla verifica delle procedure amministrative per ISTAT – ID 2850 - nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center ID 2682



*ISO 9001>*

Articolo \_\_ 14 S – Penali

Articolo \_18\_ S – Condizioni particolari di Risoluzione

Articolo \_19\_ S - Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 20S Clausola sociale

**con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:**

Articolo \_\_ 2G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo \_\_ 3G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Articolo \_\_ 4G - Obblighi di riservatezza

Articolo \_\_ 5G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo \_\_ 6G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software

Articolo \_\_ 7G - Proprietà dei prodotti, ove applicabile

Articolo \_\_ 8G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo \_\_ 10G – garanzia definitiva

Articolo \_\_ 11G – Recesso

Articolo \_\_ 12 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo \_\_ 13 G- Trasparenza dei prezzi

Articolo \_\_ 14 G – Subappalto

Articolo \_\_ 15 G- Foro esclusivo

Articolo \_\_ 16 G -Trattamento dei dati personali

Articolo \_\_ 17 G - Risoluzione

Articolo \_\_ 18 G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001 – Codice etico – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

L'Impresa

\_\_\_\_\_ e legale rappresentante <*inserire carica*>

\_\_\_\_\_  
(Firmato digitalmente)