

## CAPITOLATO TECNICO

### SERVIZIO DI REALIZZAZIONE DI INTERVISTE CONDOTTE CON METODO MISTO PER L'EFFETTUAZIONE DELLA SECONDA RILEVAZIONE DELL'INDAGINE LONGITUDINALE DELLE FAMIGLIE (ITA.LI - Italian Lives) ANNO 2022

Valore:	€ 585.000,00 (Iva 22 % esclusa)
Procedura adottata	procedura aperta, ex art. 60 D.lgs. 50/16
Atto di indirizzo:	Delibera n. 117/2022/C.d.A. del 18/01/2022 e Delibera n. 309/2022/C.d.A. del 22/03/2022
Criterio di aggiudicazione	criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art 95 comma 2 d.lgs. 50/2016
Struttura interessata:	Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale
Responsabile della Struttura:	Prof.ssa Sonia Stefanizzi del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale
Responsabile Unico del Procedimento - R.U.P.:	Dott. Silvio Troisi – Responsabile del Centro Servizi di Sociologia (D.D. prot. n. 39646/2022 del 06/05/2022)
Direttore dell'Esecuzione del Contratto - DEC:	Prof. Mario Lucchini - docente ordinario afferente al Settore Scientifico Disciplinare di Sociologia Generale (D.D. prot. n. 39646/2022 del 06/05/2022)
Codice Unico di Progetto - C.U.P.:	H41G18000140005
Codice Identificativo Gara - C.I.G.:	922393799A

## Indice

Cap.1. - Oggetto dell'appalto: seconda ondata di rilevazione dell'indagine longitudinale ITA.LI	3
Cap.2. - Rapporti tra il Panel Team (PT) e Impresa Contraente (IC)	3
Cap.3 - Tempi e modalità di realizzazione del servizio	4
Cap.4 - Risorse Logistiche	8
Cap.5 - Risorse Umane	8
Cap.6 - Risorse Tecniche	10
Cap.7 - Funzionalità E Caratteristiche Tecniche Dei Sistemi Di Rilevazione E Monitoraggio	10
Cap.8 - Numero Verde Gratuito E Indirizzo Di Posta Elettronica Per L'assistenza Alle Famiglie Intervistate	13
Cap.9 - Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori	13
Cap.10 - Formazione degli intervistatori	14
Cap.11 - Corrispettivo, Penali E Spese Contrattuali	16
Cap.12 - Composizione Capitolato	16

### **Cap.1. - Oggetto dell'appalto: seconda ondata di rilevazione dell'indagine longitudinale ITA.LI**

L'appalto di cui al presente Capitolato ha per oggetto la realizzazione della seconda ondata dell'indagine longitudinale *ITA.LI (Italian Lives)* sulle Famiglie Italiane, promossa dal Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, con finanziamento del progetto di Eccellenza per il periodo 2018-2022, previsto dalla Legge n. 232 del 2016 (legge di bilancio 2017).

L'indagine ha previsto una prima ondata di rilevazione che si è conclusa nel 2021. La seconda ondata di rilevazione, oggetto di questo capitolato tecnico, è da effettuarsi entro il 30 novembre 2022, con tecnica mista simultanea CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*) e CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). È prevista anche la possibilità di implementare un sistema CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) come modalità residuale di raccolta qualora l'Impresa Contraente (IC) lo ritenga opportuno per massimizzare i tassi di risposta. La decisione di adottare la modalità CAWI deve essere discussa nella forma e nei modi con il committente prima della sua implementazione.

L'indagine in questione è stata progettata e verrà monitorata in ogni sua fase di realizzazione da un team di ricercatori afferenti al Dipartimento di Sociologia (Panel Team - PT).

In occasione della rilevazione andranno intervistati tutti i soggetti appartenenti al campione fornito dal PT, composto da circa 4.900 famiglie. Verranno impiegati due diversi test di questionario: un questionario retrospettivo che consentirà la ricostruzione dei corsi di vita dei soggetti a partire dalla loro nascita fino al momento della rilevazione per i membri del campione alla prima intervista; un questionario di follow-up che consentirà l'aggiornamento dei corsi di vita dei soggetti già intervistati nel corso della prima ondata.

La rilevazione durerà presumibilmente tre mesi.

Il numero delle interviste complessive è di circa 10.000 e l'importo a base d'asta è 585.000 euro + IVA.

ITA.LI è progettata per fornire dati longitudinali di alta qualità ai ricercatori accademici che operano in diversi campi disciplinari (sociologia, economia, epidemiologia, psicologia, etc.)

Il protocollo di rilevazione di ITA.LI si sostanzia in due test di questionario complessi, che comprendono diversi argomenti e che permettono di rispondere a diversi interrogativi di ricerca. Verranno raccolte informazioni di base sulla situazione attuale dei soggetti e delle famiglie campionate (composizione, fonti e livelli di reddito, caratteristiche sociali e demografiche dei membri) ed informazioni di tipo retrospettivo. Precisamente, lo scopo del presente progetto è quello di ricostruire il corso di vita di ciascun membro di ogni famiglia in relazione alla mobilità geografica o residenziale, al percorso formativo, alla carriera lavorativa, alle origini sociali, alla costituzione di matrimoni o convivenze, alla nascita o adozione di figli. Ogni traiettoria di vita si concretizza in una sequenza continua – più o meno lunga – di episodi distinti. Ciascun episodio è connotato da una data di inizio, una data di fine, uno stato qualitativo di inizio, uno stato qualitativo di destinazione.

Ai fini della buona riuscita del progetto ITA.LI, si richiede alle società che partecipano al bando di gara un'elevata competenza nello svolgimento delle attività associate alla conduzione di un'indagine longitudinale panel. Le società in questione dovranno esplicitare in modo dettagliato come intendono svolgere le varie fasi dell'indagine panel e, più nello specifico, dimostrare un'elevata competenza nel selezionare il team di intervistatori, nell'implementare sofisticati strumenti di raccolta, controllo, monitoraggio e trasmissione dati secondo quanto stabilito dal presente capitolato.

### **Cap 2. - Rapporti tra il Panel Team (PT) e Impresa Contraente (IC)**

I rapporti tra PT e IC verranno tenuti dal coordinatore e dal vice-coordinatore del PT, che riceveranno le direttive del Direttore del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale. I nominativi del coordinatore del PT (e del vice-coordinatore) verranno comunicati all'Impresa contraente al momento della stipulazione del contratto.

Il Responsabile di Progetto dell'IC e il Coordinatore del PT dovranno concordare il piano di rilevazione dei dati, coordinare una serie di attività volte alla buona riuscita dell'indagine e redigere in contraddittorio i verbali

di inizio e di fine lavori.

Fermo restando gli obiettivi dell'indagine panel indicati nel presente Capitolato, le parti contraenti possono concordare eventuali modifiche al calendario dei lavori, senza oneri economici aggiuntivi.

I membri del PT si riservano il diritto di intervenire nelle varie fasi della rilevazione e di monitorare le attività connesse alla realizzazione del progetto ITA.LI presso la sede dell'Impresa contraente.

Tutti gli incontri tra PT e IC che hanno per oggetto la pianificazione e il monitoraggio delle attività di rilevazione, saranno tenuti presso la sede del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Milano-Bicocca. Sono a carico dell'Impresa contraente le spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti. Sarà possibile adottare modalità di incontro a distanza, tramite l'utilizzo delle più diffuse piattaforme di videoconferenza.

Il rapporto tra PT e IC si intenderà concluso nel momento in cui verranno realizzate tutte le prestazioni riportate nel presente Capitolato, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dal PT.

### **Cap.3 - Tempi e modalità di realizzazione del servizio**

#### ***3.1 – Avvio dei lavori e tempi di esecuzione del servizio***

La società contraente dovrà dare avvio ai lavori entro una settimana dalla data di stipulazione del contratto ovvero in caso di affidamento d'urgenza dal Verbale di consegna del servizio. La raccolta dei dati non dovrà protrarsi oltre il 30 Novembre 2022.

Entro una settimana dalla data di redazione del verbale di inizio lavori, il coordinatore del PT consegnerà i questionari e tutti gli altri materiali necessari alla conduzione delle interviste (lettera di presentazione della ricerca, manuale di istruzioni per la compilazione del questionario etc.), sempre in formato elettronico, all'impresa contraente.

Alla IC è richiesta una tempestiva revisione dei materiali e la condivisione con il PT di eventuali proposte di adattamento di questi ultimi sulla base dell'esperienza pregressa e delle prassi utilizzate dall'IC per la gestione di indagini simili.

L'Impresa contraente dovrà poi predisporre l'implementazione dei questionari informatizzati nei sistemi CAPI, CATI ed eventualmente CAWI. Il PT dovrà disporre di tali sistemi prima dell'avvio della rilevazione per testarne il corretto funzionamento e per effettuare un pre-test/pilot. Nel caso emergessero problemi relativi all'implementazione del software l'Impresa dovrà garantire la risoluzione degli stessi prima dell'avvio della rilevazione.

Terminata la rilevazione sul campo, l'IC dovrà consegnare il file definitivo dei dati entro il 30 Novembre 2022. Gli orari di conduzione delle interviste CAPI e CATI verranno concordate dal Coordinatore del PT e dal responsabile del progetto dell'IC almeno una settimana prima dell'inizio della rilevazione.

L'IC si impegna a condurre le interviste e a predisporre il file definitivo rispettando le modalità e i tempi stabiliti nel presente articolo. Ogni variazione rispetto a tali indicazioni dovrà essere concordata tra le parti ed approvata per iscritto. A tal fine l'IC:

- a) manterrà costantemente aggiornato il coordinatore del PT degli sviluppi delle attività;
- b) consulterà il coordinatore del PT in ogni fase e tutte le volte che vi siano problemi che possono avere effetti sulla quantità delle risposte, sulla qualità delle stesse, sui tempi in cui avviene la rilevazione e sui costi della stessa.

#### ***3.2 – La lista dei nominativi delle famiglie***

L'indagine prevede la somministrazione di due questionari costituiti di diverse sezioni che riguardano i seguenti temi: mobilità geografica, istruzione e formazione professionale, lavoro, famiglia, risorse familiari/assegni e sussidi, benessere/deprivazione, qualità della vita, salute.

Il campione interesserà 280 comuni distribuiti tra tutte le regioni italiane, per un totale di circa 4900 famiglie da contattare e circa 9.300 soggetti con 16 anni o più (a cui si aggiungeranno i soggetti ai punti c e d). La numerosità esatta degli individui da intervistare (non definibile a priori) sarà data:

- a) dai componenti che sono già stati intervistati nel corso della prima ondata (circa 8.850 individui)
- b) dagli individui già presenti nella famiglia al momento della prima rilevazione, ma che non erano stati intervistati in quell'occasione perché non ancora eleggibili per motivi di età (circa 200 individui)
- c) dai componenti di famiglie di nuova formazione (*split-off*) e di età maggiore o uguale a 16 anni. Le famiglie *split-off* sono generate dall'uscita di uno o più componenti da una famiglia originaria.
- d) dai nuovi componenti che si aggiungono a famiglie già intervistate nel corso della prima rilevazione (es. coniugi) e di età maggiore o uguale a 16 anni.

La lista delle famiglie del campione e dei loro componenti di cui al punto a) e b) sarà fornita all'avvio dei lavori. Per ogni famiglia verrà riportato: l'indirizzo dell'abitazione, i recapiti disponibili (numero di telefono fisso, cellulare, indirizzo e-mail), la lista dei componenti e alcune informazioni di carattere socio-demografico. Le informazioni per il contatto e l'intervista dei soggetti ai punti c) e d) saranno invece raccolte dalla IC nel corso dell'attività di contatto familiare, secondo modalità precedentemente condivise con il PT.

### **3.3 - Procedure di contatto familiare e individuale**

La rilevazione prevede la conduzione di due attività di raccolta dati per ogni famiglia del campione:

1. In primo luogo, occorrerà contattare la famiglia per aggiornare il "Foglio Famiglia", ovvero l'elenco dei componenti presenti nell'abitazione e alcune caratteristiche socio-demografiche degli stessi raccolte nel corso della prima rilevazione. L'IC dovrà quindi utilizzare tutti i recapiti disponibili per procedere all'aggiornamento di queste informazioni e poter stilare la lista dei componenti intervistabili, secondo le regole di eleggibilità elencati al punto 3.3.
2. Successivamente, dovranno essere contattati tutti i componenti eleggibili della famiglia per programmare e condurre le interviste individuali.

L'IC dovrà garantire lo sviluppo di una procedura in grado di gestire le due attività in maniera integrata e in modo da concludere la rilevazione nei tempi indicati e garantendo il più alto tasso di risposta possibile. Sarà compito dell'IC proporre e concordare con il PT un protocollo di contatto per le famiglie tenendo conto del tipo di recapito disponibile. Il protocollo dovrà quindi comprendere una proposta per le seguenti casistiche:

- famiglie di cui è disponibile almeno un recapito telefonico fisso e/o mobile (circa 4080);
- famiglie per cui non si dispone di alcun recapito telefonico, ma solo dell'indirizzo dell'abitazione e/o e-mail (circa 820):

Inoltre, dovrà essere prevista una strategia aggiuntiva di contatto nel caso in cui non fosse possibile raggiungere la famiglia tramite i recapiti disponibili (ossia in caso di recapiti telefonici o e-mail non validi e di mancato contatto).

### **3.4 - Le interviste**

Le interviste individuali ai componenti eleggibili delle famiglie dovranno rispettare i seguenti criteri:

- a) le interviste di aggiornamento agli individui già intervistati nel corso della prima rilevazione, la cui durata media è di circa 20 minuti, dovranno essere condotte in primo luogo con metodo CATI e, nel caso di mancato contatto o non risposta, con metodo CAPI. È prevista anche la modalità CAWI qualora fosse richiesto dai soggetti partecipanti all'indagine. L'IC e il PT concorderanno il metodo più appropriato da implementare al fine di massimizzare il tasso di risposta e contenere la panel attrition.
- b) le interviste retrospettive ai nuovi membri del campione (nuovi eleggibili, nuovi membri in famiglie già presenti nel campione, nuove famiglie *split-off*), la cui durata media è di circa 60 minuti, dovranno

essere condotte prioritariamente con metodo CAPI. L'IC potrà concordare con il PT di condurre queste interviste con metodo CATI per rispondere a particolari esigenze del field, massimizzare il tasso di risposta e ridurre la panel attrition.

Nelle interviste di aggiornamento verrà utilizzata la tecnica del *depending interviewing* che prevede la somministrazione di quesiti confermativi sulla base delle informazioni ottenute nella rilevazione precedente. I software utilizzati dall'Impresa per tutti i metodi di rilevazione (CAPI, CATI, CAWI) dovranno prevedere la possibilità di implementare domande basate su questa tecnica.

I sistemi CAPI, CATI e CAWI comprensivi dei questionari di rilevazione, dovranno essere sviluppati in tutte le loro parti e messi a disposizione del PT, per le opportune operazioni di test prima dell'avvio della rilevazione. L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel Foglio Famiglia e nei questionari individuali per ogni componente di 16 anni o più.

L'Impresa, a propria cura e spese, dovrà trasmettere telematicamente i dati dell'intervista, con cadenza settimanale, al PT.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing (teorici, tecnici e debriefing) e che saranno risultati idonei. L'intervistatore dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito, che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione dei questionari che saranno impartite durante i briefing. Il testo e la sequenza delle domande, non dovranno in alcun modo essere alterate.

Le informazioni acquisite con le interviste (file dei dati) e quelle relative al numero, al tipo e gli esiti dei contatti (file degli esiti) dovranno essere trasmesse al PT settimanalmente.

IL PT si riserva la possibilità di condurre esperimenti di natura metodologica che possono prevedere procedure di contatto (compresi i materiali dedicati al mantenimento del campione) e somministrazione del questionario che variano fra gruppi diversi di intervistati.

#### **3.4.1 - Lettere alle famiglie e alle autorità**

Le famiglie appartenenti al campione riceveranno una lettera che preannuncia l'avvio della seconda rilevazione scritta e firmata dal coordinatore del PT. Le operazioni e i relativi costi di stampa, imbustamento e spedizione saranno a carico dell'Impresa.

L'IC dovrà inviare inoltre una comunicazione alle autorità locali dei comuni interessati dalla rilevazione CAPI per informarli dell'avvio dell'indagine e dare disponibilità per ulteriori chiarimenti.

L'Impresa dovrà inoltre garantire che ogni intervistatore CAPI abbia sempre con sé almeno una copia di entrambe le lettere.

#### **3.4.2 - Interviste CATI**

Il software e lo sviluppo dei questionari informatizzati per le interviste da effettuare con tecnica CATI sono a carico dell'Impresa.

Le famiglie dovranno essere contattate direttamente al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, l'Impresa dovrà effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

Sarà compito dell'IC proporre e concordare con il PT un protocollo di contatto per le interviste CATI che includa il numero di tentativi previsti per ciascuna tipologia di esito (mancata risposta, numero occupato/non raggiungibile ecc.), la distribuzione dei tentativi in giorni ed orari diversificati.

L'intervista dovrà essere realizzata secondo le specifiche fornite dal PT e l'Impresa è tenuta ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Il PT si riserva la possibilità di monitorare tutte le fasi della raccolta dei dati, allo scopo di verificare il pieno rispetto delle indicazioni e le procedure definite dal capitolato.

Tutti i tentativi di contatto con i membri del campione devono essere debitamente documentati e consegnati al PT a cadenza settimanale.

### **3.4.3 - Interviste CAPI**

Il software e lo sviluppo dei questionari informatizzati per le interviste da effettuare con tecnica CAPI sono a carico dell'Impresa. L'intervista diretta dovrà essere svolta presso l'abitazione della famiglia, salvo accertati impedimenti, con l'ausilio di un Personal Computer o Tablet. L'intervista dovrà essere realizzata secondo le specifiche fornite dal PT. L'Impresa è tenuta ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori.

L'Impresa gestirà i carichi di lavoro per ciascun intervistatore, attribuendo ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco. Non è possibile assegnare uno stesso individuo contemporaneamente a più intervistatori.

Ulteriori specifiche sulle regole che l'intervistatore deve seguire nello svolgimento delle interviste verranno fornite dal PT al momento dell'avvio dei lavori. Il PT si riserva la possibilità di monitorare tutte le fasi della raccolta dei dati, allo scopo di verificare il pieno rispetto delle indicazioni e le procedure definite dal capitolato. Sarà compito dell'IC proporre e concordare con il PT un protocollo di contatto per le interviste CAPI che includa il numero di tentativi previsti per ciascuna tipologia di esito (nessuno è presente in casa, la famiglia chiede all'intervistatore di tornare in un altro momento, ecc.), la distribuzione dei tentativi in giorni ed orari diversificati.

Tutti i tentativi di contatto con i membri del campione devono essere debitamente documentati e consegnati al PT con cadenza settimanale.

### **3.4.4 Interviste CAWI**

Il PT si riserva di autorizzare interviste di aggiornamento con tecnica CAWI qualora l'IC lo ritenesse opportuno per rispondere ad esigenze specifiche del field. Per le interviste da effettuare con tecnica CAWI, il software e lo sviluppo dei questionari informatizzati sono a carico dell'Impresa.

Sarà compito dell'IC proporre e concordare con il PT un protocollo di contatto per le interviste CAWI che includa il numero di tentativi previsti per ciascuna tipologia di esito, la distribuzione dei tentativi in giorni ed orari diversificati.

Tutti i tentativi di contatto con i membri del campione devono essere debitamente documentati e consegnati al PT a cadenza settimanale.

### **3.5 Incentivi**

Al fine di favorire la partecipazione alla seconda rilevazione dell'indagine, e di conseguenza ridurre le il tasso di caduta e l'attrition tra le wave, l'IC dovrà occuparsi degli incentivi ai partecipanti nelle seguenti modalità:

- organizzazione di una lotteria che preveda 10 premi in buoni spesa da 400 euro ciascuno da assegnare tramite estrazione dalla lista di individui che, al termine del field, avranno completato con successo l'intervista di aggiornamento
- predisporre e concordare con il PT un piano di incentivi condizionati alla compilazione che includa tutti i partecipanti alla rilevazione. L'Impresa Contraente dovrà destinare a questo scopo un importo non inferiore al 9% del budget complessivo del progetto. Il PT si riserva di valutare le proposte dell'Impresa Contraente e, eventualmente, di suggerire modifiche.

### **3.6 Panel attrition**

Sulla base degli esiti di analoghe indagini longitudinali, sia nazionali che internazionali, il PT considera ragionevole porsi come obiettivo un tasso di caduta non superiore al 20%. Il tasso di caduta è calcolato come rapporto percentuale tra gli individui non intervistati nella wave 2 e il totale degli individui intervistati nel corso della wave 1.

### **3.7 Servizio di fornitura di file di microdati**

L'Impresa contraente dovrà trasmettere settimanalmente al PT i file di microdati relativi all'esito dei contatti e alle interviste CAPI, CATI e CAWI, secondo le specifiche che saranno fornite all'inizio dei lavori.

### **3.8 – Servizio telefonico di risposta alle famiglie**

A corredo delle attività di rilevazione e per tutta la durata della stessa, l'Impresa dovrà fornire un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie), la cui attivazione e gestione sarà a cura e spese dell'Impresa, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte nel Cap.8.

## **Cap.4 - Risorse Logistiche**

L'impresa dovrà mettere a disposizione risorse congrue alla fornitura in oggetto. In particolare dovrà garantire risorse, logistiche ed organizzative, coerenti in qualità e quantità a quelle indicate in sede di offerta.

I locali utilizzati per tutte le attività previste dal presente capitolato speciale d'appalto dovranno rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza.

### **4.1 –Risorse per la rilevazione CATI**

Nelle sale destinate alla rilevazione CATI non dovrà essere presente personale dell'Impresa occupato in altre indagini e dovrà essere predisposto un numero di postazioni lavorative telefoniche adeguato che consenta agli intervistatori la composizione del numero da chiamare. Le postazioni dovranno rendere possibile la chiamata verso numeri di telefonia fissa e cellulari. Ogni postazione dovrà essere adeguatamente isolata acusticamente in modo tale da non disturbare la conversazione, dovrà inoltre essere dotata di un Personal Computer collegato al server e alla rete Internet, un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata. Si richiede che tutte le postazioni siano collegate in rete ad un unico server in modo da garantire un unico database che consenta la gestione centralizzata e in tempo reale di tutte le informazioni. Dovrà essere predisposto un centralino in grado di controllare ogni singola linea telefonica delle postazioni e che possa gestire il volume delle chiamate in entrata in modo da garantire il regolare andamento dei servizi.

Nell'ambito delle attività finalizzate al monitoraggio dei lavori i membri del PT addetti dovranno essere messi in grado di ascoltare le telefonate fatte dagli intervistatori agevolmente sia in sala che da una postazione remota.

## **Cap.5 - Risorse Umane**

Fatta eccezione per gli intervistatori e gli operatori del numero verde, l'IC utilizzerà le risorse umane indicate nell'offerta tecnica. Il PT si riserva comunque la possibilità di richiedere sostituzioni in caso di carenza di professionalità o di non idoneità delle risorse rispetto ai compiti assegnati.

### **5.1 Le figure professionali coinvolte**

Per la realizzazione del progetto l'Impresa dovrà impiegare le seguenti figure professionali:

- responsabile di progetto (referente unico per il PT in merito a problematiche generali) per la progettazione e il coordinamento generale delle attività previste, nel rispetto dei tempi previsti e seguendo l'intera fornitura, incaricato di inviare settimanalmente al PT un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritti le attività svolte, le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti di adeguamento del piano di esecuzione;
- coordinatore tecnico CAPI/CATI/CAWI per il coordinamento e la supervisione delle attività e delle risorse coinvolte nel lavoro sul campo, impiegato per l'intera durata dell'indagine;

- responsabile di *field* CATI/CAWI incaricato di monitorare l'attività degli intervistatori e di gestire la rilevazione con metodo CAWI;
- responsabili territoriali di *field* CAPI incaricati di reclutare gli intervistatori CAPI, monitorare e supportare sul campo l'attività degli intervistatori e partecipare attivamente alla formazione e ai *debriefing* degli intervistatori;
- supervisori di *field* CAPI/CATI che lavorino contemporaneamente, negli orari di svolgimento delle interviste e per tutta la durata dell'indagine, con il compito di:
  1. fornire agli intervistatori eventuali chiarimenti sugli aspetti relativi alla conduzione dell'intervista;
  2. trovare soluzioni a fronte di eventuali criticità, al fine di ottenere la maggiore partecipazione possibile dei rispondenti e garantire la massima qualità delle attività svolte;
  3. gestire quotidianamente i carichi di lavoro degli intervistatori CAPI attraverso attività di assegnazione/riassegnazione delle interviste;
  4. monitorare l'esecuzione delle stesse.

Dato la delicatezza e l'importanza strategica del ruolo e delle mansioni assegnate ai supervisori, il loro lavoro organizzativo dovrà essere seguito con particolare attenzione dall'Impresa che è chiamata a fornire informazioni:

- a) sul processo di supervisione (es. *feedback* e processi di apprendimento sviluppati nel lavoro sul campo) e sui controlli di qualità adottati affinché gli intervistatori seguano il protocollo;
- b) sulle strategie di monitoraggio dei risultati ottenuti dagli intervistatori e sulle azioni messe in atto in caso di scarso rendimento dell'intervistatore;
- c) sulle misure adottate per mantenere la qualità del lavoro sul campo (es. affiancamento del supervisore e telefonate di validazione agli intervistati).

## **Intervistatori**

### *Il team di intervistatori*

Si richiede che l'IC disponga di un team di intervistatori CAPI e CATI sufficientemente numeroso per evitare di sovraccaricare gli intervistatori e garantire loro di dedicare tempo ed attenzione sufficienti al trattamento di ogni singolo caso. L'IC dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori, al fine di offrire agli intervistatori condizioni di lavoro ottimali per garantire un elevato livello qualitativo delle interviste, ovvero di dedicare il tempo necessario all'ottenimento dell'intervista e al rilascio di informazioni, l'Impresa dovrà individuare forme di rapporto di lavoro con gli intervistatori che garantiscano l'impegno e la motivazione degli stessi a un lavoro orientato alla qualità, oltre che alla quantità delle interviste. Allo scopo di effettuare tutte le interviste nell'arco temporale previsto, qualora ce ne fosse il bisogno, l'Impresa potrà concordare con il PT l'impiego di un numero maggiore di intervistatori che dovranno essere opportunamente formati, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il PT. Salvo eccezioni concordate con il PT, gli intervistatori CATI privi di precedenti e documentate esperienze di interviste faccia a faccia non potranno svolgere le interviste CAPI e viceversa. Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non potranno essere distolti dalle attività per essere utilizzati in altre attività che l'Impresa svolgerà contemporaneamente a quella oggetto del presente Capitolato.

### *Caratteristiche degli intervistatori*

Si richiede che gli intervistatori abbiano esperienza nella conduzione di indagini campionarie di tipo socio-economico e, in particolare, di indagini longitudinali sulle famiglie. Il team degli intervistatori deve prevedere un gruppo di intervistatori esperti nella conversione dei rifiuti. Le caratteristiche degli intervistatori dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate al momento dell'inizio dell'attività nell'indagine

statistica. Il PT si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione delle interviste e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata. Qualora l'Impresa proceda ad apposita selezione degli intervistatori, il PT si riserva il diritto di parteciparvi.

#### *Codici identificativi e informazioni sugli intervistatori*

L'Impresa dovrà assegnare un codice identificativo univoco e progressivo a ciascun intervistatore. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati. L'IC acconsente alla somministrazione agli intervistatori di un breve questionario volto a raccogliere informazioni sull'attività svolta.

### **Cap.6 - Risorse Tecniche**

L'Impresa contraente dovrà disporre di tutte le dotazioni necessarie alla realizzazione delle rilevazioni CAPI, CATI e CAWI.

### **Cap.7 - Funzionalità E Caratteristiche Tecniche Dei Sistemi Di Rilevazione E Monitoraggio**

#### **7.1 Software per la gestione della rilevazione**

Si richiede all'impresa l'utilizzo di un software per l'implementazione, la gestione e il monitoraggio della rilevazione sul campo.

L'Impresa è tenuta ad utilizzare lo stesso software per la realizzazione dei sistemi CAPI, CATI e CAWI. Nello specifico, i questionari elettronici dovranno essere implementati, per tutte le tecniche utilizzate, nello stesso ambiente di sviluppo. Il PT si riserva di valutare proposte alternative qualora l'IC ritenga utile procedere diversamente.

Affinché il PT possa condurre i necessari test, l'Impresa è tenuta a fornire al PT l'accesso al software nei tempi indicati e secondo le modalità concordate successivamente tra i contraenti.

#### **7.2 Funzionalità del software**

I requisiti minimi richiesti per il software utilizzato per l'implementazione di tutte le tecniche di rilevazione sono i seguenti.

##### *Gestione degli intervistati:*

- assegnazione dei nominativi dei soggetti da intervistare agli intervistatori in base a criteri prestabiliti (modalità casuale, prossimità territoriale tra intervistatore e intervistato, ecc.);
- gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei tentativi di contatto, possibilità di riassegnare le interviste in base ai carichi di lavoro;
- registrazione di tutte le informazioni sui tentativi di contatto (data e ora, esito, ecc.);
- possibilità di sostituzione degli intervistati;
- monitoraggio degli spostamenti degli intervistatori CAPI (ad es. tramite GPS);
- possibilità di trasferire le famiglie e gli individui da intervistare da un sistema (per es. CATI) ad un altro (per es. CAPI o CAWI), nonché il monitoraggio dei relativi flussi.

*Gestione dell'intervista:*

- possibilità di sospendere e riprendere l'intervista;
- possibilità di intervistare i singoli membri della famiglia in occasioni separate;
- per la rilevazione CATI, possibilità di rendere visibile il numero del chiamante, in modo da poter essere ricontattati dall'intervistato, se necessario;
- possibilità di registrare l'audio dell'intervista (tecniche CAPI e CATI) e di riascoltarle in differita, anche da remoto;
- registrazione automatica di tutte le informazioni relative all'intervista (data e ora di inizio e fine, memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito, tempo trascorso su ogni pagina del questionario, ecc.). Le informazioni raccolte varieranno in base alla tecnica (CAPI, CATI e CAWI) e saranno concordate col PT.

*Implementazione del questionario:*

- possibilità di implementare un struttura del questionario complessa e modulare, che comprenda:
  - controlli di "range", di salto e di incompatibilità tra i tutti i quesiti dell'intervista, con apposita messaggistica di errore;
  - facilità di navigazione all'interno del questionario;
  - possibilità di utilizzare espedienti grafici (colori, caratteri, impaginazione, ecc.) che facilitino la somministrazione del questionario;
  - help in linea e istruzioni per gli intervistatori;
- presenza di procedure per il testing e il debugging delle funzionalità implementate;
- possibilità di riutilizzare i dati acquisiti nelle interviste precedenti (utilizzo della tecnica *dependent interviewing*);
- possibilità di implementare moduli aggiuntivi del questionario (anche in modalità random), da sottoporre a specifici intervistati.
- possibilità di esportare i dati e la struttura del questionario in formati che facilitino la condivisione delle informazioni con il PT (per es. XML).

*Monitoraggio della rilevazione:*

- protezione dei dati degli intervistati;
- salvaguardia dei dati raccolti dagli intervistatori (backup, trasmissione quotidiana dei dati ad un sistema centrale, ecc.);
- accesso al software riservato alle sole utenze autorizzate;
- produzione e visualizzazione di statistiche necessarie alla gestione e monitoraggio della rilevazione.

I candidati sono tenuti a descrivere come il software da loro adottato possa garantire le funzionalità minime sopra elencate. Saranno valutate positivamente tutte le funzionalità, procedure e attività che possano garantire una migliore qualità della rilevazione, in particolare:

- capacità di monitoraggio delle attività degli intervistatori e dei loro contatti con gli intervistati;
- livello di dettaglio delle informazioni raccolte in fase di contatto e di somministrazione dell'intervista;
- flessibilità della procedura per l'implementazione del questionario;
- protezione e salvaguardia dei dati;
- livello di dettaglio delle informazioni fornite al PT per il monitoraggio costante della rilevazione.

### **7.3 Modalità di implementazione degli strumenti per la rilevazione e test**

Al fine di provvedere a tutte le attività necessarie per la configurazione e l'implementazione del software per la rilevazione, entrambi i soggetti, PT e Impresa, indicheranno una figura responsabile della procedura in oggetto. Sono previsti, inoltre, degli incontri tra il PT e l'Impresa, al fine di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nell'eventuale documentazione fornita all'Impresa all'inizio dei lavori, per il corretto sviluppo delle suddette attività.

I questionari elettronici, da utilizzare nelle rilevazioni CAPI, CATI e CAWI, saranno predisposti dall'Impresa sulla base del questionario fornito dal PT al momento dell'avvio dei lavori. L'Impresa dovrà assicurare che i questionari saranno conformi a quelli predisposti dal PT. I questionari elettronici dovranno essere implementati secondo le direttive impartite dal PT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e altre caratteristiche comunicate all'Impresa al momento di inizio delle attività.

Il PT consegnerà i questionari, completi di tutte le informazioni (filtri, istruzioni per i rilevatori, ecc.) necessarie alla loro implementazione, entro una settimana dalla data di avvio dei lavori. Il PT effettuerà test approfonditi sul software riguardo a tutte le funzionalità richieste (gestione degli intervistati, gestione dell'intervista, implementazione del questionario, monitoraggio della rilevazione). Il software e i questionari saranno considerati operativi soltanto dopo verifica e accettazione da parte del PT.

Il PT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

### **7.4 Monitoraggio continuo delle attività di rilevazione, reportistica e consegna dei file di dati**

Il PT si riserva la facoltà di supervisionare e monitorare il corretto svolgimento della rilevazione per la sua intera durata.

Il software di rilevazione dovrà garantire ai singoli intervistatori la possibilità di collegarsi telematicamente al sistema in tempo reale per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le unità di rilevazione. In caso di particolari problemi tecnici al momento del contatto, gli intervistatori dovranno comunque avere la possibilità di concludere il caricamento delle informazioni raccolte entro e non oltre il termine della giornata lavorativa.

Il responsabile di progetto nominato dall'IC, insieme al responsabile e ai supervisori di field, dovranno affiancare costantemente il PT nel monitoraggio del lavoro di field svolto dagli intervistatori, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere tempestivamente situazioni di criticità e problemi che si potrebbero presentare.

Per l'intera durata della rilevazione, l'IC dovrà provvedere a inviare settimanalmente al PT i file dei microdati aggiornati. L'invio dei microdati dovrà avvenire tramite pacchetto software o qualsiasi altra modalità di trasmissione che garantisca il buon esito del trasferimento, nonché la riservatezza delle informazioni.

Si descrivono di seguito le principali caratteristiche dei file di microdati, le cui specifiche definitive saranno fornite nella fase di avvio dei lavori:

#### *File di microdati*

- file di status ed esiti e dei tentativi di contatto (un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori;
- file dei dati (in formato ASCII) completo e aggiornato, comprensivo di orario/durata delle interviste e relativo a tutte le interviste effettuate (complete e interrotte), in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori.

## **Cap.8 - Numero Verde Gratuito E Indirizzo Di Posta Elettronica Per L'assistenza Alle Famiglie Intervistate**

Per garantire un servizio di assistenza alle famiglie intervistate, l'IC dovrà istituire un numero verde e un indirizzo di posta elettronica al quale gli intervistati si possano rivolgere per ricevere risposte a domande o dubbi riguardanti l'indagine. Il servizio dovrà essere garantito a partire dalla data in cui si inviano le lettere di invito e fino al termine dell'indagine.

I costi di gestione del numero verde e della casella di posta elettronica saranno a carico dell'IC.

### **8.1 NUMERO VERDE**

Il servizio dovrà essere attivo almeno nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 12:30 alle ore 20:00 e dovrà prevedere un sistema di messaggistica vocale che informi l'utente dei tempi di attesa previsti. Inoltre, in caso di chiamate in entrata negli orari non coperti dal servizio, dovrà essere attivato un messaggio vocale con informazioni riguardanti gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore.

Gli operatori telefonici dovranno registrare le informazioni reperite durante la chiamata (cognome di riferimento della famiglia, motivazioni dettagliate della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che il PT specificherà a inizio lavori). Queste informazioni dovranno essere esportate in file elettronici che andranno consegnati al PT secondo modalità concordate a inizio lavori.

Qualora le famiglie fornissero agli operatori del numero verde indicazioni riguardanti la reperibilità, le date e gli orari delle interviste, l'operatore (o un altro soggetto incaricato dall'Impresa) dovrà riferire tali informazioni agli intervistatori e ai supervisori immediatamente, oltre a registrare i dati con le modalità sopra elencate.

Per permettere al PT di inserire il numero verde nelle lettere che saranno inviate alle famiglie, questo dovrà essere comunicato al PT da parte dell'Impresa con congruo anticipo rispetto alla data di inizio della rilevazione.

### **8.2 INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA**

L'impresa dovrà garantire l'istituzione di un indirizzo di posta elettronica a cui le famiglie intervistate possano rivolgersi per chiedere informazioni o chiarire dubbi riguardanti l'indagine. Il servizio dovrà essere attivo dalla data di invio delle lettere e per tutta la durata della rilevazione.

I costi di gestione dell'indirizzo di posta elettronica saranno a carico dell'Impresa.

Gli standard qualitativi che dovranno essere garantiti sono:

- tempo massimo di risposta: 1 giorno lavorativo

Per ogni email ricevuta, gli operatori dovranno registrare il testo della email in entrata e della risposta fornita dall'operatore. Queste informazioni dovranno essere esportate in file elettronici che andranno consegnati al PT secondo modalità concordate a inizio lavori. Qualora le famiglie fornissero agli operatori indicazioni riguardanti la reperibilità, le date e gli orari delle interviste, l'operatore (o un altro soggetto incaricato dall'Impresa), oltre a registrare i dati con le modalità sopra elencate, dovrà riferire tali informazioni agli intervistatori immediatamente.

Per permettere al PT di inserire l'indirizzo di posta elettronica nelle lettere che saranno inviate alle famiglie, questo dovrà essere comunicato al PT da parte dell'Impresa con congruo anticipo rispetto alla data di inizio della rilevazione.

## **Cap.9 - Help desk telefonico per assistenza agli intervistatori**

L'IC si impegna a garantire assistenza tecnica agli intervistatori per tutta la durata del *field*, al fine di risolvere i problemi relativi ad eventuali necessità di sostituire risorse hardware. Questo, prevedendo anche l'eventuale sostituzione delle risorse hardware con altre equivalenti. Questi costi saranno a carico dell'IC.

## Cap.10 - Formazione degli intervistatori

Per la buona riuscita dell'indagine è fondamentale che gli intervistatori abbiano un livello adeguato di training, supervisione e monitoraggio per tutta la durata dell'indagine.

### *Responsabilità dell'Impresa*

L'IC dovrà farsi carico della preparazione del materiale didattico, dell'organizzazione dei briefing e dell'erogazione delle attività formative secondo le modalità e nelle sedi indicate nell'offerta, assicurando le risorse tecniche e logistiche minime previste dal presente Capitolato. Il PT resta a disposizione dell'IC per il supporto alla redazione dei materiali necessari. Tutti i costi relativi alla formazione degli intervistatori (ad esempio, spese di trasporto degli intervistatori, noleggio delle aule, riproduzione del materiale didattico etc.) sono a carico dell'Impresa. Gli intervistatori che non supereranno il test di valutazione che si terrà al termine di ogni briefing saranno invitati a partecipare ad una nuova attività formativa.

### *Caratteristiche organizzative e logistiche dei briefings*

La durata dei briefing, le modalità di erogazione e il calendario della formazione verranno definiti in accordo con il PT. Il materiale didattico (predisposto dal PT e dall'IC) verrà riprodotto e distribuito dall'IC a tutti gli intervistatori che ne dovranno disporre almeno due settimane prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario. La presenza degli intervistatori alle attività formative dovrà essere debitamente documentata dall'Impresa così come l'acquisizione delle nozioni e delle competenze impartite durante la formazione. L'Impresa dovrà inoltre documentare la presenza alle attività formative dei supervisori, il coordinatore tecnico, i responsabili territoriali di field e i supervisori di field (che contribuiranno a gestire l'aula). Anche gli operatori del numero verde dovranno partecipare alla formazione teorica (vedi sezione Contenuti) e la loro presenza dovrà essere debitamente documentata. I formatori dell'Impresa dovranno essere altamente qualificati.

### *Contenuti*

Le sessioni formative per gli intervistatori dovranno comprendere una parte di carattere teorico e una di carattere tecnico

La parte teorica del briefing è finalizzata a formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le peculiarità delle indagini longitudinali, le modalità di contatto e i comportamentali da tenere con l'intervistato, durante la somministrazione del questionario, per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati restii a collaborare. Gli intervistatori dovranno rifarsi ai principi dell'intervista standardizzata nella somministrazione del questionario. Date le specificità di interviste retrospettive e di aggiornamento e le modalità di rilevazione CATI e CAPI, alcuni contenuti dei moduli formativi dovranno variare (ad esempio, quelli sul contatto e le modalità di somministrazione del questionario). Il briefing teorico potrà essere tenuto in collaborazione con un membro del PT, che si occuperà della presentazione dell'indagine e del questionario.

La parte tecnica avrà lo scopo di illustrare il funzionamento dell'attrezzatura hardware utilizzata per le interviste CATI e CAPI, il software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di gestione dei contatti, il sistema di acquisizione, collegamento ai server dell'Impresa e ricezione/trasmissione dati. Inoltre, il briefing tecnico avrà l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste retrospettive e di aggiornamento e delle modalità di rilevazione CAPI e CATI in un ambiente test, simulando l'intero processo di intervista. Un componente del PT potrà partecipare al briefing tecnico nel ruolo di osservatore.

## **Il monitoraggio degli intervistatori**

Durante tutta la durata della rilevazione, l'Impresa deve garantire il costante monitoraggio degli intervistatori, al fine di massimizzare il tasso di risposta, la qualità dei dati raccolti e minimizzare la possibilità che gli intervistatori possano adottare comportamenti fraudolenti. Comportamenti fraudolenti saranno sanzionati. Nell'offerta l'Impresa deve specificare in modo dettagliato le modalità che intende seguire per monitorare tutte le attività svolte dagli intervistatori e fornire loro feedback in tempi rapidi in caso di scarso rendimento. Tali attività di monitoraggio potrebbero prevedere, ad esempio, l'utilizzo di GPS o altre applicazioni, l'affiancamento del supervisore durante la conduzione delle interviste, etc. Tra le attività di monitoraggio, l'Impresa dovrà comunque prevedere di estrarre un campione pari ad almeno il 10% degli intervistati CAPI e di contattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito della somministrazione. L'Impresa dovrà garantire, inoltre, la verifica su un campione minimo del 2%, della corretta realizzazione delle interviste sul territorio per le famiglie di cui non si dispone del numero di telefono. L'Impresa dovrà inoltre specificare i contenuti della reportistica che intende consegnare al PT in merito al monitoraggio degli intervistatori CATI e CAPI. Sulla base di considerazioni oggettive sulla performance degli intervistatori CAPI e CATI, il PT si riserva il diritto di chiedere all'Impresa contraente l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con le famiglie o alla conduzione dell'intervista.

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

## ***Formazione degli operatori del numero verde***

Oltre a prendere parte alla parte teorica della formazione degli intervistatori, gli operatori del numero verde parteciperanno a un incontro formativo specifico finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici dell'indagine, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati reperiti durante il contatto telefonico con le famiglie. L'incontro avrà come obiettivo anche quello di impartire nozioni elementari di psicologia e tecniche di comunicazione efficace. L'Impresa dovrà farsi carico dell'organizzazione degli incontri. Tutti i costi dell'organizzazione degli incontri formativi sono a carico dell'impresa. I membri del PT potranno partecipare alla formazione degli operatori del numero verde.

## ***Formazione in caso di turn-over dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori***

In caso di sostituzione dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori, l'Impresa contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori *briefing* teorici, tecnici e tirocini per i subentranti, secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

## Cap.11 - Corrispettivo, Penali E Spese Contrattuali

### **11.1- Corrispettivo dell'appalto**

Il corrispettivo riconosciuto alla Società appaltatrice per il servizio prestato sarà quello definito nel contratto di appalto. Detto corrispettivo non sarà sottoposto a revisione prezzi ai sensi del D.L. 11 luglio 1992 n. 333 convertito con Legge 8 agosto 1992 n. 359.

Il corrispettivo contrattuale corrispondente all'importo risultante dal contratto di appalto, aumentato degli oneri fiscali, sarà versato dall'Amministrazione dell'Università degli Studi Milano-Bicocca, sulla base della ripartizione dei costi stabilita nel contratto, a prestazione avvenuta, dopo aver verificato che le attività siano state svolte secondo quanto previsto nel presente contratto e nel rispetto degli standard indicati dai codici di condotta di cui all'articolo 7, su presentazione di regolare fatturazione mediante mandato di pagamento a 60 (sessanta) giorni data fattura.

### **11.3 - Inadempienze contrattuali e penali**

Le penali per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto ai sensi dell'art.113 *bis*.

### **11.4 Spese contrattuali**

Sono a carico della Società appaltatrice tutte le spese fiscali, ad esclusione dell'I.V.A. relative al contratto di appalto.

## Cap.12 - Composizione Capitolato

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto è composto da n. 12 articoli redatti in 15 pagine.

Il R.U.P.  
Dott. Silvio Troisi  
Responsabile del Centro Servizi Di Sociologia  
[f.to digitalmente ex art. 24 D.lgs. 82/05]