

**PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS.
50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO PER LA
REALIZZAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI UN TEST DI
ALFABETIZZAZIONE ASSICURATIVA**

(CIG 7739060A56)

CAPITOLATO TECNICO

Premessa

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, al fine di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo creando un più stretto legame con la vigilanza bancaria.

L'IVASS ha sede in Roma, in via del Quirinale 21, è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati (imprese di assicurazione e intermediari assicurativi).

1. ATTIVITA' RICOMPRESSE NEL SERVIZIO

Il contratto che sarà stipulato con l'aggiudicatario della procedura prevede le seguenti attività:

- realizzazione di un questionario volto a misurare il grado di alfabetizzazione assicurativa degli italiani;
- effettuazione di una rilevazione a nominativo fisso, con modalità *face to face* e uso del computer (Computer Aided Personal Interviewing – CAPI) su un campione di 2.000 soggetti e relativa reportistica;
- elaborazione, affidata al team di progetto, dei dati ottenuti dal questionario;
- gestione di tutte le attività connesse e strumentali alla realizzazione del progetto, indicate nel presente documento.

Tutte le prestazioni oggetto del contratto dovranno essere eseguite dalla Società nei modi e tempi indicati nel presente capitolato e nell'offerta tecnica, che ne costituisce parte integrante.

2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Scopo dell'indagine è la realizzazione di uno strumento di misurazione del grado di alfabetizzazione assicurativa degli italiani, che consenta di rilevarne il livello delle competenze in materia assicurativa e della consapevolezza dei rischi cui sono esposti, delle possibili risposte fornite dal mercato assicurativo e, conseguentemente, la capacità di scegliere e gestire i diversi prodotti assicurativi presenti sul mercato.

L'indagine si pone altresì l'obiettivo di captare le differenze all'interno delle varie fasce della popolazione, in linea con quanto definito nel Programma per una "Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale» Triennio 2017-2019"¹.

Il team di progetto di cui al successivo art. 3 dovrà quindi realizzare un questionario (cfr. successivo art. 4) a partire dal modello concettuale di educazione assicurativa contenuto nell'offerta tecnica della società aggiudicataria.

La somministrazione del questionario, ripetuta a distanza di tempo, consentirà di misurare successivamente l'efficacia delle attività di educazione assicurativa poste in essere

¹ Il programma è disponibile sul sito <http://www.quellocheconta.gov.it/it/>.

in attuazione della Strategia nazionale di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale (cfr. art. 24 *bis* del decreto-legge 23 dicembre 2016, n. 237, convertito in legge con modificazioni dalla Legge 17 febbraio 2017, n. 15).

3. IL TEAM DI PROGETTO E IL RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il **team di progetto** è incaricato della realizzazione del questionario e dell'elaborazione dei dati, nonché di tutte le attività connesse e strumentali, indicate nel presente capitolato. Ove richiesto, i componenti del team dovranno partecipare alle riunioni convocate dall'IVASS.

Il team di progetto è costituito dal numero di membri, compreso tra 3 e 5, indicato nell'offerta tecnica e deve assicurare, nel suo complesso, un livello di diversificazione e completezza delle professionalità dei suoi componenti coerente con gli obiettivi che il progetto in affidamento si propone di conseguire.

In particolare, il team deve essere composto da esponenti del mondo accademico e/o soggetti in possesso di un'elevata competenza nelle discipline assicurative, statistiche, economiche, sociologiche e comportamentali necessaria per la progettazione del questionario, secondo quanto indicato nel successivo articolo 4.

La composizione del team è indicata nell'offerta tecnica. In considerazione dell'unitarietà del team, che viene valutato nel complesso delle professionalità possedute, **non è ammessa la sostituzione dei suoi componenti** (indicati nell'offerta tecnica), salvo casi di forza maggiore o oggettiva necessità non dipendenti dalla società e/o dal soggetto stesso.

Al ricorrere dei presupposti che giustificano la sostituzione, la Società deve inviare all'IVASS una richiesta adeguatamente motivata e contenente il nominativo del soggetto che subentrerà nel team e l'indicazione della sua esperienza professionale. Ai fini dell'autorizzazione alla sostituzione, l'IVASS valuterà l'integrabilità della professionalità ed esperienza posseduta dal sostituto nell'ambito del team.

Il **Responsabile di progetto** è il referente della società, sovrintende a tutte le fasi in cui si articola il servizio e coordina tutte le attività relative alla progettazione del questionario e alla realizzazione dell'indagine, interfacciandosi con l'IVASS in relazione a tutte le questioni che sorgono nell'esecuzione contrattuale.

In particolare, esso deve:

- coordinare e supervisionare le attività svolte dal team di progetto nelle fasi di elaborazione del questionario, tenendo costantemente aggiornata l'IVASS dell'andamento delle attività;
- sovrintendere alla formazione specialistica degli intervistatori;
- coordinare e controllare le attività svolte in fase di rilevazione, riferendo periodicamente all'IVASS sull'andamento delle interviste;
- assicurare il rispetto nell'esecuzione delle attività delle tempistiche contrattuali e di quelle indicate nell'offerta tecnica.

Il Responsabile del progetto deve essere dotato di competenza specialistiche ed esperienza nella funzione, nel rispetto dei requisiti minimi indicati di seguito o di quelli migliorativi indicati nell'offerta tecnica. In particolare, deve avere **un'esperienza minima**,

riferita all'ultimo triennio, consistente nella conduzione - in qualità di "capo-progetto" - di almeno due indagini campionarie, effettuate con strumento CAPI, svolte su scala nazionale ovvero l'esperienza aggiuntiva indicata nell'offerta tecnica.

Il Responsabile dovrà rimanere immutato per tutta la durata contrattuale; potrà essere sostituito dalla Società con altro soggetto avente qualifica professionale ed esperienza almeno pari a quelle del componente sostituito, solo in caso di giustificati motivi e previa approvazione dell'IVASS

Il Responsabile di progetto può essere sostituito su richiesta dell'IVASS per motivate ragioni; anche in tale il sostituto devono avere qualifica ed esperienza professionale analoga a quella del sostituto.

4. ELABORAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il team di progetto deve elaborare un questionario che dovrà ispirarsi a criteri di semplicità, rilevanza, brevità e capacità di discriminare. I quesiti dovranno essere in grado di cogliere il grado di comprensione dei principali concetti assicurativi di base, relativamente alle decisioni in materia assicurativa che un individuo si trova a dover affrontare quotidianamente, con l'ulteriore obiettivo di captare le differenze all'interno delle varie fasce della popolazione. Il questionario dovrà essere diretto alle persone fisiche e non sarà relativo ai bisogni delle persone giuridiche.

Il questionario dovrà essere elaborato sulla base del modello concettuale contenuto nell'offerta tecnica. Si fa presente che in tale fase il team, ove ritenuto necessario anche in considerazione di specifiche osservazioni dell'IVASS, potrà intervenire sul modello concettuale di alfabetizzazione assicurativa elaborato in sede di offerta tecnica, fermo restando che tali interventi non dovranno comprometterne l'impostazione originaria.

Le attività di elaborazione del questionario dovranno svolgersi in conformità alle specifiche tecniche di seguito riportate e secondo quanto indicato nell'offerta tecnica, sotto il coordinamento e la supervisione del Responsabile del progetto.

- In particolare, la fase di progettazione dovrà prevedere le seguenti attività:
- a) elaborazione, a partire dal modello concettuale, di un pool di items dal quale dovranno essere selezionate le domande da inserire nel questionario;
 - b) sottoposizione delle domande selezionate a un test preliminare, da svolgersi con le modalità indicate nell'offerta tecnica, volto a valutare la correttezza dell'interpretazione degli items elaborati e a verificarne la coerenza con il modello concettuale precedentemente determinato. In tale ambito, dovrà essere valutata anche l'adeguatezza delle risposte dei compilatori e la variabilità delle reazioni indotte dalle domande. Gli items potranno essere oggetto di modifica e integrazione sulla base delle risultanze dell'intervista;
 - c) trasmissione delle domande selezionate e degli esiti del test preliminare all'IVASS, che potrà presentare osservazioni in funzione delle successive attività di revisione del questionario;
 - d) realizzazione di un'indagine pilota utilizzando le domande selezionate e revisionate. L'indagine pilota deve essere svolta nei tempi e con le modalità indicate nell'offerta tecnica.

Nel termine di 10 giorni dalla conclusione dell'indagine pilota, il team di progetto dovrà consegnare all'IVASS una breve relazione sull'esito delle indagini e su eventuali criticità riscontrate (comprensione, memoria, tempi di risposta, ecc.); unitamente alla relazione dovrà essere presentata la versione definitiva del questionario.

Nella relazione dovranno altresì essere indicati i parametri per la classificazione dei questionari somministrati come "validi" e "non validi", indicando in particolare:

- per ciascuna variabile, i dati mancanti rilevanti ai fini della validità del questionario;
- il numero delle risposte mancanti che rilevano ai fini della validità del questionario.

L'IVASS designerà un referente per il contratto, il quale dovrà essere aggiornato sull'andamento delle attività in tale fase, anche nel corso di incontri che si terranno presso i locali dell'Istituto (di norma Via del Quirinale n. 21, Roma).

La fase di elaborazione del questionario deve concludersi nei tempi indicati nell'offerta tecnica, decorrenti dalla sottoscrizione del contratto e, comunque, entro un termine non superiore a **40 giorni lavorativi**; la mancata chiusura nei tempi per ritardi imputabili alla società comporta l'applicazione delle penali previste nel contratto.

5. VALIDAZIONE DEL QUESTIONARIO FINALE E PIANO ESECUTIVO

Il questionario nella sua versione finale dovrà essere presentato dal Responsabile del progetto in una riunione in presenza del personale dell'IVASS.

In tale occasione il Responsabile del progetto dovrà:

- a) presentare la versione finale del questionario;
- b) presentare il programma informatico predisposto per la somministrazione del questionario face to face mediante computer (Computer Assisted Personal Interviewing - CAPI), programmato con specifico pacchetto software (BLAISE, Dimensions – Survey Research Platform, PRO-QUEST, Surveycraft, o equivalente anche open source), indicato nell'offerta tecnica.
In particolare il programma informatico deve avere le seguenti funzionalità:
 - assicurare la coerenza delle risposte fornite e registrare la durata sia dell'intervista complessiva sia delle singole sezioni del questionario;
 - provvedere alla registrazione dei dati raccolti presso gli intervistati e alla generazione automatica di variabili (flags) che descrivano nel dettaglio il contenuto informativo di ciascun campo del dataset (ad esempio, "variabile raccolta direttamente presso l'intervistato", "variabile non raccolta presso l'intervistato perché non applicabile sulla base della struttura logica del questionario", "variabile non raccolta presso l'intervistato per mancata risposta").
- c) presentare il **piano esecutivo**, in cui sia indicato il calendario per lo svolgimento della rilevazione e della relativa reportistica;
- d) presentare la versione definitiva della *brochure* (redatta sulla base della proposta contenuta nell'offerta tecnica) da consegnare agli intervistati, nella quale siano illustrati i caratteri e le finalità dell'iniziativa e in cui sia indicato il numero verde da contattare per avere informazioni (cfr. successivo art. 8).

Con l'approvazione finale del questionario da parte dell'IVASS si chiude la fase di progettazione e le attività del team di progetto verranno sospese per riprendere con l'elaborazione dei dati risultanti dalla somministrazione del questionario.

La Società dovrà predisporre il materiale ausiliario per lo svolgimento delle interviste.

Il questionario utilizzato per le interviste dovrà essere redatto in lingua italiana; la società dovrà comunque consegnare all'IVASS una copia del questionario tradotta in lingua inglese.

6. INDIVIDUAZIONE DEL CAMPIONE RAPPRESENTATIVO

Il campionamento e l'individuazione delle unità campionarie di base viene effettuata dall'IVASS, sulla base di criteri di campionamento indicati nella relazione al modello concettuale contenuto nell'offerta tecnica.

L'IVASS consegnerà alla Società un elenco (in forma cartacea o elettronica) contenente **5.000 nominativi** estratti dall'ISTAT sulla base dei criteri di campionamento indicati nell'offerta tecnica; l'elenco fornito dall'IVASS comprende l'indirizzo di residenza della famiglia. La Società dovrà somministrare il questionario e realizzare almeno **2.000** interviste valide.

Il contatto da parte degli intervistatori deve avvenire di persona e presso l'indirizzo di abitazione comunicato dall'IVASS, salvo quanto indicato nel successivo art. 8 in merito alla possibilità di fissare appuntamenti. I nominativi indicati nel campione si considerano indisponibili alla partecipazione ("caduti") nei seguenti casi:

- a) **irreperibilità**: il soggetto non risiede all'indirizzo/numero telefonico indicato e il nuovo indirizzo/numero telefonico è sconosciuto o risiede in un comune diverso da quello segnalato in sede di campionamento);
- b) **assenza**: nessun componente adulto è stato reperito all'indirizzo indicato in due successive visite dell'intervistatore in giorni e orari diversi (alle famiglie assenti nel momento della quarta visita dell'intervistatore dovrà essere lasciato un cartoncino attestante l'avvenuto passaggio dell'intervistatore, con la specifica della data e l'ora della visita e contenente un recapito da ricontattare);
- c) **refiuto**: il soggetto manifesta espressamente volontà di non collaborare o è impossibilitato a collaborare.

Non sono consentiti contatti telefonici, salvo quanto previsto in relazione all'utilizzo del numero verde da parte dei nominativi del campione.

I dati relativi agli esiti dei tentativi di contatto, dovranno essere resi disponibili secondo quanto previsto dall'art. 10.

I nominativi "caduti" dovranno essere sostituiti con altri contenuti nella lista fornita dall'IVASS. Ove, in considerazione dei nominativi "caduti", non sia possibile realizzare nemmeno 2.000 interviste valide, la società potrà richiedere all'IVASS l'estrazione di ulteriori 2.000 nominativi.

L'IVASS inserirà nel campione alcuni nominativi di propria conoscenza per finalità di controllo.

7. SELEZIONE E ADDESTRAMENTO DEGLI INTERVISTATORI

La società dovrà individuare un gruppo di **120 intervistatori**, selezionati tenendo conto delle specificità della rilevazione. In particolare, gli intervistatori selezionati dovranno essere

in possesso dei requisiti di base di seguito indicati nonché di quelli migliorativi indicati nell'offerta tecnica:

- laurea almeno triennale in una delle seguenti materie: economia, scienze politiche, giurisprudenza, scienze statistiche; in alternativa esperienza almeno decennale nell'attività di indagine statistiche;
- almeno due anni d'esperienza in rilevazioni condotte con modalità CAPI su scala nazionale;
- piena padronanza della lingua italiana;
- ottime capacità comunicative e relazionali;
- capacità nell'utilizzo di personal computer/tablet e conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione delle interviste.

All'avvio del contratto la Società dovrà fornire all'IVASS i nominativi e i curricula degli intervistatori.

La Società dovrà provvedere all'addestramento dei 120 intervistatori selezionati con le modalità e secondo la tempistica indicate nell'offerta tecnica; il personale dell'IVASS potrà richiedere aggiornamenti sull'andamento della formazione e partecipare alle riunioni.

La società dovrà impiegare nella rilevazione almeno 100 intervistatori, individuati tra quelli hanno partecipato alle sessioni di addestramento.

La Società è tenuta ad assegnare un codice identificativo univoco a ciascun intervistatore e a trasmetterlo all'IVASS. Tale codice identificativo dovrà essere utilizzato per tutte le rilevazioni a cui l'intervistatore parteciperà.

L'IVASS potrà chiedere la sostituzione degli intervistatori che non rispondano ai requisiti previsti o che, in esito ai controlli sulle rilevazioni, abbiano riportato risultati insoddisfacenti (cfr. successivo art. 10).

8. AVVIO DELLA RILEVAZIONE

La Società dovrà somministrare il questionario e realizzare almeno **2.000** interviste valide con modalità *face to face* e con uso del computer (Computer Assisted Personal Interviewing – CAPI).

La società dovrà disporre di almeno **100 tablet**, da consegnare agli intervistatori all'avvio della rilevazione, dotati di *power bank*, fotocamera (MP), registratore vocale e con caratteristiche di connettività per la rilevazione del GPS e per la trasmissione dei dati. I tablet dovranno essere utilizzati per condurre le interviste e per registrare le attività di contatto.

Le interviste dovranno essere effettuate esclusivamente di persona e con tecnica CAPI. Le interviste condotte su altro supporto (ad esempio cartaceo) e riportate successivamente su CAPI, anche solo parzialmente, saranno considerate **non valide**.

La Società dovrà inviare agli individui facenti parte del campione la **brochure informativa** che annuncia la visita dell'intervistatore, illustra le finalità dell'indagine (cfr. art. 4.3, comma 2, lett. d) e contiene l'indicazione del numero verde dedicato. A tal fine, la società dovrà compilare le etichette con nominativi e indirizzi, imbustare, affrancare e spedire le lettere per posta prioritaria **almeno due settimane prima** della data prevista per il primo tentativo di contatto con l'individuo da parte dell'intervistatore.

La Società dovrà attivare, contestualmente all'invio delle *brochure*, il **numero verde** a cui dovrà essere assegnato personale opportunamente addestrato per rispondere alle domande degli intervistati che vogliano avere informazioni sull'indagine (natura e scopi dell'indagine, nominativo dell'intervistatore ad esse assegnato, etc.).

Ove presente l'opzione relativa alla possibilità di fissare appuntamenti per la realizzazione delle interviste (cfr. offerta tecnica) la società dovrà comunicare almeno settimanalmente all'IVASS i nominativi dei soggetti che hanno richiesto la fissazione di un appuntamento per l'intervista, indicando la data, il luogo dello stesso nonché il nominativo dell'intervistatore preposto all'intervista. L'IVASS potrà effettuare controlli sul corretto utilizzo dell'opzione, anche da parte degli intervistatori.

All'inizio di ciascuna intervista, gli intervistatori dovranno esibire il tesserino di identificazione, presentare una copia della *brochure* informativa delle caratteristiche dell'indagine e leggere il preambolo del questionario e le norme riguardanti la riservatezza delle informazioni fornite. Dovrà essere, altresì, consegnato il modulo concernente il trattamento dei dati, in conformità alla vigente normativa sulla privacy.

Nei comuni in cui si ritiene necessario, la Società dovrà predisporre e inviare una lettera al Comune e all'ufficio di Polizia competente che annunci la presenza di intervistatori per la realizzazione dell'indagine.

Il Responsabile del progetto dovrà supervisionare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione automatica delle interviste e verificare il regolare svolgimento delle attività degli intervistatori, fornendo loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro e minimizzare gli errori nella fase di realizzazione delle interviste.

La rilevazione deve essere realizzata in conformità a quanto previsto nelle specifiche tecniche e nei tempi indicati nell'offerta tecnica e nel piano esecutivo concordato con l'IVASS. Eventuali difformità e/o il ritardo nel completamento delle rilevazioni comportano l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Tutti i costi relativi ai locali, alle trasferte degli intervistatori e/o del capo progetto e/o dei membri del team di progetto sono a carico della società e devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti, senza alcun onere aggiuntivo per IVASS.

La rilevazione dovrà essere completata nel termine indicato nell'offerta tecnica e comunque entro un termine non superiore a **60 giorni lavorativi** dalla consegna da parte dell'IVASS dell'elenco dei soggetti da intervistare di cui al precedente art. 6.

9. REPORTISTICA ED ELABORAZIONE DEI DATI

La Società dovrà consegnare i risultati delle interviste, secondo le modalità e i tempi indicati nell'offerta tecnica.

I dati dovranno essere trasmessi su supporto elettronico e pervenire sia in forma grezza, così come rilevati dagli intervistatori, sia in forma elaborata e dovranno riportare anche le seguenti informazioni di base:

- le informazioni elementari relative ai soggetti intervistati (ad esempio genere, età, stato civile, titolo di studio, professione, ecc.);

- le informazioni relative ai soggetti contattati ma non intervistati;
- le informazioni relative agli intervistatori che hanno condotto la rilevazione e il codice dell'intervistatore che ha stabilito il contatto (se diverso);

Al termine della rilevazione la Società dovrà consegnare un singolo archivio elettronico finale contenente i risultati di tutte le interviste condotte, corredato di un'illustrazione relativa alle discrepanze tra quest'ultimo e i report intermedi forniti nel corso della rilevazione (ove previsti, cfr. offerta tecnica).

I dati, sia in forma grezza che elaborati, dovranno essere presentati al team di progetto il quale presenterà un report finale sull'esito dell'indagine condotta. In particolare, il report dovrà essere presentato all'IVASS nel termine indicato nell'offerta tecnica e comunque non superiore a **20 giorni lavorativi** dal completamento della rilevazione.

Il ritardo o la mancata presentazione del report e delle informazioni richieste rispetto alla tempistica indicata nell'offerta tecnica comporta l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Si fa presente che il modello concettuale di alfabetizzazione assicurativa, il questionario definitivo e il report contenente l'analisi dei risultati dovranno essere resi disponibili anche in una versione tradotta in inglese.

10. CONTROLLO SULLA GESTIONE DEI CONTATTI E DELLE INTERVISTE E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI DATI

La società dovrà fornire assistenza agli intervistatori con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro e minimizzare gli errori nella fase di realizzazione delle interviste.

La società dovrà effettuare un **controllo sulla gestione dei contatti da parte degli intervistatori**, con le modalità indicate nell'offerta tecnica. In particolare, per tutti soggetti contattati, ma non intervistati, dovranno essere raccolte alcune informazioni di base quali il comune di residenza, la nazionalità e le motivazioni della mancata intervista. Tali informazioni dovranno essere raccolte tramite un modulo compilato dall'intervistatore.

La Società dovrà inoltre provvedere, parallelamente alla realizzazione delle interviste, a **verificare la qualità dei dati**. A tal fine, prima di ogni consegna dei dati, dovrà svolgere le seguenti attività:

- a) codifica delle eventuali domande aperte, acquisizione elettronica e controllo della codifica degli eventuali questionari cartacei;
- b) controlli finali di completezza, di compatibilità tra singoli campi rilevati, di coerenza delle informazioni riportate, per tutti i questionari compilati;
- c) ricontattare gli intervistati ove necessario per verificare alcune informazioni ritenute non affidabili;

In ogni caso, durante la rilevazione, la Società è tenuta a ricontattare telefonicamente il 20 per cento degli intervistati a fini di controllo della rispondenza delle informazioni raccolte dagli intervistatori. Gli intervistati da ricontattare dovranno essere scelti in modo che tutti gli intervistatori siano sottoposti a controllo. L'esito delle verifiche verrà sintetizzato in una breve relazione da consegnare all'IVASS.

La società dovrà disporre di un programma informatico che:

- registri tutti gli inserimenti di informazioni relative ai contatti e alle interviste a partire da quelli iniziali e che permetta dunque di tener traccia di tutta la storia di ogni contatto;
- consenta all'IVASS di verificare in corso d'opera lo stato di ciascun contatto e di richiedere ulteriori chiarimenti alla Società;
- permetta la registrazione di brevi tratti dell'intervista (tale registrazione dovrà avvenire in modo automatico e del tutto casuale);
- permetta la registrazione dei punti GPS in modo automatico ad intervalli temporali.

Nel caso vengano riscontrate irregolarità nell'attività svolta da un intervistatore, tutte le interviste effettuate da quest'ultimo dovranno essere sottoposte a controllo; le verifiche potranno avvenire in presenza di incaricati dell'IVASS. Inoltre, per ogni ricontatto dovrà essere registrato un apposito file da inviare all'IVASS.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione del contatto e/o l'intervista, dichiarata invece come eseguita, o l'effettuazione con modalità diversa da quella CAPI, la società dovrà comunicare tale esito all'IVASS entro due giorni lavorativi e procedere alla sostituzione immediata dell'intervistatore e alla ripetizione delle interviste non effettuate dal medesimo intervistatore pena l'applicazione di penali.

11. CONTROLLI DELL'IVASS SULL'ESECUZIONE DELLA RILEVAZIONE E OBBLIGHI ULTERIORI DELLA SOCIETÀ

L'IVASS, eventualmente attraverso un soggetto terzo, potrà effettuare controlli sulle modalità di espletamento dell'incarico e in particolare delle rilevazioni anche in corso di esecuzione.

La Società si impegna a prestare la massima collaborazione, rinunciando ad opporre qualsiasi segreto idoneo ad impedire, ostacolare o comunque diminuire l'efficacia dei controlli medesimi. I controlli potranno vertere su ciascuno degli obblighi stabiliti nel presente capitolato d'onori, anche con riferimento alle proposte presentate dalla Società nell'offerta tecnica.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, o l'effettuazione con modalità diversa da quella CAPI o altre violazioni degli obblighi contrattuali, troveranno applicazione le penali previste nel contratto.

La Società si impegna a non utilizzare i nominativi del campione e i dati rilevati per scopi diversi da quelli specificati nel presente contratto. La Società si impegna a conservare per almeno sei anni, con le dovute cautele previste dalla legge e dall'ordinaria diligenza, l'elenco che associa ai nominativi intervistati il rispettivo numero di questionario; si impegna altresì a fornire, su domanda dell'IVASS e con i relativi adempimenti richiesti dalla legge, detto elenco ad altre imprese di ricerca di mercato, delle quali l'IVASS potrebbe avvalersi in futuro.

Tutte le risorse tecniche, logistiche e umane per le attività di conduzione, gestione e monitoraggio delle interviste dovranno essere ubicate presso la sede/sedi della società. Al fine di consentire all'IVASS di presenziare e gestire agevolmente il controllo su tali attività la società dovrà mettere a disposizione almeno una sede in Italia. Le altre eventuali sedi dovranno comunque essere ubicate all'interno del territorio UE. I locali utilizzati per lo svolgimento del servizio (reportistica, eventuale contact center, altro) dovranno essere in

regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e con la normativa di settore.