



# PROPOSTA METODOLOGICA DI IPSOS SUI RISCHI PSICOSOCIALI EMERGENTI NEL CAMBIAMENTO DEL MONDO DEL LAVORO

All'attenzione del Dottor Armando Izzo  
Dipartimento di Psicologia  
Sapienza Università di Roma



5 Agosto 2024  
Job n. 24-056264

## Background e obiettivi

Il mondo del lavoro negli ultimi anni ha subito notevoli trasformazioni legate a innovazione tecnologica e nuove modalità di lavoro (smartworking), che si sommano alla crescente violenza psico-fisica nei luoghi di lavoro.

Da questo cambio di scenario è nato il Progetto BRIC-33 del Dipartimento di Psicologia dell'Università La Sapienza, dal titolo "Rischi psicosociali emergenti nel cambiamento del mondo del lavoro: identificazione e sviluppo di evidenze, soluzioni e strumenti di supporto alla valutazione e gestione dei rischi".

Questo progetto si pone l'obiettivo di individuare ed esaminare la presenza, le caratteristiche e l'impatto che i nuovi rischi psicosociali legati all'innovazione tecnologica e alle nuove modalità di lavoro, così come alla crescente violenza psico-fisica, esercitano all'interno dei luoghi di lavoro. Il fine ultimo è quello di definire soluzioni e strumenti per la valutazione del rischio e per la sua gestione.

La Sapienza ha quindi richiesto un progetto di ricerca su lavoratrici e lavoratori italiani che permetta di rispondere all'obiettivo descritto.

## Proposta Metodologica

Ipsos propone di condurre **un'indagine su un campione di 1400 lavoratrici e lavoratori italiani dipendenti di età compresa tra i 18 e i 70 anni**, rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di:

- Genere
- Età (18 – 24 anni; 25 – 34 anni; 35 – 44 anni; 45 – 54 anni; 55 – 70 anni)
- Area geografica (Nord; Centro; Sud e Isole)
- Dimensione dell'azienda dove lavorano (1 – 9 addetti; 10 – 49 addetti; 50 – 249 addetti; 250 addetti e oltre)
- Settore di attività economica dell'azienda dove lavorano (Agricoltura; Industria; Costruzioni; Commercio; Trasporti; Attività finanziarie; Attività professionali; Pubblica amministrazione; Sanità; Altre attività di servizi)

Verranno considerati eleggibili lavoratori dipendenti sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, sia full che part time, sia assunti dall'azienda sia tramite le Agenzie per il lavoro (somministrato). Saranno esclusi dal campione: imprenditori, liberi professionisti, partite IVA, stagisti e lavoratori da piattaforma.

Verrà utilizzata la metodologia **CAWI** e il questionario, fornito dalla Committenza, sarà costituito da circa **130 item** per una durata complessiva di circa 20 minuti. **Non sono previste domande a risposta aperta.**

A distanza di 3 mesi **verranno ricontatti 650** dei 1400 individui intervistati nella prima fase d'indagine per effettuare un **approfondimento di natura longitudinale**.

A distanza di ulteriori 3 mesi **verranno ricontatti 300** dei 650 individui intervistati nella seconda fase d'indagine per effettuare un ulteriore **approfondimento di natura longitudinale**, allo scopo di stabilire la relazione causale tra specifici rischi psicosociali emergenti nell'ambito delle nuove modalità di lavoro e i principali esiti misurati.

Per il secondo e terzo step di indagine il campione di 650/300 interviste sarà **bilanciato per genere ed età**, per quanto possibile. La metodologia utilizzata sarà sempre quella online (CAWI). Il questionario della seconda fase sarà sempre composto da 130 item (di cui circa il 25% potrà essere diverso da fase 1); il questionario della terza fase sarà composto da circa 45 item (presenti nella fase 1), per una durata di circa 7 minuti.

In tutte le fasi di indagine indagini saranno aggiunti degli **attentional check** che permetteranno di identificare ed eliminare i rispondenti veloci/disattenti, garantendo la qualità delle 2350 interviste raccolte e consegnate alla Committenza.

Agli intervistati saranno sin da subito esplicitati obiettivi, finalità dell'indagine e Committenza e verrà rispettata la normativa vigente, ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679)

### Il panel Ipsos – specifiche tecniche di gestione delle indagini

Per le interviste verrà utilizzato il **panel proprietario di Ipsos** che in Italia consta di **oltre 65.000 panelisti “attivi”**.

Ipsos monitora costantemente la **qualità del panel** tramite sistemi che permettono di:

- Verificare la reale identità del panelista
- Aggiornare costantemente le informazioni di profilazione dei panelisti
- Identificare ed eliminare i panelisti fraudolenti, che ad esempio rispondono troppo velocemente alle domande oppure forniscono la medesima risposta a tutti gli item
- Evitare che rispondano sempre le stesse persone a tutte le indagini
- Garantire l'unicità del singolo panelista (ogni panelista può iscriversi al panel una sola volta).

In ogni indagine il **procedimento di selezione del campione** da intervistare segue un iter standard. Più nel dettaglio:

- in prima battuta viene selezionato un primo batch di nominativi che vengono invitati a partecipare all'indagine
- dopo qualche giorno, verrà invitato un altro batch di nominativi
- si continua poi in questo modo fino al completamento di tutte le quote.

Questo procedimento consente a tutti coloro che lo desiderano di partecipare all'indagine, evitando l'autoselezione del campione, cioè che vi prendano parte solo i panelisti più veloci nel rispondere all'invito.

### Ipotesi di piano di lavoro

Si prevedono le seguenti tempistiche:

**Definizione del questionario da parte della committenza:** entro la prima settimana di ottobre 2024

**Informatizzazione del questionario e prove tecniche:** entro la fine di ottobre 2024 per la prima fase; per la seconda fase, l'adeguamento dello script avverrà nelle ultime



settimane di gennaio; per la terza fase, l'adeguamento dello script (riduzione degli item) avverrà nel mese di aprile (compatibilmente con le festività Pasquali).

**Fieldwork:** Prime due/tre settimane di novembre 2024 per la prima fase di indagine (le tempistiche proposte sono utili ad attivare nel migliore dei modi l'invio di inviti sequenziali)

- Febbraio 2025 per la seconda fase
- Maggio 2025 per la terza fase

**Delivery:** giugno 2025.

## Delivery

Al termine della terza fase di indagine Ipsos fornirà all'Università un file dati in formato '.sav' (Software SPSS v.27 o superiore), che seguirà la struttura richiesta dalla Committenza, relativo ai dati raccolti, comprensivi dei loro pesi campionari in termini di rappresentatività della popolazione target.

I dati delle tre indagini saranno collegati tra di loro secondo lo schema e le indicazioni fornite dal committente e garantendo l'anonimato dei partecipanti all'indagine.

Il file dati conterrà solo le interviste ritenute valide e, prima di essere inviato alla Committenza, sarà controllato al fine di pulirlo da eventuali errori di ricodifica o altre problematiche.

Se ritenuto utile dalla Committenza, Ipsos è disponibile ad effettuare una delivery parziale sulle prime 1400 interviste nel mese di dicembre 2024; fornire il secondo database dello studio longitudinale nel mese di marzo 2025; terminare la consegna a giugno 2025 con i risultati della terza fase. I rispondenti che hanno risposto a tutte e tre le fasi di indagine saranno identificabili da una chiave univoca di aggancio.

## Investimenti

L'investimento necessario per la realizzazione della ricerca così come descritta, ammonta a **55.500€ + IVA**

Condizioni di fatturazione, derogando alle condizioni standard di Ipsos: 50% acconto alla conferma dell'ordine; 50% saldo al completamento del lavoro. Pagamento 30 giorni data fattura



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI IPSOS

Si fa riferimento all'offerta di servizi allegata, al progetto di lavoro o alla lettera di incarico (di seguito "Offerta di servizi") tra il Cliente e Ipsos, intesa come Ipsos s.r.l., le sue società affiliate e ciascuno dei rispettivi funzionari, direttori, dipendenti e agenti (di seguito anche "Ipsos") per la fornitura di servizi di ricerche di mercato o altri servizi correlati (i "Servizi") individuati nell'Offerta di Servizi e in ogni proposta o altro documento analogo emesso da Ipsos ad esso relativo (la "Proposta"). I termini e le Condizioni Generali di seguito (le "C.G."), l'Offerta di Servizi, la descrizione e le altre specifiche dei Servizi individuati nella Proposta saranno qui di seguito indicati come il "Contratto".

### 1. SERVIZI.

a) Le presenti Condizioni Generali regoleranno i Servizi da fornire ai sensi dell'Offerta di Servizi. Il Cliente riconosce e accetta che nessun altro documento, in particolare le condizioni generali di acquisto del Cliente o le condizioni specifiche, prevarranno sul Contratto anche se il Cliente può emettere il proprio ordine di acquisto per scopi amministrativi. Ipsos non avvierà i Servizi fino a quando entrambe le parti non avranno concordato il relativo piano di lavoro e, se il Cliente richiede un ordine di acquisto, fino all'emissione dell'ordine di acquisto. Nella misura in cui vi sia un'incoerenza tra le C.G. e la Proposta, le C.G. prevarranno sulla Proposta.

b) Tutti i Servizi prestati ai sensi del presente contratto devono essere resi in conformità con tutti gli standard e le pratiche professionali generalmente accettati e riconducibili al settore della pubblicità e delle ricerche di mercato compreso, senza limitazioni, il Codice Internazionale di Pratica di Marketing e Ricerca Sociale emesso dall'ICC e da ESOMAR.

**2. DURATA E RISOLUZIONE.** Il Contratto entrerà in vigore dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente dell'Offerta di Servizi o di altro documento fornito da Ipsos o dal Cliente per confermare l'accettazione del Cliente e rimarrà in vigore fino al completamento dei Servizi (il "Termine"). Ciascuna parte avrà il diritto di risolvere il Contratto in qualsiasi momento senza motivo con un preavviso scritto di trenta (30) giorni all'altra parte. Ciascuna delle parti avrà il diritto di recedere dal Contratto, con effetto immediato, in qualsiasi momento e senza preavviso, se l'altra parte non adempie a un obbligo materiale o non pone rimedio a una violazione sostanziale entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento della notifica scritta dalla parte inadempiente. Le disposizioni di risoluzione stabilite in questa Sezione non sono esclusive e si aggiungono ai diritti di entrambe le parti ai sensi del Contratto o ai sensi di legge.

**3. EFFETTI DELLA RISOLUZIONE.** In caso di risoluzione del Contratto per qualsiasi motivo, diverso dall'inadempimento di Ipsos, il Cliente continuerà ad essere obbligato a pagare i corrispettivi dovuti (inclusi, a fini di chiarezza, i corrispettivi proporzionali per il lavoro svolto fino alla data effettiva di risoluzione) e le spese sostenute da Ipsos fino alla data di efficacia della risoluzione, nonché eventuali costi di terzi irrecuperabili – precedentemente approvati e documentati – sostenuti da Ipsos a seguito di tale risoluzione anticipata.

### 4. CONDIZIONI ECONOMICHE.

a) Salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta di Servizi, Ipsos fatturerà al Cliente tutti gli importi dovuti come segue: il settanta per cento (70%) delle tariffe dovute per i Servizi al momento dell'esecuzione dell'Offerta di Servizi ed il restante trenta per cento (30%), più eventuali spese sostenute da Ipsos e concordate con il Cliente, al completamento dei Servizi. Per i Servizi di monitoraggio continuativo o altre indagini a lungo termine, Ipsos definirà diverse fasi del progetto nell'Offerta di Servizi e fatturerà al Cliente l'importo delle tariffe corrispondenti all'inizio di ciascuna fase; in alternativa Ipsos fatturerà al Cliente su base mensile o trimestrale. Salvo diversa disposizione nell'Offerta di Servizi, tutte le fatture devono essere esigibili e pagabili per intero entro trenta (30) giorni dalla data della fattura. Nei casi in cui il Cliente necessiti di emettere un ordine di acquisto, il Cliente si impegna a emettere tempestivamente l'ordine di acquisto non appena richiesto da Ipsos. I servizi non inizieranno fino all'emissione dell'ordine di acquisto. Le fatture non pagate entro trenta (30) giorni, o il numero di giorni previsto nell'Offerta di servizi o nella Proposta di vendita, dopo la data della fattura, produrranno interessi al massimo tasso consentito dalla legge; tali interessi sono da calcolarsi dalla fine dei trenta (30) giorni fino al pagamento di tutti gli importi scaduti ed inoltre Ipsos potrà, a sua esclusiva discrezione e senza pregiudizio per gli altri suoi diritti ai sensi del Contratto, sospendere la prestazione dei Servizi e/o la consegna dei Risultati (come definito nella Sezione 12 di seguito). I pagamenti saranno corrisposti nella valuta specificata nell'Offerta di Servizi. Se l'Offerta di Servizi specifica che Ipsos fatturerà in una valuta diversa dalla sua valuta nazionale, Ipsos avrà il diritto di aumentare tutte le tariffe ai sensi dell'Offerta di Servizi se, alla data della fattura, il tasso di cambio delle due valute è cambiato in modo che il valore della valuta specificata in fattura rispetto alla valuta nazionale di Ipsos sia aumentato di oltre l'uno per cento (1%) dalla data dell'Offerta di Servizi. L'adeguamento compenserà integralmente Ipsos per l'aumento del valore della valuta fatturata rispetto alla sua valuta nazionale. Inoltre, se non diversamente specificato nell'Offerta di Servizi, se i Servizi oggetto dell'Offerta di Servizi hanno una durata superiore ad un anno (inclusi eventuali rinnovi o proroghe), il Cliente accetta che alla data di tale rinnovo o estensione, i prezzi specificati nell'Offerta di Servizi saranno adeguati all'inflazione in base all'Indice dei prezzi al consumo ("CPI") incluso nel rapporto del World Economic Outlook emesso dal Fondo monetario internazionale ("FMI") per il Paese in questione.

b) Nel caso in cui Ipsos debba sostenere spese vive o cosiddetti "pass-through" di terzi (inclusi, a titolo esemplificativo, onorari e spese per strutture per focus group e moderatori) o costi aggiuntivi (inclusi, senza limitazione, viaggio e alloggio) che non sono indicati nell'Offerta di Servizi, a condizione che il Cliente sia informato e che approvi in maniera ragionevole tutte queste spese in anticipo, il Cliente rimborserà Ipsos per tali spese entro trenta (30) giorni dalla data della fattura.

c) La parte prevalente in qualsiasi controversia relativa al Contratto avrà il diritto di recuperare le proprie spese processuali, incluse, senza limitazioni, le ragionevoli spese legali.

**5. MODIFICHE.** Se il Cliente richiede modifiche alle specifiche o all'ambito dei Servizi, tali modifiche devono essere concordate per iscritto dalle parti prima dell'inizio di qualsiasi lavoro correlato, inclusi, senza limitazione, eventuali costi aggiuntivi per il Cliente associati a tali modifiche. Se il Cliente ritarda o posticipa il completamento dei Servizi, il Cliente dovrà pagare tutti i costi irrecuperabili documentati sostenuti da Ipsos a causa di tale ritardo o rinvio.

**6. TASSE.** Ove applicabile, le tasse governative sulle vendite, le ritenute, l'uso e/o il valore aggiunto dovranno essere pagate dal Cliente in aggiunta alle commissioni dovute ai sensi del presente Contratto. Il Cliente non sarà in alcun caso responsabile per il pagamento di tasse basate sul reddito netto o sui beni personali di Ipsos. Se il Cliente è obbligato per legge a effettuare una detrazione o ritenuta di qualsiasi somma da esso dovuta a o per conto di Ipsos, la somma dovuta dal Cliente in relazione alla quale è richiesta la detrazione o ritenuta sarà aumentata nella misura necessaria a garantire che, dopo aver effettuato tale detrazione o ritenuta, Ipsos riceva e trattenga (senza alcuna responsabilità in relazione a tale detrazione o ritenuta) una somma netta pari alla somma che avrebbe ricevuto e così trattenuta se tale detrazione o ritenuta non fosse stata effettuata.

**7. DICHIARAZIONI E GARANZIE.**

a) Ciascuna parte dichiara e garantisce che (i) rispetterà tutte le leggi, le norme e i regolamenti applicabili, comprese le leggi sulla privacy e sulla protezione dei dati applicabili; (ii) l'uso di qualsiasi materiale o informazione divulgata all'altra parte, inclusi a titolo esemplificativo i Risultati, come contemplato dal presente contratto, non deve violare i diritti di terze parti, inclusi - ma non limitati a - diritti di marchio, diritti d'autore, brevetti o altri diritti di proprietà intellettuale o diritti di privacy o pubblicità; e (iii) nessuna delle parti utilizzerà il nome, i loghi o i marchi dell'altra parte in qualsiasi pubblicità (compresi i comunicati stampa) o pubblicità senza il previo consenso scritto dell'altra parte.

b) I dati contenuti in qualsiasi Risultato finale saranno stime derivate da indagini a campione effettuate in conformità con i metodi di ricerca di mercato generalmente accettati e come tali sono soggette a limiti di errore statistico. Ipsos non prevede né assicura in anticipo alcun particolare risultato sostanziale della sua ricerca, né Ipsos si assume alcuna responsabilità per (i) l'interpretazione da parte del Cliente dei report di Ipsos o di altri dati forniti al Cliente da Ipsos, (ii) eventuali errori causati da errori nei dati forniti a Ipsos, (iii) uso improprio del software di simulazione o interpretazione impropria dei risultati del software di simulazione da parte del Cliente o (iv) rivendita dei risultati dell'indagine o altri dati da parte del Cliente. Ipsos farà sforzi commercialmente ragionevoli per rispettare tutte le scadenze del progetto, ma non garantisce il rispetto di tali scadenze. Tutti i tempi inclusi nel Progetto sono approssimativi.

c) Salvo quanto espressamente previsto nel presente contratto e nella misura massima consentita dalla legge, Ipsos con la presente declina tutte le garanzie, condizioni o altri termini impliciti in relazione ai Servizi.

**8. MANLEVA.**

a) Le parti saranno responsabili nei confronti dell'altra parte limitatamente per le rivendicazioni, comprese eventuali perdite, danni, costi e spese di qualunque tipo, comprese le ragionevoli spese legali (di seguito "Contestazioni"), avanzate da e per conto di terzi non affiliati o collegati all'altra parte ("Terzi Non Affiliati") derivanti direttamente dalla violazione delle dichiarazioni, delle garanzie o di altri termini del Contratto, salvo il caso in cui tale violazione avvenga con dolo o per colpa grave.

b) Il Cliente dovrà indennizzare, difendere e tenere indenne Ipsos da e contro tutte le Contestazioni da parte di Terzi Non Affiliati nella misura derivante dall'uso dei "Risultati" da parte del Cliente, o le conclusioni che ne derivano, fatta eccezione per le Contestazioni derivanti da negligenza di Ipsos.

c) Nel caso in cui il Contratto preveda il test da parte dei rispondenti di prodotti forniti dal Cliente o procurati da terzi su indicazione del Cliente, il Cliente dovrà indennizzare, difendere e tenere indenne Ipsos da e contro tutte le Contestazioni derivanti direttamente o indirettamente dalla distribuzione, consumo, uso o contatto con tali prodotti utilizzati in relazione a detto test del prodotto, ad eccezione di qualsiasi reclamo derivante dalla negligenza di Ipsos. Si riterrà che Ipsos abbia agito con negligenza solo nella misura in cui Ipsos, i suoi dipendenti e agenti non rispettino le istruzioni scritte fornite dal Cliente per la manipolazione, lo stoccaggio, l'imballaggio, l'uso o la consegna del prodotto.

d) L'Indennizzato dovrà notificare prontamente per iscritto all'Indennitario qualsiasi Richiesta indennizzabile ai sensi del presente documento. L'Indennitario controllerà la difesa e la risoluzione, a proprie spese, di tale Contestazione. L'Indennizzato dovrà: (i) a spese e su richiesta dell'Indennitario, cooperare pienamente con l'Indennitario e i suoi rappresentanti legali nelle indagini e nella difesa di tali Reclami; e (ii) consentire all'Indennitario di risolvere tale Contestazione (a condizione che tale accordo non pregiudichi i diritti dell'Indennizzato qui di seguito o imponga alcun obbligo all'Indennitario in aggiunta a quelli stabiliti nel presente documento).

**9. RESPONSABILITÀ.**

a) Fatta eccezione per le Contestazioni da parte di terzi non affiliati coperti dagli obblighi di indennizzo di ciascuna parte stabiliti nella Sezione 8 - "Manleva" o come altrimenti vietato dalla legge, nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra parte per eventuali danni indiretti, incidentali, punitivi, speciali o consequenziali, inclusi senza limitazione, perdita di profitti, derivanti da o in connessione con il Contratto, indipendentemente dal fatto che tale parte sia stata informata o meno della possibilità di tale danno e sia basata su violazione del contratto, illecito civile o qualsiasi altra teoria di legge o di equità.

b) Fatta eccezione per le Contestazioni da parte di terzi non affiliati coperti dagli obblighi di indennizzo di Ipsos stabiliti nella Sezione 8 o come altrimenti vietato dalla legge, la responsabilità aggregata totale di Ipsos per tutti i reclami presentati dal Cliente ai sensi o in connessione con l'Accordo non deve superare il 125% dell'importo dei Servizi pagati dal Cliente ai sensi del Contratto.

## 10. RISERVATEZZA.

a) "Per "Informazioni Riservate" si intendono tutte le informazioni relative alla proprietà intellettuale e alle pratiche commerciali di ciascuna delle parti, comprese, senza limitazioni: (i) informazioni relative a ricerca e sviluppo, strumenti, tecniche, metodologie, processi, lezioni apprese, modelli, know-how, algoritmi, specifiche, programmi per computer e software; (ii) piani aziendali, informazioni finanziarie, prodotti, servizi, costi, fonti di approvvigionamento, piani strategici, pubblicitari e di marketing, elenchi di clienti, metodi di determinazione del prezzo, proposte di progetto (incluse la Proposta e l'Offerta di Servizi e qualsiasi informazione contenuta in tali documenti), personale e rapporti commerciali; e (iii) informazioni Riservate di terzi divulgate alla parte ricevente.

b) Nessuna delle parti che ricevono Informazioni Riservate dall'altra parte (i) utilizzerà le Informazioni Riservate ricevute dall'altra parte ai sensi del presente contratto per scopi diversi dall'adempimento dei propri obblighi; (ii) divulgherà tali Informazioni Riservate a terzi, ad eccezione di quelle dei suoi dipendenti e agenti che necessitano di conoscere le Informazioni Riservate al fine di adempiere ai loro obblighi ai sensi del presente documento, ed a condizione che siano a conoscenza e accettino di essere vincolati dai obblighi di Riservatezza ivi contenuti. La parte ricevente accetta inoltre di utilizzare lo stesso grado di cura nel salvaguardare le Informazioni Riservate che utilizzerebbe per le proprie informazioni, ma in nessun caso meno di un ragionevole grado di cura. Alla risoluzione del Contratto o su richiesta scritta della parte divulgante, la parte ricevente dovrà restituire alla parte divulgante o distruggere tutte le Informazioni Riservate. Nonostante quanto sopra, la parte ricevente non sarà obbligata a restituire o distruggere le Informazioni Riservate nella misura in cui sono state archiviate elettronicamente dalla parte ricevente in conformità con le sue procedure di sicurezza e/o ripristino di emergenza in vigore di volta in volta; a condizione che tali Informazioni Riservate così conservate rimangano soggette alle disposizioni sulla Riservatezza e di non utilizzo contenute nel presente documento fino a quando sono conservate dalla parte ricevente, indipendentemente dalla durata del presente contratto.

c) L'obbligo di Riservatezza, tuttavia, non si applica alle informazioni che: (i) sono, al momento della ricezione o della diffusione, o lo diventano successivamente, generalmente disponibili al pubblico se non per violazione del Contratto da parte della parte ricevente; (ii) la parte ricevente possedeva al momento della ricezione degli stessi dalla parte divulgante e non era stata acquisita dalla parte divulgante; (iii) sono acquisite o ricevute legittimamente e senza limitazioni di Riservatezza dalla parte ricevente da un terzo; o (iv) sono sviluppate in modo indipendente dalla parte ricevente senza violazione del Contratto. Gli obblighi della parte ricevente in merito alle Informazioni Riservate non si applicano alle Informazioni Riservate che devono essere divulgate in base alla legge applicabile, da un mandato di comparizione valido o da un'ordinanza del Tribunale. Se la parte ricevente diventa legalmente obbligata a divulgare Informazioni Riservate, darà alla parte divulgante un tempestivo avviso in anticipo di tale requisito, laddove possibile, e una ragionevole opportunità di chiedere un ordine protettivo o altro rimedio appropriato.

d) Nonostante quanto sopra, il Cliente riconosce e accetta che per fornire alcuni Servizi Ipsos sarà tenuta ad esporre, rivelare, divulgare o descrivere le Informazioni Riservate del Cliente, inclusi, senza limitazione, nuovi concetti, prodotti, servizi, campagne pubblicitarie o progetti, per sondare gli intervistati ("Prova concettuale" o "*Concept Testing*"). Con il presente il Cliente rinuncia e libera Ipsos da e contro qualsiasi reclamo derivante da o correlato alla divulgazione autorizzata da parte di Ipsos delle Informazioni Riservate del Cliente agli intervistati in relazione al *Concept Testing*.

## 11. INFORMAZIONI PERSONALI.

a) Nel presente Contratto i seguenti termini avranno il significato di seguito indicato:

i. "Titolare del trattamento" indica l'organizzazione che, da sola o insieme ad altre, stabilisce le finalità e le modalità del Trattamento dei Dati personali.

ii. "Responsabile del trattamento" indica l'organizzazione che tratta i Dati personali per conto del Titolare del trattamento.

iii. "Legislazione sulla Protezione dei dati" indica tutte le leggi, le norme e i requisiti normativi applicabili riferiti al trattamento dei Dati personali, compreso il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE 2016/679 ("GDPR"), efficace a decorrere dal 25 maggio 2018 e tutte le leggi nazionali correlate.

iv. "Interessato" indica una persona fisica identificata o identificabile.

v. "Dati personali" indica le informazioni o i dati che vengono considerati dati personali ai sensi della Legislazione sulla Protezione dei dati applicabile, e specificatamente disciplinati come tali.

vi. "Trattamento" indica qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a Dati personali o insiemi di Dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

a) Nel caso in cui il Cliente, ai fini dei Servizi, fornisca Dati personali a Ipsos, garantisce di agire nel rispetto della Legislazione sulla Protezione dei dati e dichiara di disporre dei diritti e delle autorizzazioni necessari per fornire tali Dati personali a Ipsos. Il Cliente ha la responsabilità di espletare tutte le formalità tali da consentire ad Ipsos di trattare i Dati personali e (se applicabile) dimostrare che i singoli hanno fornito un consenso valido ad essere contattati ai fini dei Servizi. Ipsos non accetta alcuna responsabilità né sosterrà

alcun costo risultante dal mancato adempimento degli obblighi di cui alla Legislazione sulla Protezione dei dati da parte del Cliente, salvo nel caso in cui tale mancato adempimento sia una conseguenza di una violazione della presente Sezione 12 ad opera di Ipsos.

b) Nel trattare i Dati personali in base alla sottosezione b) più sopra, Ipsos in qualità di Responsabile del trattamento tratterà unicamente i Dati personali secondo le istruzioni del Cliente e in base alle misure tecniche e operative che saranno espresse in un documento chiamato "Descrizione del Trattamento dei Dati personali".

c) Se applicabile, Ipsos conserverà la documentazione relativa al Trattamento come previsto nell'Articolo 30(2) del GDPR o nella Legislazione sulla Protezione dei dati applicabile.

d) Ipsos si impegna a fornire al Cliente assistenza ragionevole per rispondere a tutte le richieste (i) riferite ai diritti dell'Interessato in ordine ai Dati personali o (ii) avviate da un'autorità di controllo competente.

e) Inoltre, in base al suo codice professionale e agli obblighi contrattuali nei confronti degli intervistati, Ipsos è tenuta a preservare l'anonimato degli intervistati quando fornisce servizi di ricerca di mercato, di opinione, sociale e di analisi dei dati. Pertanto, fornirà al Cliente unicamente i dati in forma aggregata o anonima. Il Cliente si impegna a rispettare l'anonimato e a non tentare di collegare i dati forniti da Ipsos all'identità degli intervistati. Ipsos fornirà i Dati personali al Cliente solamente come consentito da e nel rispetto del suo codice professionale e della Legislazione sulla Protezione dei dati applicabile. Nei casi di divulgazione autorizzata, il Cliente si impegna a preservare la riservatezza dei Dati personali. Laddove Ipsos, in qualità di Titolare del trattamento, fornisca Dati personali al Cliente, quest'ultimo garantisce che cesserà di utilizzare o trattare i Dati personali quando notificato da Ipsos e che si atterrà a tutte le istruzioni fornite in tale notifica, compresa la cancellazione totale o parziale dei Dati personali in oggetto.

## 12. TITOLARITÀ.

a) Il Cliente sarà proprietario dei report, dei dati o di altri prodotti identificati nel Contratto preparato da Ipsos specificamente per il Cliente (di seguito i "Risultati"). Come utilizzato nel presente documento, il termine Risultati non include e Ipsos manterrà la proprietà esclusiva di quanto segue: (i) marchi, loghi, copyright e altri diritti di proprietà intellettuale preesistenti o sviluppati indipendentemente da Ipsos; (ii) Il know-how, le tecnologie e le metodologie proprietarie di Ipsos, inclusi, senza limitazioni, processi, prodotti, strumenti, formule, codici sorgente, algoritmi, presentazioni di lezioni apprese, modelli, database, programmi per computer e software utilizzati, creati o sviluppati da Ipsos in relazione alla prestazione dei Servizi da parte di Ipsos ai sensi del presente Contratto, inclusi, senza limitazioni, eventuali migliorie e modifiche allo stesso; e (iii) tutte le domande e i questionari, eccetto nella misura in cui il Cliente ha fornito tale materiale (di seguito "Proprietà Intellettuale" o "P.I."). Il Cliente riconosce e accetta che tutta la P.I. di Ipsos rimarrà di proprietà esclusiva di Ipsos e, il Cliente non (i) eseguirà operazioni di *reverse engineering*, decompilazione, disassemblaggio o distruzione di qualsiasi P.I. di Ipsos o (ii) commercializzerà, distribuirà, venderà o rivenderà qualsiasi P.I. di Ipsos. Con la presente Ipsos concede al Cliente una licenza irrevocabile, non esclusiva, mondiale, esente da royalty per utilizzare qualsiasi P.I. Ipsos incorporata nei Risultati solo nella misura necessaria al Cliente per utilizzare, visualizzare o accedere ai Risultati per scopi commerciali del Cliente. Il Cliente accetta che Ipsos possa conservare i dati, comprese le informazioni sul livello di test e sul livello del rispondente, ottenuti nel corso dell'esecuzione dei Servizi nei database di Ipsos per studi di settore, benchmarking e convalida delle sue norme e standard professionali, a condizione che (i) tali dati possano solo essere utilizzati o divulgati in forma aggregata e manipolata e (ii) Ipsos non identificherà mai la fonte di tali dati o informazioni come quella del Cliente. Inoltre, Ipsos può conservare una copia dei Risultati ai fini dell'archiviazione in conformità con la politica di conservazione dei documenti di Ipsos.

b) Fermo restando quanto sopra, nella misura in cui il Contratto specifica che i Servizi includono servizi di ricerca multi-cliente e/o qualsiasi risultato finale sarà costituito da report di ricerca multi-cliente ("Risultati multi-cliente"): (i) Ipsos manterrà in ogni momento la proprietà unica ed esclusiva sui Risultati delle ricerche multi-cliente e su tutta la proprietà intellettuale di Ipsos; (ii) il Cliente non potrà vendere, distribuire, copiare o riprodurre in tutto o in parte alcuno dei Risultati delle ricerche multi-cliente, senza l'autorizzazione di Ipsos, che Ipsos potrà negare a propria esclusiva discrezione; e (iii) il presente contratto costituisce una licenza revocabile e non esclusiva da Ipsos al Cliente per l'utilizzo dei Risultati di ricerche multi-cliente esclusivamente per scopi interni, soggetti in ogni momento ai diritti di proprietà di Ipsos qui stabiliti.

## 13. PUBBLICITÀ ED UTILIZZO DEI RISULTATI.

a) Nessuna delle parti potrà utilizzare il nome, i marchi o i loghi dell'altra parte nel pubblico dominio, inclusi e senza limitazioni: in materiale pubblicitario, di marketing o promozionale, comunicati stampa o conferenze stampa (di seguito il "Pubblico dominio") senza il previo consenso scritto dell'altra parte. Inoltre, il Cliente non potrà pubblicare i Risultati nel Pubblico Dominio senza il previo consenso scritto di Ipsos.

b) Il Cliente dovrà informare Ipsos prima dell'affidamento dell'incarico relativo ai Servizi se il Cliente intende utilizzare i Risultati in relazione a qualsiasi risoluzione di controversie, contenziosi, arbitrati o altri procedimenti legali di qualsiasi natura ("Finalità di contenzioso"). Il Cliente riconosce che l'uso dei Risultati a fini di contenzioso può influire sull'approccio metodologico consigliato da Ipsos e sui costi dello studio. Inoltre, se il Cliente decide dopo che i Servizi sono stati completati che desidera utilizzare i Risultati per finalità di contenzioso, dovrà prima ottenere il previo consenso scritto di Ipsos, che Ipsos può negare a sua esclusiva discrezione. La limitazione alle finalità di contenzioso non include l'uso dei Risultati da parte del Cliente in azioni contro Ipsos.

**14. TUTELE.** Le Parti riconoscono e concordano che la divulgazione non autorizzata, la violazione o il tentativo di violazione delle disposizioni del presente Contratto relative a Riservatezza, Informazioni Personali, Titolarità e Pubblicità ed utilizzo dei risultati, può causare all'altra parte danni irreparabili, non limitati all'aspetto pecuniario (es. danno reputazionale). Le Parti concordano che la parte

lesa potrà chiedere all'altra la rimozione o l'interruzione di qualsiasi violazione o tentativo di violazione senza dover provare i danni o fornire garanzie.

La parte lesa potrà in ogni caso rivolgersi alle autorità competenti per ottenere gli opportuni provvedimenti per vietare all'altra la divulgazione, la violazione o il tentativo di violazione, oltre che azionare qualsiasi altro diritto o rimedio previsto dalla legge, recuperando le ragionevoli spese legali sostenute in relazione a tali procedimenti.

**15. RINUNCIA.** Il mancato esercizio di un diritto, potere, rimedio riconosciuto alle parti dal presente Contratto non dovrà intendersi come una rinuncia. La rinuncia espressa o l'assenso eventualmente prestato da una parte rispetto ad una qualsiasi violazione o inadempimento delle disposizioni del presente contratto non si estenderà alle successive violazioni o inadempimenti di qualsiasi natura. Nessuna rinuncia sarà effettiva se non in forma scritta firmata dalla parte che rinuncia ai suoi diritti ai sensi del presente documento.

**16. INVALIDITÀ.** Se una qualsiasi disposizione del Contratto è ritenuta illegale, invalida o inapplicabile da un Tribunale della giurisdizione competente, la legalità, la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni del Contratto non saranno pregiudicate e tali disposizioni rimarranno pienamente in vigore ed efficaci. Se un Tribunale o un'altra autorità competente dovesse stabilire che una qualsiasi disposizione del contratto è eccessiva o irragionevole, tale clausola dovrà essere applicata per quanto possibile restringendo il campo di applicazione o applicando solo in parte l'aspetto ritenuto troppo ampio o irragionevole.

**17. LEGGE APPLICABILE.** L'Accordo sarà disciplinato e interpretato in conformità alle leggi italiane, senza riguardo ai conflitti di principi di legge che richiederebbero l'applicazione di qualsiasi altra legge.

**18. FORO COMPETENTE.** In caso di controversie derivanti da o riferite al presente Contratto, le parti si rimettono alla giurisdizione esclusiva del Foro di Milano.

**19. CESSIONE E SUCCESSORI.** Nessuna delle parti può cedere alcun diritto o delegare alcun obbligo a terzi ai sensi del Contratto senza il previo consenso scritto dell'altra parte, che non potrà essere irragionevolmente negato o ritardato. Nonostante quanto sopra, una parte può cedere il Contratto senza il consenso dell'altra a: (a) un affiliato; o (b) a qualsiasi persona, azienda, organizzazione, società o altra entità che succede all'attività di tale parte mediante acquisizione, fusione, riorganizzazione o altro. Il Contratto entrerà in vigore a beneficio di e sarà vincolante per Ipsos e i suoi successori e aventi causa, e il Cliente e i suoi successori e aventi causa.

**20. SUBAPPALTO.** Ipsos potrà, se opportuno, subappaltare tutti o parte dei Servizi da fornire ai sensi del presente documento a uno dei suoi fornitori approvati o ad un'affiliata.

**21. NESSUNA JOINT VENTURE.** Ipsos è un contraente indipendente e non deve essere considerato in nessun caso un partner, *joint-venturer*, agente o rappresentante legale del Cliente.

**22. FORZA MAGGIORE.** In nessun caso Ipsos sarà responsabile nei confronti del Cliente per la mancata fornitura dei servizi di ricerca di mercato o per il suo ritardo nell'esecuzione dei servizi a causa di qualsiasi evento o condizione, non esistente alla data della firma del presente contratto, non ragionevolmente entro il controllo di Ipsos a partire da tale data, che impedisce in tutto o in parte l'adempimento da parte di Ipsos dei suoi obblighi ai sensi del presente documento ("Forza maggiore"). Senza limitare quanto sopra, costituiscono eventi o condizioni di forza maggiore: atti di azione statale o governativa, terrorismo, sommosse, disordini, guerre, scioperi, rallentamenti, prolungata carenza di energia, epidemie, incendi, inondazioni, uragani, tifoni, terremoti, fulmini ed esplosioni o qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo di Ipsos.

**23. NOTIFICHE.** Tutte le notifiche e le altre comunicazioni di cui al Contratto dovranno essere fornite in forma scritta agli indirizzi delle parti indicati nel Contratto o ad altri indirizzi specificati per iscritto alla parte notificante dopo la data del Contratto, e si riterranno recapitate alla data in cui sono state consegnate personalmente, il giorno lavorativo successivo se consegnate a un corriere espresso riconosciuto per la consegna il giorno successivo, o il terzo giorno lavorativo dopo l'invio tramite posta certificata con ricevuta di ritorno. A tal fine viene considerato "giorno lavorativo" ogni giorno diverso da sabato, domenica o da una festività nazionale.

**24. INTERO ACCORDO; ULTRATTIVITÀ.** Il Contratto contiene l'unico ed intero accordo tra le parti in relazione al suo oggetto e non può essere modificato se non con atto scritto firmato dal Cliente e da Ipsos. In caso di risoluzione del Contratto, le Sezioni 3, 4, 6, da 7 a 13, 16, 17 e 22 sopravvivranno a tale risoluzione.