



Roma li 27/07/2017

Protocollo: 86984/RU

Rif.:

Allegati: 1

Spett.
SWG S.p.a.
Via S. Francesco D'Assisi 24, Trieste
Pec: info@pec.swg.it

**Oggetto: Procedura negoziata per l'affidamento di una indagine di customer satisfaction sui pagamenti ai fornitori.
CIG: Z7F1F7C2EE.**

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Uffici Centrali ha necessità di acquisire il servizio in oggetto.

A tal fine si richiede a codesta ditta la migliore offerta per lo stesso, con le caratteristiche, condizioni, termini e modalità indicati nella presente lettera di invito, da ritenersi tutti vincolanti e a pena di esclusione dalla procedura.

L'indagine di customer satisfaction oggetto della presente gara dovrà avere le seguenti caratteristiche:

1. L'indagine dovrà essere condotta in due fasi: una prima fase qualitativa e una seconda fase quantitativa;
2. La fase qualitativa dovrà essere finalizzata ad identificare le componenti cruciali del processo di pagamento per comprendere eventuali ragioni di insoddisfazione dei fornitori e identificare proposte/suggerimenti per migliorare il processo;
3. La fase quantitativa, invece, dovrà consentire di rilevare i punti di forza e di debolezza del servizio e gli ambiti di miglioramento;
4. La fase quantitativa dovrà essere svolta sulla base delle risultanze della fase qualitativa, e verrà condotta attraverso un questionario individuale di almeno 30 domande con l'obiettivo di raccogliere l'opinione dei fornitori su concrete ipotesi di miglioramento del processo di pagamento, soprattutto in relazione ai punti risultati più problematici;
5. Il questionario con il quale verrà condotta la fase quantitativa dell'indagine dovrà essere sottoposto dall'affidatario alla preventiva approvazione da parte dell'Agenzia;
6. Nell'indagine dovranno essere coinvolti un numero minimo di 300 fornitori, cui dovrà essere sottoposto il questionario a mezzo contatto telefonico;

7. L'elenco dei fornitori e dei relativi punti di contatto sarà fornito dalla scrivente Agenzia all'affidatario del servizio, in fase di stipula del contratto;
8. Gli esiti dell'indagine dovranno pervenire all'Agenzia entro 3 mesi dalla stipula del contratto.

Prezzo totale a base d'asta:

Il prezzo a base d'asta è di €19.000,00 (diciannovemila/00).

Termine presentazione dell'offerta: il plico contenente l'offerta dovrà pervenire entro e non oltre il **termine perentorio delle ore 12:00 del giorno 01/09/2017**. Oltre il termine indicato non sarà valida alcuna altra offerta anche se sostitutiva od aggiuntiva ad offerta precedente. Per la ricezione del plico farà fede unicamente la data del timbro del protocollo dell'Agenzia o la ricevuta rilasciata dalla medesima e non si terrà conto dei plichi che, per qualsiasi motivo, dovessero pervenire oltre il termine fissato anche se spediti prima della scadenza dello stesso.

Indirizzo per l'invio dell'offerta: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Direzione Centrale Pianificazione, Amministrazione e Sicurezza sul Lavoro – Ufficio Acquisti – Via Mario Carucci n.71 - 00143 Roma.

Modalità di presentazione dell'offerta: l'offerta dovrà essere inviata, a pena di esclusione, a completo rischio del mittente, entro il termine perentorio indicato, mediante raccomandata A/R, posta celere, agenzia di recapito autorizzata, recapito a mano presso l'indirizzo sopra specificato. Si avverte che l'orario di servizio al pubblico effettuato dall'Ufficio Acquisti è il seguente: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Forma dell'offerta: l'offerta sarà costituita, a pena di esclusione, da un plico idoneamente sigillato onde garantire la sicurezza contro eventuali manomissioni e controfirmato sui lembi di chiusura, che dovrà riportare sul frontespizio:

- 1 - la data di scadenza per la presentazione dell'offerta;
- 2 - la denominazione e l'indirizzo del mittente;
- 3 - la dicitura "NON APRIRE - Procedura negoziata per l'affidamento di una indagine di customer satisfaction sui pagamenti ai fornitori – OFFERTA".

Il plico dovrà contenere, a pena di esclusione, **n. 2** (due) buste, idoneamente sigillate sui lembi di chiusura, denominate **Busta A – Documentazione amministrativa e Busta B – Offerta economica**.

Busta A) Documentazione amministrativa

Sul frontespizio della busta A dovrà riportarsi la denominazione della ditta che presenta l'offerta e l'indicazione "**Busta A – Documentazione amministrativa**".

La busta A dovrà contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

1. Lettera di invito firmata in ogni pagina per accettazione;
2. Dichiarazione ai sensi dell'art. 47 D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta dal rappresentante legale, corredata di copia del documento di riconoscimento del firmatario in corso di validità, attestante:
 - a. generalità e veste rappresentativa del dichiarante;

- b. dati relativi all'impresa (denominazione, sede legale, codice fiscale, partita iva, recapito telefonico, fax, indirizzo di posta elettronica e di posta elettronica certificata) nonché l'indicazione del domicilio eletto per le comunicazioni;
- c. l'iscrizione nel registro delle imprese per il settore oggetto di gara;
- d. l'insussistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 80 d.lgs. n. 50/2016 in capo alla ditta e agli altri soggetti specificati da tale norma. **Se la dichiarazione viene formulata dal solo legale rappresentante anche a proposito di altri tra i soggetti suddetti, essa dovrà contenere l'indicazione nominativa di tutti tali soggetti;**
- e. di applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo di categoria;
- f. di non essersi avvalso dei piani di emersione di cui alla L. n. 383/2001, ovvero di essersene avvalso ma che il periodo di emersione si è concluso;
- g. di aver preso integralmente conoscenza della presente lettera d'invito e di accettare espressamente, incondizionatamente e senza riserva alcuna, tutte le clausole, i vincoli, le condizioni, le disposizioni e le procedure in essi previste;

Si precisa che, nel caso di dichiarazioni mendaci, si procederà all'esclusione del concorrente.

Nel caso in cui il soggetto che firma la suddetta dichiarazione sia persona diversa dal legale rappresentante della ditta, dovrà essere fornita copia autentica della procura che ne attesti i poteri di firma.

3. Patto di integrità debitamente compilato e firmato.

Busta B) Offerta economica

Sul frontespizio della busta B dovrà riportarsi la denominazione della ditta che presenta l'offerta e l'indicazione **“Busta B – Offerta economica”**.

La busta B dovrà contenere, a pena di esclusione, l'offerta economica, in cifre e in lettere, timbrata e firmata dal legale rappresentante della ditta partecipante corredata da copia del documento di riconoscimento del firmatario.

In caso di discordanza tra l'importo espresso in cifre e quello in lettere verrà preso in considerazione quello espresso in lettere.

Nell'offerta economica devono essere indicati i costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nell'offerta deve essere dichiarato che la stessa sarà valida per almeno 180 (centottanta) giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

Comunicazioni: tutte le comunicazioni verranno effettuate a mezzo posta elettronica certificata o, solo in caso di indisponibilità di quest'ultima, a mezzo e-mail.

Modalità di aggiudicazione: l'aggiudicazione avverrà in base al criterio del prezzo più basso.

L'apertura delle buste sarà effettuata in seduta pubblica che si svolgerà alle ore 10,00 del giorno 04 settembre 2017 presso la stanza A 515 – palazzina A – della sede dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Via Mario Carucci 71 – 00143 Roma.

Alla seduta pubblica potrà assistere un incaricato di ciascun concorrente. L'accesso e la permanenza dei rappresentanti del concorrente nei locali ove si procederà alle operazioni di gara sono subordinati all'assoluto rispetto delle procedure di accesso e di sicurezza in vigore presso l'Agenzia ed all'esibizione dell'originale del documento di identificazione e di documento attestante i poteri rappresentativi dell'intervenuto o di delega da parte del rappresentante legale corredata da copia del documento d'identità di quest'ultimo. Al fine di consentire al personale dell'Agenzia di procedere all'identificazione, l'incaricato del concorrente dovrà presentarsi all'ingresso visitatori almeno 15 (quindici) minuti prima dell'orario fissato per la seduta pubblica.

L'aggiudicazione potrà avvenire anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta congrua e conveniente per l'Agenzia.

Nell'ipotesi in cui all'atto dell'aggiudicazione risultino due o più offerte identiche, si farà ricorso al sistema del sorteggio pubblico.

L'Agenzia si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione, dandone comunicazione ai concorrenti, senza che essi possano vantare pretesa alcuna.

L'aggiudicazione mentre è impegnativa per l'offerente non lo per l'Amministrazione la quale si riserva la facoltà di revocarla qualora sussistano validi motivi. L'aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta.

In nessun caso la mancata aggiudicazione della gara e/o la sua revoca potranno comportare indennizzi in qualunque forma agli offerenti che partecipano alla gara avendo piena conoscenza della specifica circostanza.

In seguito all'approvazione dell'Agenzia, l'aggiudicazione, verrà comunicata a tutti i concorrenti.

L'aggiudicazione diventa efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti.

Prima della sottoscrizione del contratto l'aggiudicatario dovrà prestare cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 D.Lgs. n. 50/2016.

Il successivo contratto dovrà essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante dell'aggiudicatario o da persona munita di comprovati poteri di firma.

Per ottemperare agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. n. 136/2010, prima della sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario sarà chiamato a comunicare un conto corrente bancario o postale dedicato su cui ricevere ed effettuare tutti i pagamenti relativi al contratto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, oltre a tutte le successive modifiche degli stessi.

Modalità di pagamento: il pagamento sarà eseguito dietro presentazione di regolare fattura.

La fattura potrà essere emessa dopo la constatazione della regolare esecuzione del servizio da parte dell'Ufficio Acquisti della Direzione Centrale Pianificazione, Amministrazione e Sicurezza sul Lavoro dell'Agenzia e dovrà, obbligatoriamente contenere in allegato, l'attestazione di regolare esecuzione.

In mancanza di tale documento e delle ulteriori informazioni necessarie per il buon esito del pagamento la fattura sarà disconosciuta da parte dell'Agenzia.

La fattura, come stabilito dall'art. 1, comma 209, legge 24 dicembre 2007 n. 244 ed in attuazione del disposto di cui all'art. 6, commi 2 e 6, del Decreto MEF 3 aprile 2013 n. 55, ai fini del pagamento, dovrà essere trasmessa obbligatoriamente in forma elettronica per il tramite del Sistema di Interscambio.

La stessa dovrà essere intestata a: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Direzione Centrale Amministrazione e Finanza – Ufficio Tesoreria - Via Mario Carucci 71 – 00143 Roma – C.F. 972108990584 – P.I. 06409601009.

Ai fini del buon esito del pagamento nella fattura elettronica dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- Codice univoco ufficio: EHD13P
- Codice Identificativo Gara CIG:
- Il numero di contratto (Protocollo)
- Ogni altra informazione contenuta nella e-mail di comunicazione di esito positivo di ricezione”.

L'aggiudicatario sarà direttamente responsabile per il pagamento di ogni imposta dalla stessa dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso percepito.

Protezione dell'impiego e condizioni di lavoro: l'aggiudicatario dovrà garantire che, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno osservate tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche in materia previdenziale, di sicurezza e antinfortunistica sul lavoro, nonché la contrattazione collettiva.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62/2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” e dell'art. 1 del Codice di comportamento dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, adottato con deliberazione n. 4755/RI del 28 aprile 2014 del Direttore dell'Agenzia, l'appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, che sono pubblicati sul sito istituzionale www.agenziadoganemonopoli.gov.it - sezione Home/L'Agenzia/Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti formali.

Informativa sui dati acquisiti dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli: ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui al D.Lgs. n.196/2003 si precisa che i dati personali degli offerenti verranno acquisiti ai fini della partecipazione alla presente procedura, nonché ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, e saranno trattati esclusivamente a tali fini assicurando l'assoluta sicurezza e riservatezza. Il trattamento potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici; i dati potranno essere comunicati al Ministero dell'Economia e delle Finanze o ad altre autorità, ove disposto per legge, ad eventuali commissioni di valutazione e/o verifica all'uopo istituite, nonché a terzi che facciano richiesta di accesso agli atti, sempre che ciò sia consentito nel caso di specie e nei limiti della normativa vigente. Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui

all'art. 7 del citato D.Lgs. n.196/2003. Con la presentazione dell'offerta i concorrenti esprimono il proprio consenso al predetto trattamento.

Responsabile del procedimento: il responsabile del procedimento è la dott.ssa Vincenza Iannelli, Dirigente dell'Ufficio Acquisti.

Richieste di informazioni e chiarimenti: eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti circa l'oggetto del servizio, la procedura di partecipazione, ovvero la documentazione da produrre, potranno essere richiesti all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Direzione Centrale Pianificazione, Amministrazione e Sicurezza sul Lavoro – Ufficio Acquisti – via Mario Carucci 71 – 00143 – Roma, al Responsabile del procedimento a mezzo fax al n. 0650242220 o via e-mail all'indirizzo: dogane.pas.acquisti@agenziadogane.it.

Le richieste potranno pervenire entro e non oltre le ore **18:00 del giorno 11 agosto 2017**. Saranno prese in considerazione soltanto le richieste formulate per iscritto, pervenute entro il termine di cui sopra. Le eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti non comporteranno il differimento dei termini. Nel formulare la richiesta è necessario indicare i recapiti (fax, e-mail o pec dove indirizzare la risposta).

Obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62 Incompatibilità di cui all'art. 53 comma 16/ter d.lgs. 165/2001: Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2 comma 3 del D.P.R. n.62/2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” e dell'art. 1 del Codice di comportamento dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, adottato con deliberazione n. 4755/RI del 28 aprile 2014 del Direttore dell'Agenzia, l'appaltatore e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici, per quanto compatibili; codici che – pur non venendo materialmente allegati al presente contratto – sono pubblicati sul sito istituzionale www.agenziadoganemonopoli.gov.it nella sezione: Home/L'Agenzia/ Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti formali.

Il partecipante alla gara, con la sottoscrizione della presente, dichiara altresì che non sussiste, a proprio carico, l'incompatibilità di cui all'art. 53 comma 16/ter D.Lgs. 165/2001.

*Il funzionario delegato**

Dr. Fabio Giuseppe Cisaria

**ai sensi dell'art.4 bis del DL 78/2015 e
in virtù dell'atto n. 31272/RI del 27/12/2016*

Si allega alla presente

✓ patto di integrità