

**DETERMINA A CONTRARRE**  
**ART. 17 D.LGS. N. 36/2023**

<b>OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE</b>	Affidamento del servizio di Customer Satisfaction
<b>CODICE IDENTIFICATIVO</b>	RdA Consip n°: 51727
<b>BENEFICIARIO</b>	Sogei S.p.A., Agenzia delle Entrate, Amministrazione
<b>AVVISO DI PREINFORMAZIONE</b>	No
<b>TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA</b>	Procedura negoziata senza bando su MePA >= 140K, previa indagine di mercato (ex art. 50, comma 1, lett. e), del D.Lgs. n. 36/2023)
<b>IMPORTO MASSIMO STIMATO</b>	Euro: 140.000,00 (IVA esclusa)
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Mesi: 36
<b>REQUISITI DI PARTECIPAZIONE</b>	<p><b>1. Requisiti di ordine generale</b> - Non sussistenza dei motivi di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione, nonché della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.</p> <p><b>2. Requisito di abilitazione</b> - L'operatore economico, in qualità singolo partecipante o le imprese eventualmente costituente in RTI, che intende/ono partecipare alla procedura dovrà/anno risultare, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle "manifestazioni di interesse", "abilitato/e" al MEPA e, specificatamente, al MePA Bando "Servizi" - Categoria "Marketing, comunicazione, pubblicità, social media, ricerche di mercato", seguendo le indicazioni pubblicate all'interno del sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> e conformemente a quanto disciplinato dalle Regole del Sistema di eProcurement..</p> <p><b>3. Requisiti di ordine speciale</b></p> <p><b>3.1. Requisito di idoneità professionale</b> - Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.</p> <p><b>3.2. Requisito di capacità tecnica e professionale</b> - Esecuzione nel precedente triennio dalla data di adozione della determina a</p>

	<p>contrarre di almeno n. 1 (uno) contratto analogo a quello in affidamento avente ad oggetto il servizio di analisi della Customer satisfaction di importo minimo pari a € 50.000,00, eseguito anche a favore di soggetti privati.</p> <p><b>3.4 Altri requisiti di partecipazione e/o condizioni di esecuzione</b> - Limitatamente alle attività proprie delle figure individuate nella tabella di cui al par. 2 dell'Avviso di indagine di mercato, i contratti collettivi applicati sono l'Accordo Collettivo Nazionale per la regolamentazione delle Collaborazioni esclusivamente personali nel settore delle ricerche di mercato (Codice CCNL V172) e il CCNL TLC (Codice CCNL K411). L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore sopra indicati, oppure un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto. Ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, e a garantire l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.</p>
<b>CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE</b>	miglior rapporto qualità prezzo: PE = 30 - PT = 70
<b>SUDDIVISIONE IN LOTTI</b>	NO - Ai sensi e per gli effetti dell'art. 58, del D.lgs. n. 36/2023, si precisa che la presente procedura non viene suddivisa in lotti in quanto le varie prestazioni oggetto del contratto fanno parte di un'unica tipologia e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico. Di conseguenza un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto del contratto.
<b>MOTIVAZIONI</b>	<p>L'indagine di mercato sarà preordinata a conoscere gli operatori interessati a partecipare alla procedura de qua. Si prevede un numero massimo di operatori economici da invitare alla suddetta procedura, individuato in numero di 5 (cinque) operatori economici.</p> <p>Gli invitati saranno selezionati tra gli operatori economici che abbiano presentato manifestazione di interesse, che siano risultati ammessi al Bando MePA e in possesso dei requisiti di partecipazione sopra richiesti, in base ai seguenti sequenziali criteri oggettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 in corso di validità inerente ricerche di mercato qualitative e quantitative rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento;</li> </ol> <p><u>Se il criterio di cui al precedente punto 1) venisse attestato da più di 5 (cinque) operatori economici, tra i soli operatori economici in possesso della suddetta certificazione UNI EN ISO 9001, verrà applicato il seguente ulteriore criterio:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. esecuzione di un contratto analogo avente ad oggetto un servizio di analisi della customer satisfaction eseguito, anche a favore di soggetti privati, nel precedente triennio dalla data di adozione della determina a contrarre, di importo minimo pari a € 25.000,00, ulteriore rispetto a quello richiesto come requisito di partecipazione nella presente determina a contrarre (3.2 Requisito di capacità tecnica e professionale), eseguito anche a favore di soggetti privati;</li> </ol> <p><u>Se il criterio di cui al precedente punto 2) venisse attestato da più di 5 (cinque) operatori economici, tra i soli operatori economici in possesso della suddetta certificazione UNI EN ISO 9001 e del suddetto contratto analogo, verrà applicato il seguente ulteriore criterio:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. fatturato globale maturato nel triennio precedente a quello di adozione della determina a contrarre.</li> </ol> <p>Sulla base del criterio di cui al punto 3), la SA formulerà una graduatoria tra gli operatori in ordine crescente del valore del fatturato globale. Da tale graduatoria saranno selezionati per il successivo invito alla procedura negoziata i primi 3 (tre)</p>

	<p>Operatori economici (con il maggior valore di fatturato globale) e gli ultimi 2 (due) Operatori economici (con il minor valore di fatturato globale).</p> <p>Nel caso in cui le manifestazioni di interesse pervenute non raggiungano il numero massimo sopra indicato, verranno invitati tutti gli operatori economici che abbiano presentato manifestazione di interesse e che soddisfino i requisiti di partecipazione e i criteri precedentemente indicati.</p> <p>La comprova del requisito speciale di cui al precedente punto 3.2 (Requisito di capacità tecnica e professionale) nonché dei criteri oggettivi di selezione sopra indicati sarà effettuata esclusivamente sul fornitore aggiudicatario della procedura.</p> <p>Nell'ambito delle attività di competenza di Sogei, è prevista anche la partecipazione al monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei propri Clienti nell'erogare i servizi. In particolare, per l'Amministrazione finanziaria (Dipartimento delle finanze, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, Agenzia delle Entrate), il monitoraggio ha l'obiettivo di mettere a disposizione dell'autorità politica e delle strutture operative la "voce" del contribuente attraverso un sistema di rilevazione e misura che permetta confronti diretti tra i diversi servizi fiscali e che consenta una tracciabilità nel tempo del rapporto Fisco/Contribuente. In questo modo sarà possibile pianificare gli interventi per il miglioramento dei servizi e dell'immagine dell'Amministrazione finanziaria in modo da massimizzarne i risultati in rapporto alle aspettative di cittadini, imprese e professionisti. In relazione al predetto obiettivo, è richiesto l'affidamento del servizio di Customer satisfaction, da erogarsi per 36 (trentasei) mesi in favore di Sogei e Agenzia delle Entrate ed in particolare delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esecuzione dell'indagine (somministrazione delle interviste face to face e telefoniche),</li> <li>- analisi dei dati (controllo dei dati raccolti e eliminazione di anomalie ed errori, statistiche descrittive, studio delle correlazioni, analisi dei gruppi, analisi statistiche multivariate, test sull'adeguatezza del questionario, analisi delle criticità e definizione delle priorità).</li> </ul> <p>In coerenza con quanto disciplinato all'art. 50, comma 1, lett. e) del D.Lgs 36/2023, sarà esperita una Procedura negoziata senza bando su MePA &gt;= 140K, preceduta da avviso indagine di mercato, in ragione dell'importo economico stimato (&gt; di 140k), nonché in ragione alla tipologia di acquisto.</p>
<b>NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO</b>	N.A.
<b>ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO</b>	Condizioni di contratto standard Sogei
<b>DEROGA AL BANDO TIPO</b>	N.A.
<b>RESPONSABILE PROCEDIMENTO</b>	<p>Il Responsabile unico del progetto è il Dott. Gianandrea Greco, ferma restando l'applicazione dell'art. 15, comma 2 D.Lgs. 36/2023.</p> <p>Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è il Dott. Stefano Intini, ferma restando l'applicazione dell'art. 15, comma 2, secondo periodo D.Lgs. 36/2023.</p>

<b>FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA</b>	Gianandrea Greco (Responsabile Divisione Sourcing Operation)	Vale la data della firma digitale del documento
---	--	---

**Per gli acquisti effettuati per altre Amministrazioni/Società nella determina di cui sopra sono recepite le esigenze dalle stesse manifestate**