

DETERMINA A CONTRARRE

(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)

Disp. n. 4 del 14/06/2022

Oggetto	Progetto Pilota Audit in incognito (Calling e Client)
Tipo di appalto	Servizi
Breve descrizione dell'intervento	Si intende avviare l'indagine di Audit in incognito quale ulteriore metodologia, oltre l'audit tradizionale, per la rilevazione della qualità dei servizi erogati. Tale modalità completa il sistema di gestione della qualità, con il valore aggiunto dell'analisi in incognito. Il servizio rientra nell'evoluzione dell'analisi del grado di soddisfazione dei clienti con un focus sulla qualità percepita rispetto ai servizi erogati, al fine di definire le relative aree di forza e di debolezza
Motivazione	Gestione del servizio di Customer Experience finalizzato alle rilevazioni in "incognito" sui servizi erogati alla clientela.
Individuazione degli operatori economici	Si procede con il primo affidamento alla società MyNoiLab s.r.l., presente tra gli operatori economici del settore attualmente qualificati nell'Albo Fornitori di AQP nella categoria merceologica serv.1301, individuato per la competenza sulle modalità di svolgimento del servizio oggetto di interesse AQP. Si procede con affidamento diretto ai sensi Art. 36, comma 2 lett. a) del d.lgs. 50/2016
Requisiti di ammissione	<p>a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura o nel corrispondente Albo Professionale (n. iscrizione _____) per attività nello specifico settore oggetto del contratto</p> <p>b) Assenza di cause di esclusione stabilite dall'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 smi;</p> <p>Ovvero</p> <p>c) In caso di fornitori qualificati, operativi nella specifica categoria di riferimento sull'Albo Fornitori telematico di AQP, conferma dei requisiti dichiarati ovvero aggiornamento degli stessi.</p>
Importo a base d'asta	€ 17.750,00 (IVA esclusa), di cui € 17.050,00 per la realizzazione del Progetto Pilota e € 700,00 per le spese di trasferta forfait per 3 persone per l'Incontro di Presentazione dei risultati finali; € 00,00 per oneri della sicurezza indiretti.
Durata dell'appalto	Realizzazione progetto pilota in campo entro 3 mesi decorrenti dalla data del "verbale di avvio lavori"
Tipologia di procedura	Primo affidamento diretto
Modalità di stipulazione del contratto	Ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n.50/2016 smi, il contratto è stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o strumenti analoghi negli altri Stati membri (ordine SAP).
Pagamenti	<p>Il pagamento per il servizio avverrà a partire dalla data "verbale di avvio lavori" come di seguito definito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40% acconto alla firma del "verbale di avvio lavori"; • 40% a fine esecuzione "Progetto Pilota"; • Saldo 20% a fine presentazione finale dei risultati.
Modalità di finanziamento	Il finanziamento della spesa è a totale carico dei proventi tariffari di AQP per l'importo complessivo di € 17.750,00 è inserito nel budget costi 2022 ed approvato nella linea conto 45430315
Responsabile Unico del Procedimento	Marco Francesco Carabellese

Giusta procura conferita con atto per rogito del Notaio Fabio Mori di Bari in data 04/02/2022 - rep.1508 – raccolta n.1063 registrato a Bari al n° 4746/IT del 04/02/2022
Il Responsabile Customer Management Dott. Marco Francesco Carabellese