

SGQA-ID04

GESTIONE OFFERTA COMMERCIALE

Rev.	Data	Descrizione	Emesso	Approvato
0	Apr. 2023	PRIMA EMISSIONE	RSQA	Comitato Direttivo
1	Feb. 2026	SECONDA EMISSIONE	RSQA	Comitato Direttivo

INDICE

1. SCOPO.....	3
1.1 APPLICABILITÀ	3
2. DEFINIZIONI	3
3. RIFERIMENTI DOCUMENTALI	3
4. RESPONSABILITÀ.....	3
5. OPERATIVITÀ	3
5.1 RICHIESTA D'OFFERTA - VALUTAZIONE PRELIMINARE.....	3
5.2 FORMULAZIONE DELL'OFFERTA/PROPOSTA DI OFFERTA	4
5.2.1 Apertura progetto/commessa	4
5.2.2 Predisposizione dell'offerta e preventivo	4
5.3 VERIFICA DELL'OFFERTA	5
5.4 ARCHIVIAZIONE DELL'OFFERTA.....	5
5.5 VARIAZIONE D'OFFERTA	5
5.6 RIESAME DELL'OFFERTA E DELL'INCARICO	5
5.7 CONFERMA INCARICO.....	6
5.8 ARCHIVIAZIONE INCARICO.....	6
5.9 MODIFICHE ALL'INCARICO.....	6

1. SCOPO

La presente informazione documentata **ID04 – gestione commerciale offerte** ha lo scopo di descrivere le modalità per l'emissione di un'offerta e le relative responsabilità in relazione ai servizi offerti da Montana S.p.A.

1.1 APPLICABILITÀ

Questa informazione documentata si applica a tutte le iniziative commerciali e offerte che hanno implicazioni economiche per l'Azienda, sia conseguenti a Richieste di Offerta da parte del cliente che possono avvenire via mail e telefono che a iniziative autonome, ad esempio per bandi di gara ai quali Montana S.p.A. intende partecipare.

2. DEFINIZIONI

Vedi il Manuale Integrato della Qualità e Ambiente

3. RIFERIMENTI DOCUMENTALI

ID02 - Gestione documenti e registrazioni

ID05 - Gestione della commessa

FL01 – Flusso emissione offerta

4. RESPONSABILITÀ

- DCOM = Direttore Commerciale;
- CdA = Consiglio di amministrazione;
- CD = Comitato Direttivo;
- RCOM = Responsabile Commerciale della Business Unit;
- Direzione Finanziaria
- RTO = Responsabile Tecnico Operativo
- RSE = Responsabile di Servizio
- SL = Service Lead
- RdC = Referente del cliente

5. OPERATIVITÀ

Si sottolinea l'importanza che i documenti relativi al rapporto con clienti siano redatti in forma scritta ed opportunamente conservati ed archiviati in quanto documentazione probatoria in caso di contestazioni o discordie.

5.1 RICHIESTA D'OFFERTA - VALUTAZIONE PRELIMINARE

La richiesta di offerta può essere fatta dal Cliente sia in forma scritta che verbale.

Il RCOM valuta l'opportunità di proporre un'offerta sulla base di:

- interesse economico/strategico legato alla tipologia di Cliente;
- competenza tecnica;
- disponibilità di risorse interne/esterne da dedicare all'attività richiesta.

La valutazione è effettuata da RCOM, il quale coinvolge il RTO e, in caso di rilevanza tecnica, anche i RSE e i SL, come indicato nel **ID04 - FL01 – Flusso emissione offerte**, in caso:

- offerte complesse (es che comportano competenze su più aree o un impegno significativo in gg/uu);
- offerte economicamente impegnative per entità e coefficienti di vendita (con criteri che vengono aggiornati periodicamente);
- offerte in collaborazione/ATI con altri soggetti;
- offerte verso clienti o siti nuovi con potenziali interferenze commerciali.

5.2 FORMULAZIONE DELL'OFFERTA/PROPOSTA DI OFFERTA

Il RCOM è responsabile della redazione dell'offerta, contestualmente è responsabile dell'apertura di un progetto/commissa in Progeta e della definizione del preventivo. Il RCOM può delegare la funzione operativa mantenendone in ogni caso la responsabilità.

5.2.1 Apertura progetto/commissa

All'apertura delle commesse su Progeta è necessario compilare tutti i campi presenti nella relativa finestra in Progeta:

- Cliente;
- Riservatezza;
- Area di business;
- Categoria;
- Team di Lavoro;
- Referenze;

È obbligatorio includere nel team un unico RCOM (il soggetto attraverso cui è entrata la commessa).

Il RCOM è tenuto alla compilazione dell'opzione "gara – richiesta - proposta" in Progeta.

5.2.2 Predisposizione dell'offerta e preventivo

Il RCOM predispone l'offerta coinvolgendo il RTO ed eventualmente altri soggetti come indicato nel **ID04 - FL01 – Flusso emissione offerte**.

Il documento d'offerta, salvo deroghe motivate, deve essere redatto sulla base del documento tipo nella sua ultima revisione.

Il RCOM redige il preventivo in Progeta, mediante pianificazione delle attività da svolgere con la conseguente definizione delle attività tecniche, dei tempi, dei costi e ricavi.

In fase di definizione del preventivo è necessario valutare la necessità di consulenti e/o fornitori.

Viene in tal caso richiesta un'offerta a fornitori/consulenti esterni qualificati, se presenti per le attività richieste.

In caso di fornitori di cui si dispone già di prezziari di riferimento si può redigere la parte relativa senza fare ricorso a richieste d'offerta specifiche (es analisi di laboratorio).

Le richieste economiche al cliente devono tener conto di:

- costi per la redazione dell'offerta;
- costi legati a fornitori/consulenti;
- condizioni di pagamento di fornitori/consulenti;
- impegno della struttura interna, costi interni;
- rilevanza strategica del cliente;
- costi commerciali, Note spese, trasferte, ecc.

5.3 VERIFICA DELL'OFFERTA

La verifica tecnica ed economica dell'offerta prima della sua emissione è sotto la responsabilità di:

- RCOM per offerte fino a 150.000 euro;
- AD o Presidente del CDA per offerte di importo tra 150.001 euro fino a 500.000 euro;
- AD e Presidente del CDA, in modo congiunto, per offerte di importo tra 500.001 euro fino a 750.000 euro;
- dal CdA per offerte di importo oltre i 750.001 euro.

Il CFO viene consultato in caso di condizioni economiche particolari.

Nel caso la verifica economica e/o quella tecnica sia negativa, si procede all'aggiornamento delle parti da modificare.

Quando la verifica è positiva si invia al cliente copia dell'offerta.

L'offerta riporta nome e cognome del RCOM.

5.4 ARCHIVIAZIONE DELL'OFFERTA

Tutte le offerte e relative revisioni vengono archiviate, contestualmente alla loro emissione, in formato digitale in Progeta e nella cartella Gestione della relativa commessa. L'offerta è soggetta alla codifica secondo quanto specificato nell'Informazione Documentata **ID02 - Gestione documenti e registrazioni** e all'archiviazione in Progeta secondo quanto specificato nel **ID04 - FL01 – Flusso emissione offerte**.

5.5 VARIAZIONE D'OFFERTA

Qualora a seguito della trattativa tecnico-commerciale sia necessario modificare i termini dell'offerta negli aspetti tecnici o qualitativi o economici o di consegna, occorre riformulare l'offerta. Contestualmente il preventivo su Progeta viene aggiornato.

5.6 RIESAME DELL'OFFERTA E DELL'INCARICO

L'attività di riesame dell'offerta deve avvenire sistematicamente sia prima dell'invio dell'offerta al cliente, sia al momento della conferma d'ordine da parte del cliente, prima della firma dell'incarico da parte di Montana.

La verifica del contratto viene svolta dal RCOM con il supporto del CFO in caso di condizioni economiche particolari.

Il riesame dell'offerta/incarico deve verificare:

- i requisiti richiesti dal cliente (descritti nei documenti contrattuali);
- la risoluzione di eventuali scostamenti tra i requisiti riportati nell'offerta e quelli contenuti nell'incarico/contratto;
- la capacità di soddisfare tali requisiti.

Tale verifica deve sempre essere effettuata e deve prevedere:

- verifica economica della congruità del contratto (es. per effetto di introduzione di nuovi tariffari interni, o scadenza dei termini di validità dell'offerta), con eventuale formalizzazione di offerte/contratti da parte dei fornitori ove non ancora presenti e/o non aggiornati in sede di offerta;
- verifica della rispondenza tecnica dell'offerta alle esigenze della normativa cogente (es. per entrata in vigore di nuove normative a seguito della presentazione dell'offerta).

L'esito positivo del riesame è attestato dalla firma del responsabile, identificato al par. 5.3, sull'offerta/incarico.

In caso di esito negativo, o di eventuali difformità significative, si coinvolge il DCOM ed eventualmente si riavvia la fase di formulazione d'offerta.

5.7 CONFERMA INCARICO

L'eventuale conferma di incarico da parte del cliente deve far riferimento all'offerta emessa da Montana, o può in alternativa coincidere con firma del cliente posta sull'offerta stessa.

In entrambi i casi il documento costituisce il contratto tra il cliente e Montana e costituisce il collegamento tra la fase di gestione dell'offerta e della commessa.

5.8 ARCHIVIAZIONE INCARICO

Tutti gli incarichi vengono archiviati contestualmente alla loro firma in formato digitale in Progeta, nella commessa di riferimento. Lo stesso criterio viene applicato alle eventuali successive revisioni. L'incarico è soggetto all'archiviazione in Progeta secondo quanto specificato nel **ID04 - FL01 – Flusso emissione offerte**.

5.9 MODIFICHE ALL'INCARICO

Le eventuali modifiche all'incarico o al contratto, richieste dal cliente o proposte da Montana successivamente alla conferma e accettazione, devono essere gestite in modo formale come varianti d'ordine o di contratto, con l'emissione di una nuova offerta.

Le modifiche all'ordine richiedono il riesame dell'offerta e di archiviazione secondo le modalità definite al punto precedente.