



**PROVVEDIMENTO**  
**AFFIDAMENTO DIRETTO**  
**PER ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2019**  
**(ES19\_027\_MEPa)**

**PREMESSE**

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (cd. Codice dei Contratti Pubblici), si rende necessario procedere all'acquisizione di "Attività di Customer Satisfaction Survey 2019" dalla società Lattanzio Monitoring & Evaluation S.r.l., che ha presentato la migliore offerta nell'ambito di una preliminare indagine di mercato, nei termini di seguito specificati.

**PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO E IMPORTO DI AGGIUDICAZIONE**

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione del servizio in oggetto, individua le seguenti voci:

**A) Importo servizio oggetto d'appalto**

A1	Importo a base d'asta per Attività di Customer Satisfaction Survey 2019	Euro 35.000,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 35.000,00</b>

**B) Importo per oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso**

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	<b>Totale B</b>	<b>Euro 0,00</b>

	<b>Totale A + B</b>	<b>Euro 35.000,00</b>
--	---------------------	-----------------------

**C) Somme a disposizione dell'Amministrazione**

C1	Spese per contributo ANAC ( <i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i> )	Euro 0,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 7.700,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 7.700,00</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 42.700,00</b>
--	-------------------------	-----------------------

Il valore dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., comprensivo degli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso, è pari a Euro 35.000,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.



L'importo di aggiudicazione del servizio in oggetto è pari a Euro 29.900,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

#### **DURATA**

L'attività di Customer Satisfaction Survey 2019 dovrà essere svolta nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto e il 30 aprile 2020.

#### **TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici e, in particolare, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si procede con l'acquisizione tramite affidamento diretto a favore della società Lattanzio Monitoring & Evaluation S.r.l. che ha presentato la migliore offerta nell'ambito di una preliminare indagine di mercato, espletata dalla scrivente Amministrazione tra più Operatori Economici (Fornitori consultati: Metis Ricerche S.r.l. – HSPI S.p.A. – Ales S.r.l. – Lattanzio Monitoring & Evaluation S.r.l. – S.T.S. Studi Tecnologie e Sistemi S.r.l.; Fornitori partecipanti: Metis Ricerche S.r.l. – HSPI S.p.A. – Lattanzio Monitoring & Evaluation S.r.l.).

A seguito di verifica negativa sull'Albo Fornitori on-line del CSI-Piemonte, i Fornitori consultati sono stati individuati sul Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (rif. Bando "*Prestazione di Servizi alle Pubbliche Amministrazioni*" – "*Servizi di supporto specialistico*"), filtrando gli Operatori Economici con "*sede di affari dell'impresa*" in "*Torino*" presenti nelle aree merceologiche "*Supporto/Consulenza in ambito organizzativo*" e "*Supporto/Consulenza in materia di indagine e rilevazione statistica*".

In considerazione dell'elevato numero di Operatori Economici presenti (n. 3911 alla data del 5 giugno 2019), sono stati verificati a campione i siti istituzionali di alcune Società a fine di individuare n. 5 Operatori qualificati a svolgere la Survey, utilizzando come ulteriore criterio di selezione l'esperienza e le referenze acquisite nell'ambito di indagini svolte per la Pubblica Amministrazione.

La documentazione relativa all'indagine di mercato citata è agli atti degli uffici competenti del CSI-Piemonte e non materialmente allegata al presente Provvedimento.

Si procede con l'aggiudicazione sulla base della comparazione dei preventivi tenendo conto dell'economicità dell'offerta nel suo complesso.

L'acquisizione sarà gestita tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

#### **RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO**

Visti i poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione al Direttore Generale, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura, nominato dal Direttore Generale, è Antonello Ghisaura, in qualità di Direttore della Direzione "PMO Strategico" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Acquisti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l'acquisizione di "Attività di Customer Satisfaction Survey 2019" dalla società Lattanzio Monitoring & Evaluation S.r.l., nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto ed il 30 aprile 2020, per un importo pari a Euro 29.900,00 (ventinovemilanovecento/00) (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro zero (oltre oneri di legge), salvo maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto;

- approva il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'appalto in oggetto;
- approva la documentazione della procedura: Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione PMO Strategico  
(Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati  
(Allegato 2)

Torino, 25 luglio 2019

FIRMATO IN ORIGINALE

Il Direttore Acquisti  
(Paola Tavella)





<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2019000235	M19-SPMS	79411000-8-000	n.a.	NO

## MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

### ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2019

#### 1. Oggetto

Oggetto del presente affidamento è l'attività di **Customer Satisfaction Survey** su alcuni servizi erogati dal CSI Piemonte, al fine di analizzare il livello di soddisfazione percepita dagli utenti, siano essi cittadini/imprese, intesi come utenti finali, ovvero operatori della PA, c.d. utenti intermedi degli Enti coinvolti.

Oltre ad una indagine sulla soddisfazione complessiva sul CSI Piemonte, che avrà contenuti "trasversali", con una valutazione di soddisfazione sul presidio di specifiche azioni (assistenza, capacità progettuale e di innovazione) della committenza, dovrà essere svolta anche una indagine verticale rispetto ad alcuni servizi applicativi, di cui verranno valutati gli aspetti di dettaglio.

La prestazione dovrà essere erogata nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto e il 30 aprile 2020.

#### 2. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento

La misurazione della qualità dei servizi è fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, al fine di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi medesimi, come percepita dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Pertanto un'indagine di customer satisfaction deve essere adeguatamente progettata, ovvero seguire un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine, nonché fornire gli strumenti per consentire le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

Gli step metodologici fondamentali della progettazione e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction, cronologicamente correlati, sono:

- elaborazione del disegno dell'indagine;
- realizzazione dell'indagine preliminare;



- raccolta dei dati;
- elaborazione e interpretazione dei risultati;
- presentazione e utilizzo dei risultati.

L'attività di customer satisfaction per il CSI Piemonte dovrà essere svolta in conformità a quanto previsto da:

- le linee guida A.N.A.C. (che prevede l'obbligo di pubblicazione, su Amministrazione trasparente, dei "risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità del servizio reso");
- AGID - Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione - Misura della Customer Satisfaction MCS;
- UNI 11098 - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del Cliente - "Rilevare la soddisfazione del cliente e misurare gli indicatori del relativo processo";
- Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del CSI Piemonte (approvato dal CDA il 22 gennaio 2019);
- il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679).

Il CSI Piemonte, inoltre, ha tenuto conto anche delle indicazioni elaborate congiuntamente da CNIPA e Università Roma3 per conto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in merito alla rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi on line della Pubblica Amministrazione (link: <http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/>).

Sulla base della richiesta degli Enti, per rendere più oggettivo il giudizio si è ritenuto opportuno appaltare ad un soggetto esterno l'attività di cui sopra, con i seguenti obiettivi principali:

- garanzia di terzietà di raccolta;
- evidenza di azioni di miglioramento attuabili e rispondenti a quanto osservato;
- miglioramento ed arricchimento in termini di modello di analisi dei dati.

### **3. Spesa prevista**

Per l'approvvigionamento in oggetto si prevede un importo a base d'asta pari a Euro 35.000,00 (oltre oneri di legge, oltre oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 0,00).

L'importo a base d'asta deriva dagli standard delle tariffe di mercato.

### **4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale**

L'importo di spesa previsto trova copertura economica all'interno del budget dell'anno 2019 e successivi della Direzione PMO Strategico.

**5. Verifica parametri prezzo-qualità di Convenzioni CONSIP/SCR-Piemonte/Città Metropolitana di Torino e catalogo MEPA (a cura ufficio acquisti)**

Relativamente alla tipologia di servizio oggetto d'appalto, al fine di adempiere all'obbligo di utilizzo dei parametri prezzo-qualità delle Convenzioni Consip S.p.A. come limite massimo per l'acquisto di beni e servizi comparabili, si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi di Consip S.p.A. ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)) e della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.), nonché di avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino.

Alla data del 14 giugno 2019, il riscontro è il seguente:

- sui cataloghi di Consip S.p.A., di SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione o Accordo Quadro o Avviso;
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)), in particolare nel Bando "Servizi" per i servizi della categoria "Servizi di supporto specialistico", risulta disponibile il prodotto.

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile alla categoria sopra citata, risulta possibile l'attivazione dell'affidamento tramite la piattaforma MEPA.

**6. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 27001:2013.

**7. Conformità alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2011**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2011.

**8. Conformità alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007**

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007 e non richiede verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

**9. Conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali**

Il presente approvvigionamento rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.



## 10. Modalità di approvvigionamento

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamento" del CSI Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto, da aggiudicare sulla base della comparazione di preventivi tenendo conto dell'economicità dell'offerta nel suo complesso.

Torino, 14 giugno 2019

Il RUP  
Direzione PMO Strategico  
(Antonello Ghisaura)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Servizi Professionali  
e Facility Management  
(Enrica Valle)

FIRMATO IN ORIGINALE