

## **PROVVEDIMENTO**

### **CONTRATTO D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY (PN21\_005)**

### **ATTIVAZIONE OPZIONE DI RINNOVO (RI23\_002)**

Premesso che:

- con Provvedimento di indizione del Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Servizi aziendali” (Franco Ferrara) del CSI-Piemonte del 20 maggio 2021, veniva:
  - autorizzata l'indizione della procedura ai sensi dell'art. 1 c. 2 lett. b) della L. 120/2020 (*Conversione in legge del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*) (rif. PN21\_005), da espletarsi mediante il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato “Sintel”, per l'affidamento del Servizio di Customer Satisfaction Survey, per un importo complessivo stimato a base di gara pari a Euro 60.000,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC) comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso - pari a Euro 0,00 (oltre oneri di legge);
  - approvato il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'appalto in oggetto, che prevede un importo stimato di spesa pari a Euro 30.000,00 (oltre oneri di legge e oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro zero) per l'eventuale rinnovo per 12 mesi;
  - approvato il criterio per l'individuazione degli Operatori Economici da invitare;
- con Provvedimento di aggiudicazione efficace del Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Servizi aziendali” (Franco Ferrara) del CSI-Piemonte del 15 luglio 2021, veniva:
  - approvata la proposta di aggiudicazione e dichiarata l'aggiudicazione efficace della Procedura Negoziata per l'affidamento del Servizio di Customer Satisfaction Survey in favore del concorrente Lattanzio KIBS S.p.A. per un importo complessivo pari ad Euro 47.000,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro zero) – pari ad un ribasso percentuale calcolato del 21,67% sull'importo complessivo stimato posto a base d'asta con riferimento al complesso delle prestazioni oggetto dell'appalto per la durata di 24 mesi;

Considerato che:

- il Contratto d'appalto per l'acquisizione del "Servizio di Customer Satisfaction Survey" stipulato con la società Lattanzio KIBS S.p.A. (ora Lattanzio KIBS S.p.A. Benefit Corporation), per un importo complessivo pari a Euro 47.000,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza pari a Euro zero), oltre all'importo stimato di spesa per l'eventuale rinnovo di 12 mesi ridefinito sulla base dell'offerta in Euro 23.500,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza pari a Euro zero), è in scadenza al 18 luglio 2023 (rif. PN21\_005);
- l'art. 3 "Durata" del Contratto d'appalto in essere prevede per il CSI-Piemonte la facoltà di rinnovare il contratto per una durata di 12 mesi, con facoltà per il CSI stesso di rinegoziare, in senso migliorativo per quest'ultimo, patti e condizioni, anche economiche;
- come indicato nelle "Motivazioni dell'Approvvigionamento" del 7 aprile 2023 (Allegato A), allo stato attuale, si intende procedere al rinnovo del suddetto Contratto d'appalto per l'acquisizione del "Servizio di Customer Satisfaction Survey", per un periodo di 12 mesi a decorrere dal 19 luglio 2023, alle medesime condizioni contrattuali ed economiche

Il Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali":

- autorizza l'avvio del rinnovo contrattuale avente ad oggetto l'acquisizione del "Servizio di Customer Satisfaction Survey", a favore della società Lattanzio KIBS S.p.A. Benefit Corporation (già Lattanzio KIBS S.p.A.), alle medesime condizioni contrattuali ed economiche, per il periodo dal 19 luglio 2023 al 18 luglio 2024, per un importo pari a Euro 23.500,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro zero).

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento (Allegato A)

Funzione Organizzativa  
"Acquisti e Servizi aziendali"  
(Antonello Ghisaura)

*Firmato digitalmente ai sensi  
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

<b>RdA</b>	<b>WBS</b>	<b>Codice Materiale CSI</b>	<b>CUI</b>	<b>Approvvigionamento continuativo</b>
2023000138	G22-2110-000E-SVZZ - SCIN	79411000-8-002	S01995120019202100112	SI

## **MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

### **CONTRATTO D'APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY (PN21\_005)**

#### **ATTIVAZIONE OPZIONE DI RINNOVO**

#### **1. Oggetto**

La presente richiesta ha ad oggetto il rinnovo per un periodo di 12 mesi a decorrere dal 19 luglio 2023 del "Servizio 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.

Il servizio prevede sia una indagine sulla soddisfazione complessiva in merito alle attività del CSI Piemonte, con contenuti trasversali e rivolte ad un target mirato di Enti consorziati, sia una indagine "verticale" rispetto ad alcuni servizi applicativi on line, con lo scopo di valutare gli aspetti di dettaglio, con riferimento ai temi dell'accessibilità, fruibilità e tempestività. Sono previsti inoltre anche modalità di coinvolgimento degli utenti, sia con focus group interattivi, sia con interviste "sul campo", in funzione dell'ambito di indagine.

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

La misurazione della qualità dei servizi non solo è fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, al fine di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, come percepite dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance, ma è obbligatoria ai sensi dei disposti dell'AGID e dell'ANAC.

Dalla customer satisfaction alla user experience è il percorso che si vuole intraprendere per rendere più efficace l'erogazione dei servizi del Consorzio ai propri consorziati, sia a beneficio degli intermediari della PA sia verso i cittadini/utenti finali.

Per far fronte a tale esigenza è stato stipulato, in esito a preliminare procedura negoziata, un Contratto d'appalto con la società Lattanzio Kibs S.p.A. (ora

Lattanzio Kibs S.p.A. Benefit Corporation)<sup>1</sup> (Rif. PN21\_005)<sup>2</sup> per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di avvio del servizio (avvenuta il 19 luglio 2021) e per un importo complessivo pari a Euro 47.000,00 (oltre oneri di legge e oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro 0,00).

Nel prospetto economico del provvedimento di indizione della procedura negoziata è stata prevista l'opzione di rinnovo entro l'importo stimato di spesa di euro 30.000,00 (oltre oneri di legge e oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro Zero) per un periodo massimo di 12 mesi con facoltà, per il CSI stesso, di rinegoziare, in senso migliorativo per quest'ultimo, patti e condizioni, anche economiche.

Allo stato attuale, considerato che:

- l'Appaltatore sta erogando il servizio in modo efficiente ed affidabile, con buon grado di soddisfazione per il CSI Piemonte;
- l'attivazione dell'opzione di rinnovo del Contratto d'appalto per ulteriori 12 mesi consente di garantire la continuità dell'implementazione della nuova metodologia adottata per il Piano di Customer Satisfaction 2023 e rendere più efficienti i processi operativi;
- l'Appaltatore ha confermato la disponibilità a proseguire con l'erogazione del servizio in oggetto per ulteriori 12 mesi alle medesime condizioni contrattuali ed economiche,

si intende procedere con l'attivazione dell'opzione di rinnovo del Contratto d'appalto sopra citato per il periodo dal 19 luglio 2023 al 18 luglio 2024 alle medesime condizioni contrattuali ed economiche.

Si ritiene infatti di non esercitare la facoltà di rinegoziare, in senso migliorativo, patti e condizioni, anche economiche già fissati nel Contratto in corso con l'Appaltatore, stante il fatto che:

- tali condizioni – ed in particolare quelle economiche – sono già derivate da confronto competitivo nell'ambito della procedura negoziata, nell'ambito della quale l'aggiudicatario – unico partecipante - ha offerto un ribasso del 21,67%
- l'importo per l'annualità di rinnovo (pari ad Euro 23.500,00) è stato calcolato sulla base dell'offerta del fornitore.

### **3. Spesa prevista**

L'importo complessivo per il rinnovo in oggetto è pari a **Euro 23.500,00** (oltre oneri di legge) e oltre oneri della sicurezza da interferenza pari a Euro 0,00).

Tale importo è stato definito sulla base dell'offerta del fornitore e dell'importo contrattuale tenendo conto del periodo di rinnovo.

---

<sup>1</sup> Comunicazione di variazione status giuridico in data 11.01.2023, a far data dal 02.09.2022

<sup>2</sup> Rif. Provvedimento di indizione del 20 maggio 2021 e Provvedimento di aggiudicazione del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi Aziendali" del 15 luglio 2021

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

L'importo di spesa previsto rientra nelle previsioni di spesa della Funzione Organizzativa "Marketing e Comunicazione" del CSI Piemonte.

Il rinnovo in oggetto è stato contemplato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2021-2022"<sup>3</sup> (Rif. CUI S01995120019202100112) unitamente all'approvvigionamento originario (rif. PN21\_005).

#### **5. Verifica parametri prezzo-qualità di Convenzioni CONSIP/SCR-Piemonte/Città Metropolitana di Torino**

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 odierna, sui cataloghi di SCR-Piemonte S.p.A., della Città Metropolitana di Torino e di Consip S.p.A. non è presente alcuna Convenzione o Accordo Quadro o Avviso.

#### **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 50001:2018**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2018.

#### **8. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018**

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 ed è stata fatta verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

#### **9. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 22301:2019.

---

<sup>3</sup> Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2020 e successivamente modificato nella seduta del 27 maggio 2021 e nella seduta del 24 settembre 2021

## **10. Conformità alle disposizioni ISO 20000-1:2018**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 20000-1:2018.

## **11. 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.

Si precisa:

- trattamento di riferimento: ID 2208
- titolare del trattamento per il quale il CSI svolge il servizio: tutti gli enti che di volta in volta vengono interessati dalle indagini di Customer (Es: Città di Torino e Regione Piemonte, Città Metropolitana, Consiglio Regionale del Piemonte, ASL e ASO Piemontesi, altri enti consorziati)
- finalità del trattamento: rilevare la soddisfazione percepita dagli Enti/Clienti
- tipo di dati personali: dati anagrafici e IP di navigazione
- categorie di interessati: cittadini e clienti dipendenti di clienti
- tempo di conservazione dei dati personali trattati: 24 mesi

Durata del trattamento: durata del contratto.

## **12. Modalità di approvvigionamento**

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, si richiede di procedere a favore della società Lattanzio Kibs S.p.A. Benefit Corporation alla formalizzazione del rinnovo del Contratto di Appalto attualmente in essere per il "Servizio di Customer Satisfaction Survey" (rif. PN21\_005) per un periodo di 12 mesi a decorrere dal 19 luglio 2023.

Il presente documento viene sottoscritto dal Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti" per gli aspetti e per la correttezza dei passaggi endoprocedimentali di propria competenza.

Il RUP

Funzione Organizzativa "Trasformazione Digitale"  
(Anna Cavallo)

*Firmato digitalmente ai sensi  
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa "Acquisti"  
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi  
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*