



PROVVEDIMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E SVILUPPO DI SESSIONI DEL "DESIGN THINKING" PER PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE LEGATI AI SERVIZI AL CITTADINO

(AD18_163)

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'affidamento diretto per l'acquisizione del "Servizio di conduzione e sviluppo di sessioni del "Design Thinking" per progetti di trasformazione digitale legati ai servizi al cittadino" a favore della società The Dot Company 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 il "Servizio di conduzione e sviluppo di sessioni del "Design Thinking" per progetti di trasformazione digitale legati ai servizi al cittadino	Euro 38.000,00
	Totale A	Euro 38.000,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	Totale B	Euro 0,00

	Totale A + B	Euro 38.000,00
--	---------------------	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici)	Euro 0,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 8.360,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	Totale C	Euro 8.360,00

	Totale A + B + C	Euro 46.360,00
--	-------------------------	-----------------------

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 38.000,00 (oltre oneri di legge e oneri previdenziali), 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 36.900,00 (oltre oneri di legge e oneri previdenziali), oltre oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro 0,00 (oltre oneri di legge e oneri previdenziali).

DURATA

Il servizio oggetto del presente affidamento dovrà essere garantita per 12 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Alla luce di quanto sopra esposto, vista 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 The Dot Company 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: Frog Design S.r.l. – The Dot Company S.r.l. – Politecnico di Milano (Dipartimento di Design); Fornitori partecipanti: The Dot Company S.r.l.).

Gli Operatori Economici consultati sono stati individuati tra quelli che possiedono le capacità professionali per l'erogazione del servizio in oggetto.

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 applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. c), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

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 Ennio Caggiati - Direzione Governo Soluzioni Applicative.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Amministrazione e Approvvigionamenti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento dell'acquisizione del "Servizio di conduzione e sviluppo di sessioni del "Design Thinking" per progetti di trasformazione digitale legati ai servizi al cittadino" a favore della società The Dot Company S.r.l., per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla stipula del contratto, per un importo complessivo pari a Euro 36.900,00 (oltre oneri di legge).

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 0,00, 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 – Specifiche Tecniche.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Sviluppo e Gestione Piattaforme e Strumenti e della Direzione Governo Soluzioni Applicative (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Specifiche Tecniche (Allegato 2)

Torino, 31.05.2018

Il Direttore Amministrazione e
Approvvigionamenti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Franco Ferrara)

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>
2018000103	M14-AC02-STRUT	79411000-8-000

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

SERVIZIO DI CONDUZIONE E SVILUPPO DI SESSIONI DEL "DESIGN THINKING" PER PROGETTI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE LEGATI AI SERVIZI AL CITTADINO

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

Il CSI Piemonte (di seguito anche "CSI"), nell'ambito dello sviluppo dei servizi legati al cittadino, ritiene strategico avviare nel corso dell'anno 2018 un primo nucleo di progetti di trasformazione digitale secondo un nuovo modello di gestione che indirizzi al meglio gli aspetti di innovazione, crescita delle competenze, orientamento agli obiettivi e alla velocità di risultato, coinvolgimento degli utenti.

Tali progetti hanno l'obiettivo di produrre un'accelerazione all'innovazione dei servizi digitali al cittadino, una crescita sulle nuove tecnologie e sui metodi di conduzione dei progetti e il miglioramento del modello di relazione tra CSI e gli stakeholder, in particolare l'Ente/Cliente di riferimento.

Alcuni di questi progetti si collocano nell'ambito dei finanziamenti previsti per le Città Metropolitane, all'interno del programma PON-Metro in atto sulla Città di Torino che prevede il miglioramento dell'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione delle Città Metropolitane, attraverso la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali,

I progetti relativi al programma PON-Metro individuati per la conduzione con questa modalità sono:

- TO1.1.1.a - Fascicolo del beneficiario
- TO1.1.1.i - "Web Mercati" Gestione Aree Pubbliche destinate al commercio

Per la realizzazione del programma di accelerazione su progetti di trasformazione digitale il CSI Piemonte costituirà alcuni Team per l'innovazione che, in primis, adotteranno approcci e metodologie tipiche dell'Agile Development, facendo leva su un principio di forte coinvolgimento degli utenti/clienti. Ai Team per l'Innovazione verranno affidati obiettivi di realizzazione di uno o più prodotti identificati in una fase di "Design Thinking strategico" che sarà svolta da un gruppo misto Ente/Cliente - CSI Piemonte con risorse non necessariamente coincidenti con il Team e avvalendosi anche di competenze esterne (esperti di metodo o di contenuto specifico). Alla fase di definizione degli obiettivi potranno partecipare

anche ruoli apicali dell'amministrazione pubblica ai quali si rivolge il programma di trasformazione digitale.

La metodologia del Design Thinking - sviluppata a Stanford e poi diffusasi rapidamente in USA, Canada e in gran parte d'Europa - aumenta la capacità delle organizzazioni di prendere decisioni efficaci e redditizie, creando condivisione e "benessere" per tutti i suoi stakeholder, interni ed esterni.

Questa metodologia insegna ai team aziendali a sviluppare il pensiero creativo (sul modello di quello del designer) ed a utilizzare un approccio alla soluzione dei problemi ispirato al metodo scientifico utilizzato nella ricerca.

Il mix ben dosato di queste tecniche, che costituiscono l'insieme delle metodologie del Design Thinking, produce squadre molto coese e determinate, in grado di creare una sorta di "realtà aumentata" dove la visione dei problemi si sposa con l'emergere immediato di potenziali soluzioni innovative, le cui ricadute positive e/o negative appaiono immediatamente più chiare.

Tra i molteplici vantaggi del Design Thinking, questi sono i principali:

- crea una cultura di innovazione;
- migliora la capacità decisionale, nonché la qualità delle decisioni prese, ampliando la gamma di risorse culturali e metodologiche a disposizione, favorendo la possibilità di analizzare i problemi anche con la visione creativa;
- riduce i costi e ottimizza i processi aziendali, individuando e correggendo le disfunzioni interne (sia di tipo organizzativo che legate ai processi);
- favorisce un ambiente positivo e proattivo, facendo emergere spontaneamente le leadership naturali; nonché è uno strumento eccezionale per il team building.

Il Design Thinking è applicabile a molteplici problemi, che siano di strategia, di organizzazione, di sviluppo di nuovi prodotti o servizi e produce i migliori risultati quando ci si trova a confrontarsi con problemi di natura complessa e/o alla scarsità di elementi o informazioni riguardo al futuro.

Le parti coinvolte in un processo di design thinking sono solitamente tre:

- team di coordinamento del processo;
- stakeholders del progetto (le parti coinvolte);
- utenti finali.

L'obiettivo del Design Thinking è quello di identificare una soluzione innovativa ad un problema, che soddisfi 3 criteri fondamentali: gradimento (del mercato o degli attori), fattibilità e redditività o sostenibilità economica.

La metodologia prevede di arrivare al risultato desiderato mediante un metodo strutturato in cinque fasi:

1. Capire: diventare esperti del dominio e identificare il problema;
2. Empatizzare: analizzare in profondità ascoltando le persone, le esperienze e i comportamenti;
3. Sintesi: decidere la strategia;
4. Ideare: fase di brainstorming in cui avviene la generazione dell'idea;
5. Prototipare: definire il prototipo ed effettuare la validazione tramite test utente.

Allo stato attuale, al fine di poter utilizzare la metodologia di “Design Thinking” nell’ambito dei progetti di trasformazione digitale legati ai servizi al cittadino, occorre il supporto di un Operatore Economico qualificato.

Pertanto, in considerazione dell’esigenza sopra descritta, per la presente acquisizione, si ritiene opportuno procedere consultando il mercato secondo la normativa di riferimento.

2. Oggetto

Il presente affidamento ha ad oggetto il servizio di conduzione e sviluppo di sessioni per l’adozione della metodologia di “Design Thinking” per progetti di trasformazione digitale legati ai servizi al cittadino nei seguenti ambiti:

- Cantiere 1 - Mercati: realizzazione di una applicazione mobile per la gestione dei mercati (gestione dell’occupazione delle piazzole, pagamento tassa rifiuti, etc);
- Cantiere 2 - Scuole: Sistema per la gestione delle Graduatorie Scolastiche.

Per ogni cantiere il servizio oggetto di fornitura deve prevedere:

- la definizione e l’organizzazione del gruppo di lavoro;
- l’adattamento della metodologia al contesto;
- la conduzione delle sessioni di design thinking con gli stakeholder, il coordinamento delle attività con presenza durante le riunioni e la gestione dei gruppi di lavoro;
- le interviste sul campo degli utenti e l’elaborazione dei dati rilevati;
- la produzione della documentazione a supporto dei gruppi di lavoro durante gli incontri;
- la produzione della documentazione post-incontri e condivisione tra le parti coinvolte;
- l’ideazione di *personas*, la predisposizione di mappe concettuali, la task analysis ed il *customer journey*;
- la creazione del materiale conclusivo e delle presentazioni di contesto.

Il numero di sessioni di design thinking con gli stakeholder è variabile ed in funzione dell’approfondimento necessario per completare le fasi previste.

Inoltre potranno essere svolte attività dedicate alla diffusione dei risultati conseguiti al fine di divulgare al personale interno la metodologia utilizzata negli ambiti coinvolti.

Nel dettaglio, si sono identificate le seguenti figure professionali necessarie per la realizzazione del servizio:

- Design Thinking session leader: esperto di metodologia Design Thinking e Facilitatore/Conduttore di sessioni di Design Thinking; esperto di Human Machine/Computer Interaction, usability, user research;
- Design Thinking Specialist: specialista in tecniche di Service e UX design, web development e tecnologie di interazione.

La prestazione oggetto di affidamento dovrà essere garantita per 12 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto.

3. Spesa prevista

L'importo a base d'asta previsto per il presente affidamento è pari a Euro 38.000,00 (oltre oneri di legge e inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro 0,00).

L'importo è stato determinato tramite una valutazione che ha tenuto conto della stima di n. 95 giorni/uomo totali e delle seguenti figure professionali necessarie per la realizzazione del servizio:

Figure professionali	Tariffa unitaria giornaliera
Design Thinking session leader	Euro 480,00
Design Thinking Specialist	Euro 350,00

Le tariffe di riferimento sono rilevate dalle tabelle delle retribuzioni dei professori e dei ricercatori universitari su base annua previste dai Decreti attuativi della Legge 240 del 2010 "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario", e per la determinazione della base d'asta si è considerata una classe di reddito media.

4. Verifica parametri prezzo-qualità di Convenzioni CONSIP/SCR-Piemonte/Città Metropolitana di Torino e catalogo

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) 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 13 marzo 2018, il riscontro è il seguente:

- sui cataloghi di Consip S.p.A., 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 dei cataloghi pubblicati nel relativo portale (www.acquistinretepa.it), non è risultato presente il servizio oggetto d'appalto.

5. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

N.A.

6. Giustificazione della richiesta

Alla luce di quanto sopra esposto, vista 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, 13 marzo 2018

Direzione Sviluppo e Gestione
Piattaforme e Strumenti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Fabrizio Barbero)

Direzione Governo Soluzioni Applicative

FIRMATO IN ORIGINALE

(Ennio Caggiati)

Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Visto attestante l'avvenuta verifica in ordine all'esistenza o meno di Convenzioni o Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A., Centrali di Committenza regionali o altri Soggetti Aggregatori ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 496 e 498, della Legge 208/2015 e s.m.i., nonché in ordine all'esistenza o meno del prodotto oggetto di appalto sul MEPA (Rif. Paragrafo 4)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) FIRMATO IN ORIGINALE</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Visto attestante la coerenza del presente approvvigionamento con la "Pianificazione aziendale" (per appalto di importo uguale/superiore a 40.000,00 Euro)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Visto attestante l'adeguatezza dell'importo</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) FIRMATO IN ORIGINALE</p>

