

PROVVEDIMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

PER ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020

(ES20_029)

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" del 22 giugno 2020, 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 2020" dalla società Celi S.r.l., che ha presentato 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 in oggetto, individua le seguenti voci:

A) Importo servizio oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per attività di customer satisfaction Survey 2020	Euro 32.432,00
	Totale A	Euro 32.432,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 68,00
	Totale B	Euro 68,00

	Totale A + B	Euro 32.500,00
--	---------------------	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	n.a.
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (<i>al 22%</i>) di A)	Euro 7.135,04
C3	IVA (<i>al 22%</i>) di B)	Euro 14,96
	Totale C	Euro 7.150,00

	Totale A + B + C	Euro 39.650,00
--	-------------------------	-----------------------

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 32.500,00 (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 28.932,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro 68,00 (oltre oneri di legge).

DURATA

L'attività di Customer Satisfaction Survey 2020 dovrà essere svolta nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto e il 30 aprile 2021.

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 Celi S.r.l. che ha presentato offerta nell'ambito di una preliminare indagine di mercato, espletata dalla scrivente Amministrazione tra più Operatori Economici (Fornitori consultati: B4 Service S.r.l. – Celi S.r.l. – Questlab S.r.l. – Centro Statistica Aziendale (C.S.A.) S.r.l.; Fornitore partecipante: Celi S.r.l.).

I Fornitori coinvolti nell'indagine di mercato sono stati individuati, in prima istanza, all'esito di preliminare richiesta di interesse a presentare offerta agli Operatori Economici abilitati all'Albo Fornitori on line del CSI-Piemonte (rif. classe merceologica "*Forniture e servizi*" – classificazione "*Servizi professionali*" – "*Servizi di ricerche di mercato*").

Successivamente sono stati consultati gli elenchi delle piattaforme di negoziazione elettronica:

- del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) (rif. Bando "*Prestazione di servizi alle Pubbliche Amministrazioni*" – "*Servizi di supporto specialistico*"), applicando i filtri:
 - *area merceologica*: Supporto/Consulenza in materia di indagine e rilevazione statistica
 - *sede di affari dell'impresa*: Torino
 - *fatturato specifico di categoria*: fino a 65.000 euro
- del sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia "Sintel" (rif. Fornitori registrati con *codice ATECO M 73.2 – Ricerche di mercato e sondaggi di opinione* (CPV 7932000-3) e qualificati per l'Ente CSI-Piemonte).

In considerazione dell'elevato numero di Operatori Economici presenti sulle piattaforme citate, sono stati individuati i Fornitori abilitati ad entrambe le piattaforme e verificato, tramite Visure Camerali e ricerche sui siti istituzionali, le attività svolte e le referenze acquisite nell'ambito dello svolgimento di indagini di mercato 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 del preventivo pervenuto tenendo conto dell'economicità dell'offerta nel suo complesso.

Il presente affidamento verrà gestito mediante il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato “Sintel”¹.

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 Paola Tavella, in qualità di Responsabile della Funzione Organizzativa “PMO Strategico” del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Affari Corporate”:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l’acquisizione di “Attività di customer satisfaction Survey 2020” dalla società Celi S.r.l., per il periodo compreso tra la data di stipula del Contratto ed il 30 aprile 2021, per un importo pari a Euro 28.932,00 (ventottomilanovecentotrentadue/00) (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il sistema di intermediazione telematica della Regione Lombardia denominato “Sintel”.

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 68,00 (sessantotto/00) (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.

Si allega:

- Motivazioni dell’Approvvigionamento della Funzione Organizzativa “PMO Strategico” (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d’Appalto – Requisiti Tecnici (Allegato 2)

Torino, 2 luglio 2020

Funzione Organizzativa
“Acquisti e Affari Corporate”
(Paolo Foietta)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell’art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

¹ Accessibile all’indirizzo internet www.ariaspa.it – rif. Legge Regione Lombardia 33/2007 e s.m.i.

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2020000071	M19-SPMS	79411000-8-000	n.a.	SI

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020

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/impresе, intesi come utenti finali, ovvero operatori della PA, c.d. utenti intermedi degli Enti coinvolti.

Le attività previste contemplano sia una indagine sulla soddisfazione complessiva sul CSI Piemonte, che avrà contenuti "trasversali", riferiti al presidio di specifiche azioni (per es.: assistenza, capacità progettuale e di innovazione), rivolte ad un target mirato di Enti consorziati (innovando/integrando campagne precedenti), sia una indagine "verticale" rispetto ad alcuni servizi applicativi on line, di cui verranno valutati gli aspetti di dettaglio, con riferimento al tema dell'accessibilità, fruibilità e tempestività.

La prestazione dovrà essere erogata, nel suo complesso, nel periodo compreso tra la stipula del contratto e il 30 aprile 2021.

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:

- 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 ISO10004: 2019, in vigore dal 28 febbraio 2019: Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il monitoraggio e la misurazione;
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del CSI Piemonte (approvato dal CDA il 22 gennaio 2019);
- 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/>).

Per rendere più oggettivo il giudizio, in continuità con l'anno in corso, si è ritenuto opportuno appaltare ad un soggetto esterno l'attività di cui sopra, con i seguenti obiettivi principali:

- garanzia di terzietà di raccolta;
- miglioramento ed arricchimento nei processi/canali di acquisizione/raccolta dei dati, informazioni ed evidenze, innovazione nel modello di analisi dei dati ed elaborazione, eventuali indicazioni di evoluzione, confronto con le best practice del mercato;
- evidenza di azioni di miglioramento attuabili e rispondenti a quanto osservato.

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

3. Spesa prevista

Per l'approvvigionamento in oggetto si prevede un importo a base d'asta pari a **Euro 32.500,00** (oltre oneri di legge, inclusi oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 68,00).

L'importo a base d'asta è stato determinato sulla base del Contratto precedente (rif. ES19_027_MEPA - Importo netto contrattuale pari a Euro 29.900,00 per il periodo 02/08/2019 – 30/04/2020), considerando gli standard delle tariffe di mercato.

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa trova copertura nell'attuale pianificazione finanziaria del consorzio tra i "costi commerciali e di marketing".

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

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 odierna, 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), 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, risulterebbe possibile l'attivazione dell'affidamento tramite la piattaforma MEPA.

Poiché alla consultazione di mercato verranno coinvolti Operatori Economici non abilitati alla piattaforma MEPA, si procederà alla gestione dell'affidamento tramite il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel"¹, utilizzando la funzionalità "affidamento diretto previa richiesta di preventivi".

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.

¹ Rif. accessibile all'indirizzo internet www.ariaspa.it – rif. Legge Regione Lombardia 33/2007 e s.m.i.

8. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 e ed è stata effettuata la 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.

Il presente affidamento verrà gestito mediante il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel".

Torino, 22 giugno 2020

Il RUP

Funzione Organizzativa "PMO Strategico"
(Paola Tavella)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa "Procedure e Strategie di acquisto"
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*