

PROVVEDIMENTO

**CONTRATTO D'APPALTO PER
ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020
(ES20_029)**

ATTIVAZIONE QUINTO D'OBBLIGO

(SQ21_011)

E

ESTENSIONE TEMPORALE

(ET21_010)

Premesso che:

- con Provvedimento del Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Affari Corporate” (Paolo Foietta) del 2 luglio 2020 veniva:
 - ✓ autorizzata, 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 (oltre oneri di legge), oltre oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 68,00 (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il sistema di intermediazione telematica della Regione Lombardia denominato “Sintel”;
 - ✓ approvato il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l’appalto in oggetto;
- il Contratto di appalto relativo all’“Attività di Customer Satisfaction Survey 2020” è stato stipulato con la società Celi S.r.l. in data 8 luglio 2020, per un importo pari a Euro 28.932,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro 68,00 (oltre oneri di legge), ed è in scadenza al 30 aprile 2021;
- come meglio specificato nelle “Motivazioni dell’approvvigionamento” del 26 aprile 2021 (Allegato 1), si rende necessario procedere con un’integrazione nell’ambito del “quinto d’obbligo”, nonché con l’estensione temporale del Contratto di appalto in essere

il Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Servizi aziendali”:

- autorizza la spesa relativa all’attivazione del “Quinto d’obbligo”, ai sensi dell’art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., nell’ambito del Contratto di appalto per “Attività di Customer Satisfaction Survey 2020” stipulato con la società Celi S.r.l., per l’acquisizione di ulteriori analisi di satisfaction, mediante la realizzazione di un nuovo focus group di approfondimento sui servizi di Citizen Relation Management (CRM) per i

cittadini, per un importo complessivo pari a Euro 5.766,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro 34,00 (oltre oneri di legge);

- autorizza l'estensione temporale, per il periodo dal 1° maggio 2021 al 30 giugno 2021, del Contratto di appalto di cui al punto precedente.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento (Allegato 1)

Funzione Organizzativa
"Acquisti e Servizi aziendali"
(Franco Ferrara)

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

Torino, 28 aprile 2021

RdA e RdA no OdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2021000217 <i>("quinto d'obbligo")</i>	G21-2110-E24B	79411000-8-002	n.a.	SI
2021000216 <i>(estensione temporale)</i>	G21-2110-E24B	79411000-8-002	n.a.	SI

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

CONTRATTO D'APPALTO PER ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020 (ES20_029)

ATTIVAZIONE QUINTO D'OBBLIGO E ESTENSIONE TEMPORALE

1. Oggetto

La presente richiesta ha ad oggetto l'attivazione del "quinto d'obbligo" nell'ambito del Contratto d'appalto attualmente in essere per "Attività di Customer Satisfaction Survey 2020" (rif. ES20_029)¹ per l'acquisizione di ulteriori analisi di satisfaction, mediante la realizzazione di un nuovo focus group di approfondimento sui servizi di Citizen Relation Management (CRM) per i cittadini, nonché l'estensione temporale per il periodo dal 1° maggio 2021 al 30 giugno 2021 del Contratto medesimo.

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.

¹ Rif. Provvedimento del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Affari Corporate" del 2 luglio 2020

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.

Le attività di Customer Satisfaction Survey 2020 sono attualmente svolte – con buon grado di soddisfazione da parte del CSI-Piemonte – dalla società Celi S.r.l., individuata a seguito di esplorativa di mercato (rif. ES20_029 – ordine CSI n. 2020000309), nell'ambito del Contratto di appalto in essere in scadenza al 30 aprile 2021, per un importo totale pari a Euro 29.000,00 (oltre oneri di legge), inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro 68,00 (oltre oneri di legge).

A causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19, è emersa lampante la necessità di potenziare l'offerta di servizi digitali per i cittadini, evolvendo il paradigma di interazione tra la P.A. e la sua utenza finale verso un approccio sempre più proattivo ed inclusivo. Tale paradigma presuppone l'introduzione e il dispiegamento di sistemi legati al Citizen Relation Management (CRM), ovvero di nuovi servizi che pongono il cittadino "al centro".

In questo scenario si rende pertanto necessario ampliare il perimetro dei servizi oggetto dell'analisi di satisfaction, mediante la realizzazione di un nuovo focus group di approfondimento sui servizi di CRM per i cittadini, con una vista sia amministrativa che politica. Il focus group, che da metodologia prevede tavoli di lavoro con stakeholders supportati e moderati da un ricercatore, presuppone differenti incontri che non potranno essere previsti entro l'attuale scadenza contrattuale del 30 aprile 2021, ma verranno pianificati nel mese di maggio e si concluderanno entro giugno 2021.

L'integrazione dell'analisi ai servizi di CRM prevede l'applicazione di tutti gli step previsti nella metodologia della Customer Satisfaction (elaborazione del disegno dell'indagine; realizzazione dell'indagine preliminare; raccolta dei dati mediante la tecnica dei focus group; elaborazione e interpretazione dei risultati; presentazione e utilizzo dei risultati).

Pertanto, al fine di garantire l'analisi anche ai nuovi servizi di CRM per il cittadino "al centro", si intende procedere con l'attivazione del quinto d'obbligo e l'estensione temporale del Contratto d'appalto attualmente in essere fino al 30 giugno 2021.

3. Spesa prevista

L'importo di spesa previsto per l'integrazione in oggetto è pari a **Euro 5.766,00** (oltre oneri di legge), oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a **Euro 34,00** (oltre oneri di legge).

Tale importo – corrispondente al 20% dell'importo contrattuale – è stato determinato considerando il perimetro complessivo delle attività oggetto di integrazione.

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto rientra nelle previsioni di spesa della Funzione Organizzativa "Marketing e PMO" e trova copertura finanziaria all'interno dei servizi a catalogo di Governance-Performance e SLA Management, che viene suddiviso a metrica tra tutti gli enti che hanno CTE di importo superiore ai 100.000 Euro proporzionalmente al valore delle CTE stesse.

5. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

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

6. Conformità alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2018

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

7. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

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

8. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019

Il presente approvvigionamento rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 22301:2019 e dunque verrà garantita la conformità a tale norma.

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

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

La società Celi S.r.l. assume il ruolo di Responsabile del trattamento.

Il titolare del trattamento è il CSI Piemonte e/o l'Ente consorziato, in funzione del piano di Customer.

10. Modalità di approvvigionamento

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere a favore della società Celi S.r.l. con la formalizzazione dell'integrazione

in oggetto (“quinto d’obbligo”) nell’ambito del Contratto d’appalto in essere per “Attività di Customer Satisfaction Survey 2020” (rif. ES20_029), nonché con l’estensione temporale del Contratto medesimo fino al 30 giugno 2021.

Il RUP

**Funzione Organizzativa “Marketing e PMO”
(Anna Cavallo)**

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

**Funzione Organizzativa “Acquisti”
(Barbara Gallizia)**

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

Torino, 26 aprile 2021