

**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE  
PROCEDURA NEGOZIATA  
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY  
(PN21\_005)**

Premesso che:

- viste le motivazioni di cui all’Allegato 1 “Motivazioni dell’approvvigionamento” del 17 maggio 2021

si rende necessario indire una 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), avente ad oggetto l’affidamento del Servizio di Customer Satisfaction Survey.

**OGGETTO DELL’APPROVVIGIONAMENTO**

Il presente approvvigionamento ha per oggetto l’affidamento del Servizio di Customer Satisfaction Survey che comprende le attività relative alla Customer Satisfaction Survey, svolte sui servizi erogati dal CSI Piemonte, al fine di analizzare il livello di soddisfazione percepita dagli utenti, siano essi cittadini o imprese, intesi come utenti finali, od operatori della PA, intesi come utenti intermedi, tra i quali i referenti del management e degli stakeholder interni agli Enti coinvolti.

L’indagine verrà svolta verticalmente su alcuni servizi applicativi, valutandone gli aspetti di dettaglio, e trasversalmente su alcuni processi distintivi (indagine c.d. “trasversale”), valutando in modo più generale la soddisfazione della committenza.

**PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL’APPALTO**

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l’affidamento del servizio oggetto del presente provvedimento viene individuato come di seguito esposto:

<b>A) Importo per servizi</b>		
A1	Importo complessivo stimato a base di gara	60.000,00
	<b>Totale A</b>	<b>60.000,00</b>
<b>B) Importo per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso</b>		
B1	Oneri per la sicurezza	0,00
	<b>Totale B</b>	<b>0,00</b>
	<b>Totale A + B</b>	<b>60.000,00</b>
<b>C) Somme a disposizione dell’Amministrazione</b>		
C1	Contributo ANAC	30,00
	IVA ed eventuali altre imposte	
C2	IVA (al 22%) di A	13.200,00
C3	IVA (al 22%) di B	0,00
C4	Eventuale rinnovo per 12 mesi	30.000,00
C5	Oneri per la sicurezza rinnovo	0,00
C6	IVA (al 22%) di C4	6.600,00
C7	IVA (al 22%) di C5	0,00
	<b>Totale C</b>	<b>49.830,00</b>
	<b>Totale A + B + C</b>	<b>109.830,00</b>



Il **valore dell'appalto**, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., comprensivo dell'importo complessivo stimato di spesa per il servizio oggetto d'appalto e dell'opzione di rinnovo è pari ad **Euro 90.000,00** (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) - salvo eventuali maggiori oneri come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.).

L'importo complessivo è stato determinato tenendo conto della ciclicità annuale del servizio e di una stima in percentuale dell'effort necessario per l'esecuzione delle attività di ciascuna delle 3 macro-fasi in cui risulta articolato il servizio oggetto dell'appalto nell'arco di 12 mesi:

- Co-progettazione (luglio/ottobre): effort stimato del 30%
- Esecuzione (novembre/marzo): effort stimato del 40%
- Analisi, Restituzione, Follow up (aprile/giugno): effort stimato del 30%

Tale importo complessivo è stimato e non vincolante per il Consorzio in quanto l'erogazione delle attività oggetto di ciascuna macro-fase verrà richiesta dal CSI Piemonte sulla base delle effettive necessità riscontrate per ciascun anno e fatturata al completamento della medesima.

Ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il Consorzio, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, si riserva la facoltà di esercitare il quinto di legge in aumento fino alla concorrenza di un quinto (1/5) sull'importo contrattuale che verrà determinato in esito all'aggiudicazione della presente procedura.

## **DURATA**

Il servizio oggetto della presente procedura avrà durata di 24 mesi dalla stipula del contratto o dall'eventuale esecuzione anticipata<sup>1</sup> dello stesso.

Prima del termine del contratto il fornitore uscente, senza ulteriori oneri per il CSI Piemonte, si farà carico dell'affiancamento del fornitore subentrante o, in assenza, del passaggio di consegne a favore dei referenti interni al Consorzio, per dare modo alle successive survey di svolgersi con la medesima continuità. Tale affiancamento dovrà avere la durata complessiva di 1 mese e prevederà riunioni (on line o in presenza) finalizzate a condividere i documenti in corso di completamento della fase Analisi, Restituzione e Follow up del contratto.

Il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di rinnovare il contratto per una durata pari a 12 mesi, con facoltà per il CSI stesso di rinegoziare in senso migliorativo per quest'ultimo patti e condizioni anche economiche.

Posto che il servizio oggetto del presente appalto è da ricomprendere tra i servizi di natura intellettuale, non risultano applicabili alla presente procedura gli artt. 95, comma 10, e 97, comma 5, lettera d), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e, in analogia a quanto disposto dal citato art. 95, comma 10, la Stazione appaltante non procede ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

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

L'affidamento verrà espletato tramite 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

---

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 8, comma 1, lett. a) della Legge 120/2020



urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale), utilizzando il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", ai sensi della L.R. 33/2007 e s.m.i.<sup>2</sup>, e verrà aggiudicato applicando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., determinata secondo la seguente articolazione:

Valutazione tecnica	Max 70 punti/100
Valutazione economica	Max 30 punti/100

In relazione alle disposizioni di cui all'art. 51 del D. Lgs. n. 50/2016 e. s.m.i., non si è ritenuto di suddividere l'appalto in lotti in quanto l'affidamento, dal punto di vista tecnico, richiede un'esecuzione necessariamente unitaria della prestazione e l'entità dell'appalto non preclude la partecipazione di piccole e medie imprese.

Come dettagliato nel "Criterio per l'individuazione degli operatori economici da invitare" allegato (Allegato 2), verranno invitati a presentare offerta, tramite il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", gli Operatori Economici specializzati nel servizio in oggetto, individuati in parte tramite selezione sulla medesima piattaforma, verifica puntuale dell'oggetto sociale attraverso ricerche sui siti web e sulle Visure Camerali e successiva manifestazione d'interesse e in parte tramite coinvolgimento di operatori economici già invitati a procedure con lo stesso oggetto svolte negli anni passati ad esclusione dell'affidamento immediatamente precedente a quello di cui trattasi.

## **RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO**

Per il presente approvvigionamento, contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2021-2022"<sup>3</sup> (Rif. CUI S01995120019202100112), veniva originariamente nominata – per il ruolo di Responsabile Unico del Procedimento (RUP) Paola Tavella.

Con Provvedimento del Direttore Generale del 25 marzo 2021, in adeguamento all'attuale assetto organizzativo del CSI-Piemonte, veniva nominata RUP della presente procedura, Anna Cavallo, in qualità di Responsabile della Funzione Organizzativa "Marketing e PMO" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Responsabile Funzione Organizzativa Acquisti e Servizi Aziendali:

- prende atto della verifica condotta dalle competenti strutture del CSI-Piemonte, come riportate nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", da cui si evince che il presente approvvigionamento verrà gestito tramite il sistema di intermediazione telematica della Regione Lombardia denominato "Sintel", ai sensi della L.R. 33/2007 e s.m.i.<sup>4</sup>;
- autorizza 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), da espletarsi mediante il sistema di

<sup>2</sup> Rif. [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it).

<sup>3</sup> Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2020.

<sup>4</sup> Rif. [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it)



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);

- approva il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l’acquisizione della fornitura e delle connesse attività di posa oggetto dell’appalto;
- approva il criterio per l’individuazione degli Operatori Economici così come allegato al presente provvedimento e come sopra sinteticamente riportato;
- approva i documenti di gara quali: Capitolato Speciale d’Appalto: Norme Particolari e Requisiti Tecnici – Schema di Contratto - e relativi allegati.

Si allegano:

- Nota “Motivazioni dell’Approvvigionamento” (Allegato 1)
- Criterio per l’individuazione degli Operatori Economici da invitare (Allegato 2)
- Documenti di Gara (Allegato 3)

OMISSIS

Torino, 20 maggio 2021

Firmato digitalmente  
Il Responsabile Funzione Organizzativa Acquisti e Servizi Aziendali  
(Franco Ferrara)

<b>RdA</b>	<b>WBS</b>	<b>Codice Materiale CSI</b>	<b>CUI</b>	<b>Approvvigionamento continuativo</b>
2021000085	G21-2110-E24B	79411000-8-002	S01995120019202100112	SI

## **MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

### **PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

#### **1. Oggetto**

Il presente approvvigionamento ha ad oggetto l'affidamento dell'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.

Il servizio previsto contempla sia una indagine sulla soddisfazione complessiva in merito alle attività del CSI Piemonte, che avrà contenuti "trasversali", riferiti al presidio di specifiche azioni distintive (per es.: assistenza, capacità progettuale e di innovazione), rivolte ad un target mirato di enti consorziati (innovando e integrando campagne precedenti), sia una indagine "verticale" rispetto ad alcuni servizi applicativi on line, di cui verranno valutati gli aspetti di dettaglio, con riferimento ai temi dell'accessibilità, fruibilità e tempestività. Inoltre, possono essere previste anche modalità di coinvolgimento degli utenti, sia con focus group interattivi, sia con interviste "sul campo", in funzione dell'ambito di indagine.

Tutte le attività saranno svolte in modalità da remoto, salvo diverse indicazioni in funzione dell'evolversi della pandemia.

Il servizio dovrà essere erogato dalla data di stipula del contratto o dall'eventuale esecuzione anticipata dello stesso<sup>1</sup>, per 24 mesi.

Il CSI Piemonte si riserva la facoltà di procedere al rinnovo del contratto per una durata pari a 12 mesi, con facoltà per il CSI stesso di rinegoziare in senso migliorativo per quest'ultimo patti e condizioni anche economiche.

#### **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

---

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 8, comma 1, lett. a) della Legge 120/2020

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.

In continuità con gli ultimi anni, si ritiene opportuno affidare il servizio ad un soggetto esterno che proceda in modo indipendente alla raccolta e all'analisi dei risultati; si ritiene inoltre opportuno ampliare la durata complessiva del contratto ad un periodo di 24 mesi con facoltà di rinnovo per ulteriori 12 mesi per le motivazioni esposte nel seguito.

Elemento di sicuro vantaggio, ai fini di operare economie di scala ed efficientare i processi operativi, è la scelta di avere tempistiche di collaborazione dai due ai tre anni, per poter mettere a fattor comune esperienze in successive campagne di rilevazione della Customer Satisfaction, in continuità temporale. Dalla customer satisfaction alla user experience è il percorso che si vuole intraprendere per rendere più efficace l'erogazione dei servizi del Consorzio ai suoi consorziati, sia a beneficio degli intermediari della PA sia verso i cittadini/utenti finali.

Pertanto, è necessario che l'indagine di Customer Satisfaction sia garantita continuativamente nel tempo ed adeguatamente progettata, ovvero si sviluppi secondo un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità delle indagini, nonché fornisca gli strumenti per 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 (azioni di miglioramento condivisi con i riferimenti CSI e presentazione ai clienti).

Il servizio di Customer Satisfaction Survey per il CSI Piemonte dovrà essere svolto 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 ISO10004: 2019, in vigore dal 28 febbraio 2019: Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il monitoraggio e la misurazione.
- il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del CSI Piemonte (approvato dal CDA il 22 gennaio 2021);
- il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679), in attuazione dal 25 maggio 2018.

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

### 3. Spesa prevista

Per l'approvvigionamento in oggetto, della durata di 24 mesi, si prevede un importo a base d'asta pari a Euro 60.000,00 (oltre oneri di legge, spese per contributo ANAC e oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 0,00).

L'importo complessivo è stato determinato tenendo conto della ciclicità annuale del servizio e di una stima in percentuale dell'effort necessario per l'esecuzione delle attività di ciascuna delle 3 macro-fasi in cui risulta articolato il servizio oggetto dell'appalto nell'arco di 12 mesi:

- **Co-progettazione** (luglio/ottobre): effort stimato del 30%
- **Esecuzione** (novembre/marzo): effort stimato del 40%
- **Analisi, Restituzione, Follow up** (aprile/giugno): effort stimato del 30%

Tale importo complessivo è stimato e non vincolante per il Consorzio in quanto l'erogazione delle attività oggetto di ciascuna macro-fase verrà richiesta dal CSI Piemonte sulla base delle effettive necessità riscontrate per ciascun anno e fatturata "a consumo".

L'importo stimato di spesa per l'eventuale rinnovo di 12 mesi è pari a Euro 30.000,00 (oltre oneri di legge e oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 0,00).

Ai sensi dell'articolo 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il Consorzio, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, si riserva la facoltà di esercitare il quinto di legge in aumento sull'importo contrattuale che verrà determinato in esito all'aggiudicazione della procedura in oggetto.

L'importo a base d'asta è stato determinato tenendo conto del listino CSI (che è in linea con gli standard delle tariffe di mercato) per quanto riguarda i profili utilizzati (Project Manager/capo progetto, Consulente Senior e Analista), nonché degli importi dei contratti precedenti.

La spesa registrata per la medesima attività, nel biennio precedente è così suddivisa:

	<b>Importo Ordinato (IVA esclusa)</b>	<b>Importo Certificazioni (IVA esclusa)</b>
<i>Servizio di Customer Satisfaction Survey 02/08/2019–30/04/2020(rif.ES19_027_MEPA)</i>	€ 29.900,00	€ 29.900,00
<i>Servizio di Customer Satisfaction Survey - 08/07/2020 – 30/04/2021(Rif. ES20_029)</i>	€ 29.000,00	€ 16.643,00*
<b>Totale</b>	<b>€ 58.900,00</b>	<b>€ 46.543,00</b>

\*dato aggiornato al 31.12.2020



Posto che il servizio oggetto del presente appalto è da ricomprendere tra i servizi di natura intellettuale, non risultano applicabili alla presente procedura gli artt. 95, comma 10, e 97, comma 5, lettera d), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e, in analogia a quanto disposto dal citato art. 95, comma 10, la Stazione appaltante non procede ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

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

L'importo di spesa previsto rientra nelle previsioni di spesa della Funzione Organizzativa "MARKETING E PMO" del CSI-Piemonte.

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2021-2022"<sup>2</sup> (Rif. CUI S01995120019202100112) per un importo complessivo di 90.000 euro per 24 mesi.

Successivamente all'approvazione del Programma biennale citato, sulla base di ulteriori verifiche ed approfondimenti, si procede ora con un appalto per un periodo di 24 mesi con facoltà di rinnovo di ulteriori 12 mesi.

#### **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, 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.

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

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

---

<sup>2</sup> Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2020.



**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.

**10. 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.

Il fornitore assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento.

Sarà titolare del trattamento il CSI Piemonte e/o l'Ente consorziato, in funzione del piano di Customer che sarà definito.

**11. Modalità di approvvigionamento**

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa vigente in materia di appalti pubblici, e in particolare 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), si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto mediante procedura negoziata.

In relazione alle disposizioni di cui all'art. 51 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., non si è ritenuto di suddividere l'appalto in lotti in quanto l'affidamento richiede un'esecuzione necessariamente unitaria della prestazione e l'entità dell'appalto non preclude la partecipazione di piccole e medie imprese.

L'approvvigionamento è da aggiudicare applicando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., determinata secondo la seguente articolazione:

Valutazione tecnica	Max 70 punti/100
Valutazione economica	Max 30 punti/100

Il presente affidamento verrà gestito tramite il sistema di intermediazione telematica della Regione Lombardia denominato "Sintel"<sup>3</sup>.

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, 17 maggio 2021

---

<sup>3</sup> Accessibile all'indirizzo internet [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it) – rif. Legge Regione Lombardia 33/2007 e s.m.i.

**PROCEDURA NEGOZIATA**  
**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION**  
**SURVEY**  
**CRITERIO PER L’INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA**  
**INVITARE**

**(Riferimento rda n. 2021000085)**

La Funzione Organizzativa Marketing e PMO ha richiesto l’esecuzione di un’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.

Si rende pertanto necessario individuare, tramite apposita procedura, un Operatore Economico qualificato per lo svolgimento del servizio richiesto.

Tenuto conto di quanto definito dalle Norme e dai Regolamenti vigenti per l’individuazione dei fornitori da consultare, per questo specifico mercato di riferimento, ci si è riferiti in prima istanza all’Albo Fornitori on line del CSI-Piemonte ed in particolare alla categoria merceologica “Servizi Professionali e di Consulenza – Servizi di Ricerca di Mercato”.

Alla data del 2 marzo 2021 risultano abilitate sull’Albo Fornitori on line del CSI-Piemonte alla categoria sopra indicata, la società Celi S.r.l., fornitore uscente del precedente affidamento per servizio analogo, e la società ADHR Group - Agenzia Per il lavoro S.p.a. che non svolge l’attività di Customer Satisfaction pertanto, al fine di garantire il numero di partecipanti minimo (5) previsto dalla normativa vigente, si è proceduto a selezionare gli operatori economici dagli elenchi delle piattaforme di negoziazione elettronica del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) e del sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia “SINTEL”.

Dalla consultazione del Bando “Servizi” – categoria “Servizi di supporto specialistico” del MEPA risultano presenti n. 10.361 società.

Applicando all’elenco i seguenti filtri:

- Area merceologica Consulenza in materia di indagine e rilevazione statistica
- Sede di affari dell’impresa: Piemonte – Provincia di Torino
- Fatturato specifico di categoria: Euro 180.000,00 (oltre oneri di legge)

i fornitori disponibili si riducono a 1.121, tuttavia risulta impossibile individuare ulteriori criteri oggettivi da applicare per selezionare 5 Operatori Economici con le competenze richieste.

Pertanto, nell’impossibilità di individuare nell’Albo Fornitori online del CSI-Piemonte società da invitare, e non trovando sulla piattaforma del “Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione” (MEPA) criteri oggettivi per individuare fornitori specializzati per il servizio in oggetto, si è provveduto a selezionare sulla piattaforma SINTEL gli operatori economici registrati alla piattaforma e qualificati per l’Ente CSI Piemonte con codice Ateco “M 73.2 - ricerche di mercato e sondaggi di opinione” (cpv 79411000-8) – che risultano essere n.81.

In base all'oggetto sociale indicato sulla piattaforma SINTEL, si è quindi provveduto a verificare puntualmente le attività svolte da ciascuno dei suddetti fornitori nell'ambito del servizio di Customer Satisfaction verso pubbliche amministrazioni, effettuando ricerche sui siti web e sulle Visure Camerali.

In esito a questa selezione sono stati individuati 4 operatori economici (non coinvolti in analogia procedura svolta precedentemente), nei confronti dei quali per ulteriore conferma si è provveduto ad effettuare una preliminare richiesta d'interesse a presentare formale offerta nell'ambito della Procedura Negoziata in oggetto.

Alla scadenza del termine hanno manifestato interesse a partecipare alla Procedura Negoziata 3 Operatori.

Inoltre, per raggiungere il numero minimo di 5 operatori e garantire la concorrenza nell'ambito della presente Procedura Negoziata, verranno altresì coinvolti 3 operatori economici già invitati a procedure di pari oggetto svolte negli anni passati ad esclusione dell'affidamento immediatamente precedente a quello di cui trattasi.

Alla luce di quanto sopra, la procedura in oggetto, essendo relativa all'acquisto di servizi non qualificabili come ICT, verrà gestita tramite il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel".

Funzione Organizzativa "Acquisti"  
(Barbara Gallizia)

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

Torino, 18 maggio 2021