

PROVVEDIMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA E DI ANALISI DI BRAND REPUTATION E SENTIMENT ANALYSIS SU WEB E SOCIAL MEDIA PER IL CSI PIEMONTE (ES23_008)

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" del 13 marzo 2023, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, si rende necessario procedere all'acquisizione del "Servizio di consulenza e di analisi di brand reputation e sentiment analysis su web e social media per il CSI Piemonte" dalla società TF Group S.r.l., che ha presentato offerta nell'ambito di una preliminare indagine di mercato, nei termini di seguito specificati.

Il presente Provvedimento costituisce – ai fini del rispetto del termine di cui all'art. 1, comma 1, secondo periodo, della Legge 120/2020 e s.m.i. ("Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale") – atto conclusivo del procedimento il cui atto di avvio è rappresentato dall'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento".

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	Euro 50.000,00
	Totale A	Euro 50.000,00

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 50.000,00
--	---------------------	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici)	Euro 30,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 11.000,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	Totale C	Euro 11.030,00

	Totale A + B + C	Euro 61.030,00
--	-------------------------	-----------------------

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 50.000,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), 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 35.000,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

DURATA

Il servizio di consulenza e di analisi di brand reputation e sentiment analysis su web e social media per il CSI Piemonte oggetto del presente affidamento dovrà essere erogato per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto o dall'esecuzione anticipata dello stesso¹.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa vigente in materia di appalti pubblici e, in particolare, l'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020 e s.m.i., si procede con l'acquisizione tramite affidamento diretto a favore della società TF Group 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: TF Group S.r.l. – 45 Gradi S.r.l. – Rba S.p.A. – Sopra Steria Group S.p.A. – Talkwalker S.r.l. – Salesforce.Com Italy S.r.l.; Fornitore partecipante: TF Group S.r.l.).

Gli Operatori Economici consultati sono stati individuati applicando i seguenti macro-criteri:

- consultazione dell'Albo Fornitori *on line* del CSI-Piemonte (rif. categoria merceologica "*Servizi professionali e di consulenza – Servizi di ricerche di mercato*") e verifica puntuale sui siti istituzionali dei Fornitori abilitati in merito allo svolgimento di attività oggetto di affidamento;
- verifica dell'Elenco dei fornitori individuati dall'Advisor del Progetto APL, società specializzata che fornisce consulenza e supporto nell'impostazione delle attività, nella definizione del piano strategico e nelle ricerche di mercato propedeutiche alla selezione dei fornitori più adatti alla realizzazione delle strategie individuate per un analogo servizio per l'Agenzia Piemonte Lavoro (APL) in corso di realizzazione;
- ricerche sul web con il supporto della F.O. richiedente fra i maggiori player del mercato di riferimento che dispongono delle necessarie capacità tecniche per erogare il servizio.

La documentazione relativa all'indagine di mercato citata è agli atti degli uffici competenti del CSI-Piemonte e non materialmente allegata al presente Provvedimento.

¹ 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 e s.m.i.

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"².

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Vista la nomina dei RUP individuati nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024" del CSI-Piemonte³, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) di riferimento per la presente iniziativa (rif. CUI S01995120019202300081) è Anna Cavallo, Responsabile della Funzione Organizzativa "Trasformazione digitale" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali":

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l'acquisizione del "Servizio di consulenza e di analisi di brand reputation e sentiment analysis su web e social media per il CSI Piemonte" dalla società TF Group S.r.l., per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto o dall'esecuzione anticipata dello stesso, per un importo pari a Euro 35.000,00 (trentacinquemila/00) (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), 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 zero (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, Norme Particolari.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Funzione Organizzativa "Trasformazione digitale" (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Norme Particolari (Allegato 2)

OMISSIS

Funzione Organizzativa
"Acquisti e Servizi aziendali"
(Antonello Ghisaura)
*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

² Accessibile all'indirizzo internet www.ariaspa.it – rif. Legge Regione Lombardia 33/2007 e s.m.i.

³ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2022

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2023000046	M16-SCIN	79342000-3-001	S01995120019202300081	NO

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

SERVIZIO DI CONSULENZA E ANALISI DI BRAND REPUTATION E SENTIMENT ANALYSIS SU WEB E SOCIAL MEDIA PER IL CSI PIEMONTE

Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del “progetto di fattibilità tecnica ed economica”, di cui all’art. 23, comma 15, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., unitamente alla documentazione complessiva della procedura di approvvigionamento.

1. Oggetto

Il presente approvvigionamento ha ad oggetto l’acquisizione di un servizio di consulenza e di analisi di brand reputation e sentiment analysis su web e social media per il CSI Piemonte tramite l’utilizzo di una piattaforma che, mediante una dashboard interattiva, permetta di analizzare le opinioni rilevate all’interno di ambienti social su determinate keyword, con l’obiettivo di misurare le percezioni sviluppate dal mercato e di consentire un monitoraggio in tempo reale.

Il servizio avrà durata di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto o dall’eventuale esecuzione anticipata dello stesso¹.

2. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l’approvvigionamento

La Funzione Organizzativa “Marketing e Comunicazione” del CSI Piemonte ha ricevuto nel 2022 la responsabilità di gestire le attività relative ai servizi di Customer Satisfaction. Nell’ambito di queste attività la Direzione Generale del CSI Piemonte ha richiesto di integrare l’attuale perimetro di indagine con un’analisi di brand reputation su web e social media sui servizi erogati dal CSI Piemonte.

¹ 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 e s.m.i.

Nel dettaglio, l'attività prevede:

- analisi del *sentiment* sui canali digital, ossia l'analisi delle opinioni rilevate all'interno di ambienti con l'obiettivo di analizzare le percezioni sviluppate dal mercato.
- analisi reputazionale e di posizionamento,
- value proposal, monitoring.

Gli obiettivi del servizio sono:

- fornire una vista analitica e di posizionamento, accompagnata da un documento di value proposal, a supporto della strategia e del piano di comunicazione generale, con individuazione di target di riferimento, messaggi chiave, "tone of voice" da applicare ai contenuti principali
- fornire attività di monitoring durante lo sviluppo del piano di comunicazione e dei suoi interventi.

Lo sviluppo delle attività deve prevedere la fornitura di un *tool* di analisi che permetta alla F.O. "Marketing e Comunicazione" di monitorare in modo continuativo il *sentiment* relativo al CSI Piemonte e ai servizi individuati.

In considerazione dell'esigenza sopra descritta, per la presente acquisizione si è ritenuto opportuno procedere consultando il mercato secondo la normativa di riferimento ed è stata individuata la società TF Group S.r.l.

3. Spesa prevista

Per l'approvvigionamento in oggetto, si prevede un importo a base d'asta pari a **Euro 50.000,00** (oltre oneri di legge, spese per contributo ANAC e oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 0,00).

Tale importo è stato definito sulla base di un'analisi informale del mercato di riferimento, prendendo in considerazione procedure analoghe reperite sul web aventi medesimo oggetto del presente approvvigionamento e condotte da Enti assimilabili al CSI Piemonte.

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto trova copertura economica all'interno del Budget della Funzione Organizzativa "Trasformazione digitale – Area Marketing e Comunicazione" del CSI Piemonte.

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024" del CSI-Piemonte² (Rif. CUI S01995120019202300081 – oggetto: "*Brand reputation per customer 2023*") per un importo complessivo pari a Euro 50.000,00 per un periodo di 24 mesi.

² Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2022

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) 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 e non richiede verifica preventiva di conformità.

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 non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

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 l'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020 (*"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"*) e s.m.i., si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto mediante affidamento diretto alla

società TF Group S.r.l. individuata a seguito di preliminare esplorativa di mercato, tenendo conto dell'economicità dell'offerta nel suo complesso.

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

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.*

Publicato il 28 aprile 2023

³ Accessibile all'indirizzo internet www.ariaspa.it – rif. Legge Regione Lombardia 33/2007 e s.m.i.