



DISTRETTO TURISTICO DEI LAGHI, MONTI E VALLI DELL'OSSOLA,
SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA – C.F. E P.IVA 01648650032

PROVVEDIMENTO DEL PRESIDENTE N. 21/489 del 19/04/2021

DETERMINA A CONTRARRE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
"PROGETTAZIONE SERVIZI PER IL TURISTA – DESIGN THINKING", PER LE
ESIGENZE DEL DISTRETTO TURISTICO DEI LAGHI PER IL PROGETTO "DESU -
DIGITAL DESTINATION EVOLUTION SYSTEM" ID 523858 CUP G59G17000320006
CUP F59G17000710006 CUP I59G17000380006 FINANZIATO DAL PROGRAMMA
INTERREG V A ITA-CH DA ESPERIRSI SUL MERCATO ELETTRONICO DELLA
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE UTILIZZANDO LA PROCEDURA NEGOZIATA SENZA
BANDO CON L'APPLICAZIONE DEL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE
PIU' VANTAGGIOSA – CIG Z503131143

PREMESSO CHE:

- con provvedimento del CDA n. 04/21 del 16/03/2021 questa Amministrazione ha deliberato, quale capofila del progetto "DESU - DIGITAL DESTINATION EVOLUTION SYSTEM", di svolgere l'attività di gestione del procedimento di affidamento del servizio di "Progettazione servizi per il turista – Design Thinking" anche su delega dei partner di progetto: provincia del Verbano Cusio Ossola e ATL della Provincia di Novara;
- in assenza di apposita Convenzione Consip, la procedura avverrà con utilizzo del Mercato Elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure;
- l'affidamento avverrà mediante procedura telematica negoziata senza bando con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 1, comma 2, lett. b), e art. 1, comma 3, Il periodo, del D.L. n. 76/2020, convertito in L. n. 120/2020, e art. 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice);
- è stato individuato il R.U.P. per l'attuazione di questo servizio nella dipendente di questo Ente la Dott.ssa Silvia Longo Dorni con l'assistenza esterna di un soggetto in possesso delle necessarie professionalità e competenze individuato nel Dott. Ugo Renato Palmieri;



VISTA/O

- la relazione interna del Responsabile Unico di Procedimento per la selezione preventiva degli atenei italiani per la partecipazione al bando Prot. n. 21/387 del 31 marzo 2021 che qui si richiama anche se materialmente non allegata;
- il documento "Prescrizioni di massima per la predisposizione dell'affidamento del servizio di *Progettazione servizi per il turista – design thinking* predisposto dal Project Manager incaricato Fabio Paracchini Prot. n. 21/385 che qui si richiama anche se materialmente non allegato;

EVIDENZIATO CHE

le attività oggetto dell'affidamento del servizio riguardano in sintesi (per i dettagli si rimanda invece al documento "Prescrizioni di massima per la predisposizione dell'affidamento del servizio di Progettazione servizi per il turista – design thinking" Prot. n. 21/385) la realizzazione di una serie di attività progettuali che abbiano come risultato l'ideazione di 5 potenziali servizi digitali per i turisti nell'ambito del progetto DESy. I risultati di progetto saranno la base per la successiva progettazione di dettaglio e implementazione dei servizi studiati

OVVERO

- analisi dei servizi attuali offerti da DTL, ATLN e ATT e sul loro stato di sviluppo sul digitale attraverso l'analisi dei materiali e dati disponibili e demo organizzate con gli operatori del committente;
- analisi dei principali trend di esperienza legati ai servizi digitali in ambito turistico attraverso un'attività di benchmarking;
- attività di mappatura dei principali gruppi di utenti dei servizi offerti dal committente, svolta in modalità collaborativa di workshop con il coinvolgimento diretto di rappresentanti del committente, con l'obiettivo di identificare e rappresentare in forma di mappa visuale abitudini, aspettative, obiettivi e aspirazioni dei principali gruppi di utenti identificati (Mindset Map);
- workshop collaborativo di mappatura dei momenti chiave delle differenti esperienze al servizio degli utenti finali, per individuare opportunità di miglioramento e di riprogettazione delle esperienze turistiche;
- attività di prioritizzazione delle opportunità di progettazione dell'esperienza di servizio (individuazione delle sfide progettuali), definendo una matrice di valutazione in termini di impatto potenziale del servizio sull'esperienza del turista, effort di implementazione per gli stakeholder di DESy, stima dei costi di esercizio a regime del servizio (incluso costi fissi e ricorrenti, sia interni che esterni) e maturità del servizio offerto rispetto al mercato di riferimento;



- attività di progettazione collaborativa (workshop di co-design) per la generazione di idee di servizi innovativi rispetto alle diverse sfide progettuali definite;
- descrizione di almeno 5 potenziali servizi digitali (soluzioni di servizio) negli ambiti di personalizzazione, comunicazione e caring del turista in ottica di migliore collaborazione e integrazione dei diversi partner del committente;
- realizzazione di flussi di servizio in forma di blueprint (Service Blueprint) di alto livello per ciascuno dei servizi digitali sviluppati (mappatura delle azioni utente con individuazione dei diversi touch point dell'esperienza e delle principali interazioni con gli operatori di servizio e i sistemi interni);

INOLTRE

sono richiesti i seguenti documenti progettuali (deliverable di progetto):

- documento di benchmarking con casi studio e trend di esperienza legati all'evoluzione dei servizi digitali in ambito turistico all'interno del progetto DESy (Presentazione slide);
- mindset Map, in formato digitale (PDF, qualità stampa);
- poster comunicativi dei mindset individuati, in formato digitale (PDF, formato A3, qualità stampa);
- documento di descrizione dei 5 servizi digitali (soluzioni di servizio) con riferimento ai mindset utente sviluppati, in formato digitale (Presentazione slide);
- Service Blueprint di alto livello (una per ciascuno dei nuovi servizi digitali realizzati) in formato digitale (PDF, qualità stampa);
- stima del Total Cost of Ownership del servizio, evidenziando le componenti di costo negli anni successivi, che potrebbero essere autofinanziate dall'erogazione dei servizi a potenziali stakeholder.

VISTO

il quadro economico della spesa relativa alla realizzazione di detto servizio, desunto dal progetto tecnico economico, ammontante a complessivi €. 48.786,88 così distinto:

n.	Descrizione del servizio	CPV	Importo a base di gara	Altri oneri	Totale generale
1	PROGETTAZIONE SERVIZI PER IL TURISTA - DESIGN THINKING	73000000-2*	39.344,27 €		
2	IMPORTO ONERI PER LA SICUREZZA DA INTERFERENZE			0,00 €	
3	COSTI DELLA MANODOPERA CHE LA STAZIONE APPALTANTE HA STIMATO			0,00 €	



4	IVA 22%			8.655,73 €	
5	COMPENSO RUP PARI AL 2% LORDO DELL'IMPORTO A BASE D'ASTA			786,88 €	
6	TOTALI		39.344,27 €	9.442,61 €	
7					48.786,88 €

*Servizi di ricerca e sviluppo nonché servizi di consulenza e affini

DATO ATTO CHE

- l'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00;
- i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato sono pari ad € 0,00, poiché trattasi di prestazioni di natura intellettuale;
- l'appalto è finanziato dal Programma Interreg V a ITA-CH per il progetto "DESy - Digital Destination Evolution System";
- ai sensi dell'art. 95, comma 10 del Codice gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro non devono essere indicati nell'offerta economica perché trattasi di servizi di natura intellettuale;

Ritenuto corrispondere al R.U.P. di questa stazione appaltante il compenso previsto dall'art. 113 del citato D. Lgs. n. 50/2016 avente ad oggetto "Incentivi per funzioni tecniche", determinandolo nella percentuale massima del 2% rapportato all'importo a base d'asta per l'espletamento delle attività previste dall'art. 31 del citato decreto;

FATTO PRESENTE CHE

ai sensi dell'art. 113 comma 3 del D. Lgs. n. 50/2017 il compenso è comprensivo anche degli oneri previdenziali e assistenziali a carico dell'amministrazione;

VISTI

- il disciplinare di gara allegato al presente atto sotto la lettera "A" quale parte integrante e sostanziale;

DETERMINA

- 1) la premessa è parte integrante del dispositivo del presente atto;
- 2) di procedere, con utilizzo del Mercato Elettronico della pubblica amministrazione;



- 3) che l'affidamento avverrà mediante procedura telematica negoziata senza bando con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 1, comma 2, lett. b), e art. 1, comma 3, Il periodo, del D.L. n. 76/2020, convertito in L. n. 120/2020, e art. 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice);
- 4) di approvare il documento "Prescrizioni di massima per la predisposizione dell'affidamento del servizio di *Progettazione servizi per il turista – design thinking* predisposto dal Project Manager incaricato Fabio Paracchini Prot. n. 21/385 che qui si richiama anche se materialmente non allegato;
- 5) di approvare il disciplinare di gara allegato al presente atto sotto la lettera "A" quale parte integrante e sostanziale;
- 6) di individuare il Responsabile Unico del Procedimento nella dipendente Dott.ssa Silvia Longo Dorni;
- 7) di affiancare al citato R.U.P. il Dott. Ugo Renato Palmieri nel ruolo di assistente al R.U.P.;
- 8) con successiva determinazione, al termine della procedura di cui sopra, di disporre l'affidamento dell'incarico di che trattasi in favore dell'operatore economico che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa;
- 9) di disporre che il pagamento verrà effettuato a seguito degli accertamenti in materia di pagamenti della P.A. ed al rispetto degli obblighi di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, e comunque previa presentazione di fatture debitamente controllate e viste in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale;
- 10) di provvedere, ai sensi dell'art. 29, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, alla pubblicazione del "Riepilogo RDO" generato direttamente dal Portale Informatico, sul Profilo Committente dell'Amministrazione aggiudicatrice sezione Amministrazione Trasparente sotto-sezione "Bandi e contratti di Gara".

Il Presidente
Francesco Gaiardelli

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 24 D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i