



**DETERMINAZIONE AD ACQUISIRE UN SERVIZIO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE IN TEMPO REALE DI INDICI DI APPEAL DIGITALE DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE PER LE ATTIVITÀ DELL'OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE FEDERATO.**

**AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 50, COMMA 1, LETTERA B) DEL D.LGS. 36/2023**

**CUP: C13E23000520007**

**CIG: B02091B947**

IL DIRETTORE OPERATIVO

PREMESSO

- che l'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto è regolato da un protocollo d'intesa sottoscritto inizialmente a fine 2019 da 31 soggetti territoriali, oggi giunti complessivamente a 45: oltre alla Regione del Veneto e a Unioncamere del Veneto, le 17 Organizzazioni di gestione della destinazione (OGD), 3 atenei veneti, il Ciset e altri centri di ricerca e fondazioni, le associazioni di categoria del turismo, artigianato e agrituristiche, SAVE, UNPLI Veneto e le organizzazioni sindacali; un Board emanazione dei sottoscrittori ne definisce l'indirizzo strategico e le priorità di indagine, mentre un comitato tecnico ne garantisce l'operatività;
- che con il Piano Turistico Annuale 2022 (approvato con DGR 548 del 9 maggio 2022) si sono individuate le azioni strategiche comuni tra Regione e Unioncamere del Veneto, proposte dalla Cabina di Regia e dal Board dell'Osservatorio composto dai rappresentanti di Regione Veneto, Unioncamere del Veneto, Associazioni di Categoria, OGD, Comune di Venezia e con il supporto del Comitato Tecnico ed un affiancamento operativo esterno;
- che Unioncamere del Veneto e Regione del Veneto hanno quindi sottoscritto l'Accordo di Collaborazione di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 606 del 20 maggio 2022 Approvazione di un Accordo di Collaborazione con Unioncamere del Veneto per la realizzazione di attività relative all'Osservatorio del Turismo Regionale Federato e al Marchio ombrello "Veneto, the Land of Venice" previste dal Piano Turistico Annuale (P.T.A.) 2022 - seconda parte, di cui alla DGR n. 548 del 09 maggio 2022. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, al fine di favorire l'operatività di un quadro di interventi coordinati e condivisi tra le parti e con i soggetti territoriali, dando seguito all'attuazione delle attività di sviluppo di alcune azioni del Piano Turistico Annuale 2022 e nello specifico quelle relative all'Osservatorio del Turismo Regionale Federato e quelle relative all'approccio comunicativo attraverso il Marchio ombrello "Veneto, the Land of Venice";
- che successivamente, con Deliberazione della Giunta regionale del Veneto n. 175 del 24 febbraio 2023 Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Approvazione del Piano Turistico Annuale P.T.A. per l'anno 2023. Articolo 7, comma 1, della legge

regionale 14 giugno 2013, n. 11. Deliberazione/CR n. 4 del 18 gennaio 2023 è stato approvato il Piano Turistico Annuale 2023, e conseguentemente Unioncamere del Veneto e Regione del Veneto hanno sottoscritto l'Accordo quadro di Collaborazione di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1038 del 22 agosto 2023 Approvazione dello schema di Accordo quadro di Collaborazione tra la Regione del Veneto e l'Unione Regionale delle Camere di Commercio per la realizzazione di attività relative alla "Valorizzazione e certificazione delle competenze", all'"Osservatorio del Turismo Regionale Federato" marchio ombrello "Veneto, the Land of Venice" previste dal Piano Turistico Annuale (P.T.A.) 2023, di cui alla DGR n. 175 del 24 febbraio 2023. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11; di durata annuale, con possibilità di proroga previo accordo tra le parti;

- che con determinazione presidenziale d'urgenza n. 157 del 25.09.2023, ratificata dalla Giunta in data 24.11.2023, Unioncamere del Veneto ha approvato l'adesione all'Accordo quadro di collaborazione con la Regione del Veneto - iniziative di supporto alle azioni del Piano turistico annuale 2023, sottoscritto dalle Parti in data 29.09.2023;

- che tra le iniziative pianificate è inclusa la prosecuzione del servizio di monitoraggio e misurazione in tempo reale di indici di appeal digitale (reputazione, prezzi, sostenibilità) delle destinazioni turistiche per le attività dell'Osservatorio Turistico Regionale Federato, comprensivo delle seguenti attività:

1. Analizzare la reputazione e l'ecosistema digitale di tutti i POI (punti di interesse) del territorio, in tutti i comparti dell'offerta.

- Ricettività (alberghiero e extra-alberghiero, comprensivi di tutte le tipologie – Hotel - ulteriormente suddivisi per le categorie – Villaggi, Campeggi, Agriturismi, Residenze d'epoca, B&B, ecc ).

- Bar e Ristorazione (ristoranti, pizzerie, caffè, pub, bar, gelaterie, ecc).

- Attrazioni e Risorse Culturali (musei, monumenti, parchi, teatri, ecc).

- Retail (negozi, centri commerciali, agenzie di viaggi, autonoleggio, bike rental, servizi professional, ecc).

- Vacation Rentals (annunci di affitti brevi delle piattaforme della shared accommodation, ad esempio Airbnb).

2. Monitorare l'andamento dei prezzi del comparto ricettivo, dettagliato per tutte le tipologie di strutture, sulle OTA fino a tre mesi in avanti, restituendo prezzo massimo, medio, minimo totale, la suddivisione per categoria, il rapporto tra offerte disponibili e quelle vendute.

3. Fornire indicazioni di ottimizzazione dei canali online gestiti direttamente dalle singole strutture del territorio con visualizzazione aggregata dei risultati.

4. Valutare la sostenibilità di una destinazione attraverso l'utilizzo di un framework di 4 pilastri, che analizza dati interni e fonti esterne per dipingere un quadro completo delle prestazioni di sostenibilità delle destinazioni;

- che in particolare si rende necessario provvedere ad un servizio di aggiornamento della mappatura, API Application Programming Interface, di dashboard standard e di pacchetto prezzi e prenotazione dashboard per l'analisi della reputazione on line di imprese, attrattori, destinazioni che richiede un complesso servizio di monitoraggio, data screening e lettura dell'umore dei mercati, in particolare dei turisti e potenziali visitatori della destinazione nel web e

la traduzione in indicatori quantitativi e qualitativi per supportare le strategie di destinazione e gli operatori del territorio;

- che pertanto si rende necessaria l'individuazione di un operatore economico in grado di assicurare la prestazione di tale servizio, che sia in possesso dei requisiti di carattere generale di cui agli artt. 94 e ss. del d.lgs 36/2023;
- che nei primi due anni di attività dell'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto questo servizio, è stato reso dalla società The Data Appeal Company SpA, di Firenze, che ha garantito una eccellente qualità del servizio e una solida competenza in materia;
- che la società The Data Appeal Company SpA, di Firenze, si ritiene l'unico operatore economico in grado di assicurare la fornitura e la continuità progettuale del servizio, avendo dato prova di essere pienamente qualificata e in grado di rispondere alle esigenze dell'ente. In particolare, attesa l'esperienza pregressa, il know-how e le conoscenze maturate nei precedenti incarichi, nonché la specializzazione che la distingue quale fornitore qualificato e specializzato unico nel suo genere per completezza e ampiezza di fonti dati, di data set e di indicatori, rappresenta attualmente una realtà leader a livello nazionale ed internazionale nel data screening dell'industria del turismo;
- che tutta la potenza e la ricchezza di dati del provider The Data Appeal Company sono disponibili al contempo attraverso una dashboard dedicata e un sistema di API già integrate nel portale web dell'OTRF, all'interno della sezione denominata "Sentiment e Reputation";
- che gli strumenti, messi a disposizione nel corso del rapporto pregresso, permettono di rilevare il grado reputazionale e di soddisfazione complessivo e dei singoli comparti, ricettivo, ristorazione e attrazioni, della filiera turistica della destinazione Veneto, delle OGD Organizzazioni di Gestione della Destinazione o MdA Marchi d'Area;
- che tramite la combinazione tra dati quantitativi e qualitativi, The Data Appeal Company SpA permette inoltre la profilazione dei visitatori attivi online, di cui è possibile rilevare la tipologia, cioè se viaggiano in gruppo, soli, per motivi di lavoro, con la famiglia o in coppia, e la nazionalità e gli argomenti discussi legati all'esperienza turistica con valutazione basata su un rating scale;
- che ad oggi, i dati relativi alla reputazione on line elaborati consentono, grazie alla amplissima capillarità della copertura delle fonti, cioè i principali sistemi di prenotazione on line, i social, i sistemi di recensione on line, di avere un numero di contenuti tali da risultare ormai rappresentativi dei turisti in Veneto. Si verifica infatti come la curva dei contenuti pubblicati, come tracce digitali, e la curva degli arrivi turistici siano in gran parte sovrapponibili sia a livello regionale che per alcune destinazioni;
- che la lettura di una pluralità di fonti garantisce pertanto una sempre più ottimizzata mappatura della destinazione Veneto, piattaforme e portali web generalisti, di settore e di comparto, quali Google, Tripadvisor, Booking.com, Expedia, Agoda, Airbnb, Holidaycheck, Just Eat, Hostelworld, Hotels, Yelp, bed-and-breakfast, OpenTable, Ctrip, Foursquare, Ebookers, HRS, Orbitz, Quandoo, Travelocity, The Fork campingcard, Priceline, Zoover, Pithchup.com, CheapTickets, Wotif e Social Media, quali YouTube, Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram;

- che l'attività realizzata dalla società The Data Appeal Company SpA, di Firenze, consente fattivamente di aiutare aziende, territori e istituzioni a prendere decisioni efficaci e accelerare la loro crescita in modo più sostenibile e inclusivo, democratizzando e semplificando l'uso e la comprensione dei dati, potenziati dall'intelligenza artificiale, nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Turistico Regionale Federato;
- che The Data Appeal Company ha di recente implementato il Destination Sustainability Index, uno strumento fondamentale per valutare e misurare la sostenibilità di una destinazione turistica, consentendo a vari stakeholder, dalle autorità locali agli operatori turistici, di comprendere meglio le sfide e le opportunità legate alla sostenibilità e di prendere decisioni informate nel settore turistico. Si tratta di un nuovo tool che non ha equivalenti attualmente sul mercato;
- che più in generale, la società The Data Appeal Company SpA rappresenta un potente data provider che analizza e interpreta una combinazione unica di dati quantitativi e qualitativi geolocalizzati, quali POI Points of Interest, feedback di comparto pubblicati online e comportamenti di acquisto, relativi ai comparti ricettivo, food&beverage e punti di interesse turistici in POI e li traduce, attraverso specifici algoritmi di Intelligenza Artificiale in KPI Key Performance Indicators, ovvero indicatori di appeal digitale di una destinazione turistica, utili a monitorare il proprio stato di performance;
- che grazie alla recente partnership con Sojern, uno tra i maggiori fornitori di soluzioni di marketing digitale per il mondo travel, The Data Appeal Company SpA possiede uno dei più grandi data lake in Europa, con oltre 150 Paesi mappati, 2 milioni di POI a livello mondiale, 300 milioni di contenuti online al giorno e 8 miliardi di informazioni sugli intenti di viaggio, analizzati dal team di Sojern;
- che The Data Appeal Company SpA è stata selezionata dal Ministero del Turismo Italiano, all'interno della progettualità Tourism Digital Hub, come fornitore delle informazioni per il monitoraggio del turismo a livello nazionale: ciò rende possibile il benchmark ed il confronto rispetto ai dati dell'intero sistema turismo Italia, grazie all'utilizzo di dati omogenei e quindi comparabili;
- che l'affidamento in continuità del servizio consente inoltre di ottenere risparmi di spesa per l'ente in quanto il fornitore individuato, non necessitando di ulteriori relativi approfondimenti operativi, è in grado di praticare un prezzo inferiore a quello degli standard di mercato, compatibile con lo stanziamento previsto e l'inerente preventivo massimo disponibile e comunque allineato con i prezzi degli incarichi precedenti;
- che ai sensi del comma 4, art. 49 del D.Lgs. 36/2023 il principio di rotazione, può esser derogato in casi motivati in riferimento alla struttura del mercato e alla effettiva assenza di alternative, nonché di accurata esecuzione del precedente contratto, e che alla luce di quanto sopra descritto e del ridotto numero di operatori presenti sul mercato di settore, estremamente circoscritto e inadeguato, risulta particolarmente e difficilmente replicabile il grado di soddisfazione maturato a conclusione del precedente rapporto;

## CONSIDERATO

- che il Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" in G.U. n. 77 del 31 marzo 2023 - S.O. n. 12, è efficace dal 1° luglio 2023;
- che l'art. 50, comma 1, del citato D.Lgs. 36/2023 dispone che *"(omissis) le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 14 con le seguenti modalità: (omissis) b ) affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante"*;
- che a decorrere dal 1° gennaio 2024 hanno acquistato efficacia le disposizioni di cui all'art. 19 del citato D.Lgs. 36/2023, in base alle quali le Stazioni appaltanti e gli Enti concedenti assicurano la digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti nel rispetto dei principi e delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs. n. 82/2005), garantiscono l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale e operano secondo i principi di neutralità tecnologica, di trasparenza, nonché di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica;
- che alla luce dell'istruttoria svolta, è stata avviata in data 26.01.2024 una trattativa diretta su Mepa (rif. 3994580) con la società The Data Appeal Company SpA, via Ippolito Pindemonte 63, I 50124, Firenze, P.IVA 04633420262, per un importo massimo di euro 67.000,00 oltre iva;
- che in data 30.01.2024 è pervenuta da parte dell'operatore economico invitato una offerta economica per il servizio *de quo*, per complessivi euro 67.000,00 iva esclusa ed ogni altro onere incluso, che si ritiene adeguata alle esigenze dell'ente;
- che per l'affidamento del predetto incarico è quindi possibile far ricorso alla procedura di affidamento diretto di cui all'art. 50 comma 1 lettera b) del D.Lgs. 36/2023;
- che in conformità a quanto disposto dall'art. 53, comma 1, del D.Lgs. 36/2023, con riferimento all'affidamento succitato non si richiedono le garanzie provvisorie di cui all'articolo 106;
- che è stato consultato il FVOE al fine di verificare l'assenza di cause di esclusione automatica ex art. 94 del D.Lgs. 36/2023 e non risultando alcun documento presente al suo interno, si è provveduto ad inviare agli Enti competenti apposita richiesta di verifica delle dichiarazioni rese dall'operatore economico;

## VISTI

- Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 *sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE*;

- il Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36 *Codice dei contratti pubblici*;
- il Regolamento di Unioncamere del Veneto per la disciplina degli affidamenti diretti e la programmazione di lavori, servizi e forniture;
- l'art. 13, comma 2 dello Statuto di Unioncamere del Veneto;
- l'Ordine di Servizio del Segretario Generale di Unioncamere del Veneto n. 6 del 7 novembre 2022;
- la Determinazione del Segretario Generale di Unioncamere del Veneto n. 232/22 del 7 novembre 2022, per la delega di funzioni al Direttore Operativo;
- il documento di gara unico europeo (DGUE) redatto dall'operatore economico in forma digitale in conformità al modello di formulario approvato con il Regolamento di esecuzione (UE) 2016/7 della Commissione del 5 gennaio 2016 che stabilisce il modello di formulario per il documento di gara unico europeo, con cui l'operatore economico attesta di non trovarsi in una delle situazioni di esclusione di cui dagli artt. da 94 a 98 del Titolo IV, Capo II, della Parte V del D.Lgs. 36/2023;
- la regolarità del DURC in corso di validità, la regolarità della visura camerale, la regolarità del casellario ANAC;

#### DETERMINA

- di procedere ad affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma 1, lettera b) del D.Lgs. 36/2023 del servizio di monitoraggio e misurazione in tempo reale di indici di appeal digitale delle destinazioni turistiche per le attività dell'Osservatorio turistico regionale federato, per il periodo dall'1 gennaio al 31 dicembre 2024, alla società The Data Appeal Company SpA, via Ippolito Pindemonte 63, I 50124, Firenze, P.IVA 04633420262, al prezzo di € 67.000,00 (sessantasettemila/00), IVA esclusa ed ogni altro onere incluso;
- di concludere il contratto con l'operatore economico sopra citato sul portale <https://www.acquistinretepa.it/> tramite Trattativa Diretta;
- di stabilire sin d'ora che l'eventuale accertamento di una causa di esclusione costituisca giusta causa di recesso del contratto di appalto;
- di imputare tale costo sul capitolo di spesa B2.3.1) "Progetti/attività finanziati con altri contributi - progettuali".

Venezia, 09 febbraio 2024

IL DIRETTORE OPERATIVO  
dott.ssa Valentina Montesarchio

AT/GG