UNIONCAMERE VENETO

Det. 193/24

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 DEL TURISMO REGIONALE FEDERATO DEL VENETO.
ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA REGIONE DEL VENETO E UNIONCAMERE DEL VENETO "INIZIATIVE DI SUPPORTO ALLE AZIONI DEL PIANO TURISTICO ANNUALE 2024" - DGR 915/2024
AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 50, COMMA 1, LETTERA B) DEL D.LGS. 36/2023
CUP: C13E24000520007
CIG: B45B25FF2E

IL SEGRETARIO GENERALE

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 46: oltre alla Regione del Veneto e a Unioncamere del Veneto, le 17 Organizzazione 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 Deliberazione della Giunta regionale del Veneto n. 191 del 27 febbraio 2024 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Approvazione del Piano Turistico Annuale P.T.A. per l'anno 2024" è stato approvato il Piano Turistico Annuale 2024, e conseguentemente Unioncamere del Veneto e Regione del Veneto hanno sottoscritto l'Accordo quadro di Collaborazione di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 915 del 06 agosto 2024 *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 al progetto "Veneto accogliente e responsabile: costruire condizioni migliori e prospettive professionali per i lavoratori del turismo - work/life balance, welfare e comunicazione", all'"Osservatorio del Turismo Regionale Federato" e a quelle relative all'approccio comunicativo attraverso il marchio ombrello "Veneto, the Land of Venice" previste dal Piano Turistico Annuale (P.T.A.) 2024, di cui alla DGR n. 191 del 27 febbraio 2024. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11*; di durata annuale, con possibilità di proroga previo accordo tra le parti;
- che tra le iniziative pianificate per la gestione dell'Osservatorio del Turismo Regionale Federato nell'anno solare 2025 è inclusa la prosecuzione del servizio di monitoraggio e misurazione in tempo reale di indici di appeal digitale (reputazione,

prezzi, sostenibilità) delle destinazioni turistiche, 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);
    - vacation rentals (annunci di affitti brevi delle piattaforme della shared accommodation, ad esempio Airbnb);
    - trasporti (bike sharing, parcheggi, autostrade, ecc);
    - intrattenimento (parchi divertimento, teatri,cinema, ecc);
    - agricoltura (funzionale al monitoraggio delle cantine e aziende vitivinicole);
2. monitorare l'andamento dei prezzi del comparto ricettivo, dettagliato per tutte le tipologie di strutture, sulle OTA (Online Travel Agencies) 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;
5. monitoraggio del comportamento di spesa degli utenti in previsione di eventi (come concerti, fiere, festival, conferenze, ecc.) sul territorio analizzato, attraverso la nuova sezione "Predicted Event Spending Model" che rappresenta un'evoluzione della precedente sezione "Eventi";
6. funzionalità "Reports" - uno strumento progettato per creare rapporti informativi con facilità;
7. Funzionalità "Destination AI" - un'assistente virtuale dedicato alle esigenze delle destinazioni turistiche;

- che in particolare si rende necessario acquisire 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 quattro 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, appare essere tuttora l'unico operatore economico in grado di assicurare la fornitura e la continuità progettuale del servizio in modo efficace, 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 attualmente disponibili 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 si reputa indispensabile mantenere attiva senza soluzioni di continuità e/o qualità;
- che gli strumenti, messi a disposizione e customizzati nel corso del rapporto pregresso, permettono di rilevare in maniera ottimale 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 nell'offerta degli strumenti di conoscenza dettagliata della destinazione si colloca la "POI Card", una nuova soluzione della società The Data Appeal Company che integra la Dashboard D/AI Destinations e consente di indagare in modo minuzioso l'andamento dei Punti di Interesse principali filtrati per settore di appartenenza (ristorazione, ricettività, attrazioni, intrattenimento, etc.), mostrandone non solo le informazioni anagrafiche generali e l'indice di gradimento (Sentiment), ma anche il livello di frequenza degli stessi (Popularity), le aree tematiche, gli argomenti più discussi online dai visitatori e un elenco delle caratteristiche utili a profilare i visitatori (paese di provenienza, lingua parlata, tipologia);
- che ad oggi, i dati relativi alla reputazione on line elaborati dalla menzionata società 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 pienamente 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 specifiche;
- che la lettura integrata di una pluralità di fonti realizzata da The Data Appeal Company SpA 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 inoltre, The Data Appeal Company ha implementato per l'Osservatorio 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 la Regione del Veneto con nota prot. 542933 del 22/10/2024 ha comunicato il proprio apprezzamento per i servizi resi in passato e la crucialità di mantenere viva la collaborazione con The Data Appeal Company SpA per analizzare la reputazione online di imprese, attrattori e destinazioni in quanto la società in virtù delle esperienze e delle competenze sopra descritte offre un servizio unico nel suo genere per completezza e ampiezza di fonti dati, di data set e di indicatori;

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. n. 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 agli artt. 19 ss. del citato D.Lgs. n. 36/2023 sulla Digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti e che, in particolare, il comma 2 dell'art. 25 prevede che *"le stazioni appaltanti e gli enti concedenti utilizzano le piattaforme di approvvigionamento digitale per svolgere le procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici (…)";*
- che, alla luce dell'istruttoria svolta, è stata avviata in data 05.11.2024 una trattativa diretta su Mepa (rif. 4797750) con la società The Data Appeal Company SpA, via del Tiratoio 1, 50124 Firenze, P.IVA 04633420262, avente ad oggetto l'affidamento del Servizio come descritto nel Capitolato Tecnico e alle condizioni indicate nel Capitolato Economico;
- che in data 18.11.2024 è pervenuta da parte dell'operatore economico invitato un'offerta economica per la prestazione del Servizio, per complessivi euro 67.000,00 oltre iva, che si ritiene adeguata alle esigenze dell'ente;
- che l'offerta presentata dalla società The Data Appeal Company SpA è conforme alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e del Capitolato Economico;
- che la società The Data Appeal Company SpA è contraente uscente di un precedente affidamento avente ad oggetto una commessa rientrante nello stesso settore di servizi oggetto del presente affidamento, ma sussistono i presupposti per derogare al principio di rotazione ai sensi dell'art. 49, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023 alla luce di quanto descritto in premessa e del ridotto numero di operatori presenti sul mercato di settore, estremamente circoscritto e inadeguato, nonché della considerazione che risulta difficilmente replicabile il grado di soddisfazione maturato a conclusione del precedente rapporto;
- che per l'affidamento del Servizio è quindi possibile far ricorso alla procedura di affidamento diretto di cui all'art. 50, comma 1, lettera b), del D.Lgs. n. 36/2023;
- che ai sensi dell'art. 53, comma 4, del D.Lgs. n. 36/2023 si ritiene di non richiedere all'operatore economico la garanzia definitiva per l'esecuzione dei contratto, in quanto il 30 % del corrispettivo del Servizio (e dunque una somma superiore al 5% dell'importo contrattuale previsto dalla citata disposizione) verrà pagato all'affidatario solamente dopo la conclusione dell'appalto e subordinatamente alla verifica della sua esatta esecuzione, di talché risultano già sufficientemente garantiti l'adempimento delle obbligazioni contrattuali dell'esecutore ed il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché il rimborso di eventuali somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale;
- che la verifica dei requisiti di partecipazione di ordine generale, ai sensi degli artt. 94 e 95 del D. Lgs n. 36/2023, risulta ancora in corso relativamente alla sola verifica di ottemperanza rispetto agli obblighi di cui alla L.68/99, ma si rende, comunque, necessario assicurare senza soluzione di continuità il Servizio, per il quale occorre prevedere la possibilità di esecuzione anticipata del contratto, ai sensi dell'art. 17, comma 8 del D. Lgs n. 36/2023, prevedendo espressamente che l'eventuale accertamento di una causa di esclusione costituisca giusta causa di recesso del contratto di appalto;

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'autocertificazione allegata all'offerta presentata, con cui l'operatore economico attesta di non trovarsi in una delle situazioni di esclusione di cui agli artt. da 94 a 98 del Titolo IV, Capo II, della Parte V del D.Lgs. 36/2023;
- la regolarità del DURC Documento Unico di Regolarità Contributiva in corso di validità, la regolarità della visura camerale, la regolarità del certificato del Casellario ANAC Autorità Nazionale Anticorruzione, la regolarità del certificato del Casellario giudiziale e del certificato dei carichi pendenti penali del legale rappresentante;

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 del Turismo Regionale Federato, per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025 , alla società The Data Appeal Company SpA, via del Tiratoio 1, 50124 Firenze, 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 autorizzare l'esecuzione anticipata del contratto, ai sensi dell'art. 17, comma 8 del D. Lgs n. 36/2023 prevedendo espressamente che l'eventuale accertamento di una causa di esclusione costituisca giusta causa di recesso del contratto di appalto;
- di imputare tale spesa sul capitolo di bilancio 2025 B2.3 attività finanziate con altri contributi - progettualità a valere sull' Accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto e l'Unione regionale delle Camere di commercio del Veneto "Iniziative di supporto alle azioni del Piano Turistico Annuale 2024", approvato con DGR 915 del 6 agosto 2024.

Venezia, 09 dicembre 2024

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Valentina Montesarchio

CC/IG/GG