



UNIONCAMERE
VENETO

det.176/25

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 2025" - DGR 683/2025

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

CUP: C13E25000380007

CIG: B99EF2A3B5

IL SEGRETARIO GENERALE

PREMESSO

- che l'OTRFV Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto è la struttura di monitoraggio e informazione per i fenomeni turistici, approvata con DGR n. 1504 del 15 ottobre 2019 e basata su una rete di 47 sottoscrittori, tra cui Regione del Veneto e Unioncamere del Veneto;
- che l'attività dell'Osservatorio rientra nelle iniziative di supporto alle azioni del Piano Turistico Annuale (PTA) 2025, approvato con DGR n. 287 del 24 marzo 2025 e oggetto di Accordo di Collaborazione tra la Regione del Veneto e Unioncamere del Veneto (DGR n. 683 del 17 giugno 2025);
- che tale Accordo ha previsto lo sviluppo congiunto di attività relative a diverse linee strategiche, tra cui specificamente l'Osservatorio del Turismo Regionale Federato e il "Progetto Turismo Impresa Lavoro";
- che tra le iniziative pianificate per il 2026 rientra la prosecuzione del servizio di monitoraggio in tempo reale di indici di appeal digitale (reputazione, prezzi, sostenibilità) delle destinazioni turistiche. Tale servizio è cruciale per l'analisi della reputazione online di imprese, attrattori e destinazioni e si articola, nello specifico, nelle 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. implementare la funzionalità "Reports" - uno strumento progettato per creare rapporti informativi con facilità;

6. implementare la funzionalità "Destination AI" - un'assistente virtuale dedicato alle esigenze delle destinazioni turistiche;

- che, pertanto, si rende necessaria l'individuazione di un operatore in grado di assicurare lo svolgimento del servizio che sia in possesso dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. da 94 a 98 del Titolo IV, Capo II, della Parte V del D.Lgs. n. 36/2023 e che applichi al personale dipendente impiegato nell'attività oggetto dell'appalto il CCNL del settore Metalmeccanico o Terziario;
- che servizio è stato fornito con eccellente qualità per i primi cinque anni da The Data Appeal Company SpA, società che detiene un know-how e una specializzazione unica e i cui strumenti sono già integrati nel portale web dell'OTRF attraverso una dashboard dedicata e un sistema di API all'interno della sezione denominata "Sentiment e Reputation" che si reputa indispensabile mantenere attiva senza soluzione 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 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 sia della copertura delle fonti, cioè i principali sistemi di prenotazione on line, i social, i sistemi di recensione on line, sia dei Point of Interest (nel 2025 circa 70.000 nel territorio veneto nel suo complesso), 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 grazie all'aggiornamento semantico basato su Large Language Models (LLM), la piattaforma D/AI Destinations di Data Appeal consente ora un'analisi profondamente evoluta delle opinioni dei visitatori: feedback testuali, tracce digitali e recensioni vengono automaticamente categorizzati per tema, sentiment e trend geografici, mettendo in evidenza gli elementi dell'offerta turistica graditi e apprezzati dagli utenti e quelli che al contrario, presentano un margine di miglioramento. Questo innovativo bacino di informazioni di carattere qualitativo rappresenta una risorsa strategica, perché, in complementarietà con le analisi quantitative restituite dagli altri data set dell'Osservatorio, permette di leggere il fenomeno turistico in modo più

completo e favorisce un approccio data-driven della governance regionale e di destinazione;

- 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 The Data Appeal Company SpA, società del gruppo Almax SpA, ha acquisito il 70% di Mabrian Technologies divenendo la più grande compagnia di travel data intelligence in Europa;
- 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. 6450 del 10/11/2025 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 01/12/2025 una trattativa diretta su Mepa (rif. 58677769) 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 e alle condizioni indicate nel Capitolato tecnico-Economico;
- che in data 10/12/2025 è pervenuta da parte dell’operatore economico invitato una offerta economica per la prestazione del servizio per complessivi euro 67.000,00 oltre iva, che si ritiene adeguata alle esigenze dell’ente;
- che la società 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 in quanto 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, 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, come descritto nelle premesse;
- 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 del 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;

VISTI

- la Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici;
- 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;
- la regolarità del DURC in corso di validità, la regolarità della visura camerale, la regolarità del casellario ANAC, la regolarità fiscale, la regolarità del certificato del casellario del legale rappresentante, la regolarità in ordine agli obblighi concernenti l'assunzione di persone disabili;
- il consenso prestato dall'Operatore economico al trattamento dei dati tramite il FVOE ai fini della verifica della stazione appaltante del possesso dei requisiti di cui all'art. 99 del D.Lgs. n. 36/2023

DETERMINA

- di procedere ad affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 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 2026, alla società The Data Appeal Company SpA, via del Tiratoio 1, 50124 Firenze, P.IVA 04633420262, stabilendo sin d'ora che il prezzo del servizio sia pari € 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 imputare tale spesa sul capitolo di bilancio 2026 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 2025", approvato con DGR Veneto 683 del 17 giugno 2025.

Venezia, 16 dicembre 2025

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Valentina Montesarchio
Firmato digitalmente

IG/GG