

DETERMINA A CONTRARRE

(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)



Disp. n. 13 del / /

Oggetto	Applicazione Social media Listening e Monitoring per analisi "sentiment" sui Social - Customer Experience
Tipo di appalto	Servizi
Approvazione intervento	
Luogo di esecuzione	
Breve descrizione dell'intervento	Il servizio rientra nell'evoluzione dell'analisi del grado di soddisfazione dei clienti anche in merito alla percezione "emozionale" con l'obiettivo di "ascoltare" i bisogni del cliente sui Social Network. In particolare, dopo l'avvio nel 2018 del servizio in via sperimentale, AQP intende proseguire ed ampliare "l'ascolto del cliente" sui canali social (Facebook, siti web, twitter, Blog, community online, News, forum, chat, Instagram, Pinterest, Youtube, ecc...) con un maggiore dettaglio su quando viene "detto" di AQP sulle principali testate locali e di settore. Si richiede quindi il servizio Listening e Monitoring in Cloud.
Motivazione	Gestione del servizio di Customer Experience finalizzato al miglioramento del servizio clienti
Individuazione degli operatori economici	Selezione degli operatori economici la cui lista è stata scelta tramite l'utilizzo dell'Albo Fornitori qualificati sulla piattaforma: 5 Emme Informatica S.p.A., Altanet S.r.l., Centro servizi Eliapos s.r.l., Cerved Group SpA, CHORALLY SRL, CLE S.R.L., CUTAWAY SOLUTION S.r.l., Dedagroup Public Services Srl, ECO LASER INFORMATICA SRL, EDITH GROUP SRL, Engineering Ingegneria Informatica spa, Exprivia S.p.A., EXTREME S.r.l., Fincons SpA, H.S. SYSTEMS S.R.L., HSH INFORMATICA E CULTURA Srl, IBM Italia S.p.A., ITD Solutions S.p.A, KAY SYSTEMS ITALIA SRL, L&G SOLUTION Srl, Links Management and Technology S.p.a., LPT MEASURE S.r.l., LUTECH SPA, Me-Source S.r.l., MTM Project s.r.l., NOOVLE S.r.l., ONE 4 TEAM S.r.l., PROTEO CONTROL TECHNOLOGIES S.r.l., RICCA IT Srl, SIM NT SRL, SINCON SRL, Sud Sistemi S.r.l., TERRANOVA S.r.l., W-Enterprise srl, WIPHI S.R.L.
Requisiti di ammissione	a) Iscrizione alla Camera di Commercio. Industria. Artigianato. Agricoltura o nel corrispondente Albo Professionale (n. iscrizione) per attività nello specifico settore oggetto del contratto b) Assenza di cause di esclusione stabilite dall'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 smi; Ovvero c) In caso di fornitori qualificati, operativi nella specifica categoria di riferimento sull'Albo Fornitori telematico di AQP, conferma dei requisiti dichiarati ovvero aggiornamento degli stessi.
Importo a base d'asta	€ 39.000,00 di cui: € 19.500,00 per i primi 12 mesi per servizi (soggetti a ribasso); € 19.500,00 per opzionale estensione di ulteriori 12 mesi consecutivi dei servizi (soggetti a ribasso); € 00,00 per oneri della sicurezza indiretti (non soggetti a ribasso).
Durata dell'appalto	12 mesi consecutivi decorrenti dalla data del "verbale di collaudo positivo" della soluzione offerta e ulteriori 12 mesi consecutivi quale estensione opzionale del servizio, che AQP potrà richiedere formalmente, alle stesse condizioni e contenuti.
Tipologia di procedura	Affidamento in conformità a quanto previsto dall'ex art. 36, comma 2, lettera a) del D. Lgs n.50/2016 smi.
Criterio di aggiudicazione	Minor prezzo ai sensi dell'articolo 95, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016 smi.
Modalità di stipulazione del contratto	Ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n.50/2016 smi. il contratto è stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o strumenti analoghi negli altri Stati membri (ordine SAP).
Pagamenti	I pagamenti saranno effettuati, a partire dalla data del "Verbale di Collaudo", in 4 fatture trimestrali emesse a fine del trimestre. Nel caso di estensione del servizio per ulteriori 12 (dodici) mesi, opzione indicata nel capitolato, il pagamento seguirà le stesse condizioni su indicate.

Acquedotto Pugliese
- 17/07/2019 - 0060066



DETERMINA A CONTRARRE
(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)

Disp. n. 13 del 1

Modalità di finanziamento	Il finanziamento della spesa e a totale carico dei proventi tariffari di ACQP per l'importo complessivo di € 19.500,00 inserito nel budget costi 2019 e approvato. L'ulteriore importo di € 19.500,00 sarà oggetto di estensione nel 2020 e 2021.	
Responsabile Unico del Procedimento	Francesco Lovecchio	
Direttore dei Lavori	Antonina Monno	
Giusta procura conferita con atto per rogito del Notaio Fabio Mori di Bari in data 20.06.2019 - rep 518 raccolta n. 345		
Il Direttore Commerciale e Recupero Crediti - Dott. Vincenzo Silvano		

[Signature]
[Signature]