



INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

innovazione e ricerca

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO CON RICHIESTA DI OFFERTA

N° CIG: ZB22629F02

Innovhub-Stazioni Sperimentali per l'industria Srl (d'ora in avanti "Innovhub" o "la Società") pubblica il presente avviso di indagine di mercato per individuare un fornitore di un **servizio di brand reputation e sentiment analysis su web e social media della città di Milano in ambito turistico**.

L'avviso, pubblicato sul sito della Società <http://www.innovhub-ssi.it/web/guest/avvisi-di-indagine-di-mercato1>, ha lo scopo di esplorare le possibilità offerte dal mercato al fine di negoziare le condizioni di offerta con i concorrenti che risponderanno al medesimo ed effettuare l'affidamento direttamente al soggetto individuato, secondo quanto previsto dall'art. 36, c. 2, lett. a) del d. lgs. 50/2016.

Premessa

Innovhub è il soggetto titolare delle funzioni di interesse pubblico generale già facenti capo alle Stazioni Sperimentali per le industrie della carta, dei combustibili, degli oli e grassi e della seta.

Costituita in forma di Azienda speciale della Camera di Commercio di Milano, in data 11/7/2018 Innovhub si è trasformata in società a responsabilità limitata interamente partecipata dalla Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi.

Con delibera nr. 178 del 18 ottobre 2018 la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi ha stabilito di avvalersi di Innovhub per la realizzazione dei progetti ex. art. 18, comma 10 della L. 580/1993 e s.m.i., tra i quali vi è il progetto "Promozione del Turismo e Attrattività", che mira a:

- promuovere accordi e sviluppare progetti per la valorizzazione del territorio e dell'economia lombarda e delle sue eccellenze;
- valorizzare il mercato del sistema territoriale;
- potenziare la competitività delle imprese turistiche in ambito nazionale e internazionale;
- posizionare Milano, Monza Brianza e Lodi come destinazioni turistiche a livello nazionale e internazionale.

INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI PER L'INDUSTRIA S.R.L.
Sede Legale: Via Meravigli 9/b, 20123 Milano
Capitale sociale: Euro 10.000.000,00 i.v.
C.F. e n. iscr. al R.I. di Milano Monza Brianza Lodi: 97425580152
P. IVA: 05121060965 - REA: MI - 1798570
Socio Unico: Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi
innovhub@mi.camcom.it - www.innovhub-ssi.it

SEDI OPERATIVE
Milano
Area Carta, Innovazione, Seta
Via Giuseppe Colombo, 83
Tel +39 02.8515.3610
Area Oli e Grassi
Via Giuseppe Colombo, 79
Tel + 39 02.7064971

San Donato Milanese (MI)
Area Combustibili
Via Galileo Galilei, 1
Tel + 39 02.8515.3500

AMMINISTRAZIONE
Via Giuseppe Colombo, 79
20133 Milano
Tel (contabilità clienti) +39 02.8515.5180
Tel (contabilità fornitori) +39 02.8515.5177
fornitori.innovhub@mi.camcom.it



Il Progetto Turismo e attrattività punta in particolar modo sulla componente della digitalizzazione e dell'accesso al patrimonio dei dati del settore come leva strategica a supporto dei processi di innovazione e sviluppo delle imprese.

Oggetto del servizio

Il servizio richiesto con il presente avviso si inserisce nell'ambito di un più ampio progetto coordinato dal Comune di Milano che, tra l'altro, si propone di rispondere ad una serie di domande di ricerca inerenti i comportamenti dei **visitatori** della città di Milano, tra cui:

- Quando prenotano e come, da dove arrivano, quanto restano? Visitano solo Milano o anche altre città della regione o italiane?
- Chi sono e perché sono in città? Cosa prediligono? Quanti scelgono la città e quanti un evento offerto dalla città? Dove e quanto spendono?
- Qual'è il potenziale di attrattività di Milano e delle città competitors?
- Qual'è la percezione dei servizi turistici?

Si intende pertanto individuare un servizio volto ad analizzare i seguenti elementi relativi a strutture alberghiere, appartamenti, musei e attrazioni culturali, ristoranti e retail:

- analisi qualitativa delle recensioni online;
- analisi sulle provenienze, la lingua e la tipologia di persone che raccontano l'esperienza;
- analisi sulla percezione dell'accoglienza, dei trasporti e di altri servizi;
- analisi dei profili social e dei siti web relativi agli operatori sopra citati;
- analisi dei contenuti social in cui sono esplicitamente taggati gli operatori sopra citati;
- analisi periodica dell'andamento dei prezzi su piattaforme di prenotazione online delle strutture ricettive;
- ascolto della rete, su un numero predefinito di canali ufficiali che verranno preventivamente individuati e relativamente ad una serie di hashtag.

L'analisi dovrà essere elaborata sia sul rating che a livello semantico.

Ai fini della completezza dell'analisi da svolgere si richiede di indicare la base dati relativa agli operatori sopra citati su cui verranno elaborate le analisi richieste.

I dati e le analisi dovranno essere messi a disposizione tramite:

- report e/o,



- piattaforma dedicata in cui impostare filtri di analisi e/o
- servizi di business intelligence in cloud e/o
- API e/o
- export dei dati.

Dal complessivo lavoro di analisi si intende ricavare indicazioni utili per indirizzare le politiche e le azioni per il turismo e l'attrattività che i soggetti pubblici – tra cui Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Comune di Milano) sono chiamati a definire e realizzare, anche allo scopo di favorire la capacità delle imprese di cogliere le opportunità derivanti dalla conoscenza delle analisi del progetto, in termini di sviluppo e miglioramento di servizi avanzati e innovativi.

L'obiettivo finale è contribuire a sviluppare nel mondo il valore e la reputazione di Milano, a rafforzare il posizionamento di Milano come centro dell'economia globale, a rafforzare l'attrattività come destinazione turistica dei propri territori di riferimento.

Il servizio dovrà essere svolto in maniera autonoma e senza vincolo di subordinazione.

I dati e le analisi fornite dall'operatore che verrà individuato potranno essere condivisi ed utilizzati anche da soggetti pubblici diversi dal Committente unicamente per le finalità sopra descritte.

Durata del servizio e importo

Il servizio in oggetto ha una durata prevista di un anno a far data dall'assegnazione dell'incarico (anno durante cui i dati dovranno essere trasmessi in *near real time*); l'estrapolazione e l'analisi dei dati riguarda anche i due anni precedenti.

L'importo massimo di spesa stimato è di € 39.000,00 oltre IVA. Tale importo si intende comprensivo di ogni spesa accessoria.

Requisiti di ammissibilità richiesti

Tutti gli operatori che intendono presentare la loro offerta devono essere in possesso dei seguenti requisiti:



- requisiti morali di ordine generale: i concorrenti non devono incorrere in alcuno dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs 50/2016;
- avvenuta iscrizione nel Registro delle Imprese per attività attinente l'oggetto del servizio;
- avere stipulato nell'ultimo triennio almeno 3 contratti per servizi analoghi a quanto richiesto.

Domanda di partecipazione

I soggetti interessati potranno far pervenire la propria offerta mediante domanda di partecipazione redatta in carta semplice ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i. La domanda, sottoscritta digitalmente o corredata da un documento di identità in corso di validità del dichiarante, dovrà riportare, oltre ai dati identificativi dell'operatore, l'attestazione circa il possesso dei requisiti di ammissibilità richiesti, l'accettazione del presente avviso e il consenso all'utilizzo dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia. La stessa dovrà quindi essere inviata via PEC all'indirizzo: innovhub_ssi@legalmail.it entro e non oltre il giorno **14/01/2018**, insieme alla seguente documentazione:

- elenco di almeno 3 servizi simili svolti dall'operatore nell'ultimo triennio, con indicazione del committente;
- ogni altra informazione ritenuta utile ai fini della valutazione della domanda;
- proposta economica nei limiti dell'importo massimo di € 39.000,00 (al netto di IVA).

La documentazione comprovante le informazioni trasmesse potrà essere richiesta al soggetto prima dell'instaurazione dell'eventuale rapporto contrattuale.

Innovhub si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di sospendere o interrompere il presente avviso o riaprire i termini di scadenza, così come di non procedere all'affidamento ovvero di procedere all'affidamento anche in presenza di una sola domanda di partecipazione.

Eventuali richieste di chiarimento potranno essere inviate alla mail ufficiogareas@mi.camcom.it entro e non oltre il **09/01/2018**.

Trattamento dei dati personali



INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

innovazione e ricerca

Si informa che i dati conferiti in occasione della partecipazione al procedimento di selezione verranno trattati da Innovhub per le sole finalità connesse all'espletamento delle procedure relative al presente avviso, come descritto in dettaglio nell'informativa riportata in calce.

Milano, 14/12/2018

Il Responsabile del procedimento

Eleonora Gonnella



Informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Con riferimento ai dati personali conferiti a seguito del presente avviso, si forniscono le seguenti informazioni:

1. Titolare dei dati

Titolare del trattamento è Innovhub – Stazioni Sperimentali per l'industria S.r.l. (di seguito: "Innovhub") – società con socio unico Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi (di seguito: "Camera di Commercio") – Via Meravigli 9/B, 20123, Milano – privacyinnovhubssi@mi.camcom.it.

2. Finalità del trattamento

I dati forniti saranno trattati per gli scopi per cui sono raccolti e specificamente per la gestione delle procedure di selezione per l'affidamento del servizio/fornitura e per la realizzazione di tutti gli adempimenti preliminari e successivi connessi.

3. Modalità di trattamento

I dati personali acquisiti sono trattati dal titolare del trattamento mediante acquisizione dei documenti in forma elettronica e cartacea, nonché mediante procedure di archiviazione informatizzata, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati possono essere trattati con processi decisionali automatizzati, comprensivi di attività di profilazione.

4. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è di carattere volontario. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di partecipare alla procedura di selezione per l'affidamento del servizio/fornitura.

5. Comunicazione e diffusione

I dati conferiti possono essere comunicati per le finalità indicate al punto 2 agli uffici interni di Innovhub coinvolti nella gestione delle procedure di selezione e affidamento e nello svolgimento degli adempimenti contabili.

I dati conferiti sono resi pubblici nella forma e nei limiti degli obblighi di trasparenza posti in capo alla Committente dalla normativa vigente in materia.

6. Periodo di conservazione

I dati forniti saranno trattati e conservati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate e comunque non oltre quanto indicato nel "Registro dei Trattamenti" dell'Ente.

7. Diritti dell'interessato e forme di tutela

All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 12 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento.



INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

innovazione e ricerca

All'interessato è inoltre riconosciuto il diritto di proporre segnalazione, reclamo e ricorso presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.

Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento.