



Registrierung des Aktes

Registrazione atto

Nummer

**2**

numero

vom

**19.01.2017**

del

## DEKRET

## DECRETO

Durchführung einer Direktvergabe für die Dienstleistungen Call Center und Help Desk für einen Zeitraum von sechs Monaten

Avvio procedura di affidamento diretto per il servizio di call center e help-desk per la durata di sei mesi

CIG Z711CF8355

CIG Z711CF8355

Der Direktor,

vorausgeschickt, dass es seit Inbetriebnahme der digitalen Plattform E-procurement der Provinz notwendig war, die Dienstleistung Call Center und Help Desk zur Unterstützung der Vergabestellen bei der Nutzung des Portals der öffentlichen Verträge auszulagern, da weder die Provinz Bozen vorher, noch der Bereich ISOV der Agentur für öffentliche Verträge nachher über die nötigen Personalressourcen verfügte;

festgestellt, dass die Agentur im Verlaufe der letzten Monate die Grundelemente für die neue Ausschreibung zur Verwaltung der Plattform erarbeitet hat, und dass es daher bis zum Abschluss im entsprechenden neuen Vertrag notwendig ist, die Verfahren zu aktivieren, um die Dienstleistung für einen Zeitraum von sechs Monaten zu gewährleisten; außerdem festgestellt, dass es aus Gründen, die nicht der Verwaltung angelastet werden können, aber aufgrund der ständigen technologischen Entwicklung der Plattform, sowie der gänzlichen Änderung der Gesetzeslage auf europäischer, nationaler und Landesebene nötig war, zusätzliche Probleme dieser Ausschreibung zu lösen, die weder vorhersehbar noch programmierbar waren und deshalb die Verlängerung des Dienstes E-procurement dieser Vergabe bedarf (ansonsten hätte man sie in die andere Ausschreibung einbinden können, was man übrigens nachfolgend auch tun wird);

unter Berücksichtigung, dass es keine AOV Konventionen gibt, die Dienste beinhalten, die man mit den anzukaufenden Diensten vergleichen kann;

nach Einsichtnahme in den Vertrag Prot. Nr. 771, der am 02.03.2015 mit dem Unternehmen SINFOTEL abgeschlossen wurde und am 17.01.2017 abgelaufen ist;

unter Berücksichtigung des bei Abschluss des vorigen Vertrages mit dem Unternehmen SINFOTEL erreichten Zufriedenheitsgrades und angesichts der auf sechs Monate beschränkten Dauer scheint es nicht zweckmäßig das Unternehmen mit einem neuen Wirtschaftsteilnehmer zu ersetzen der 500 Vergabestellen in einem so komplexen Kontext wie das E-procurement unterstützen soll (auf italienisch und auf deutsch);

Il Direttore,

premesse che da quando è entrato in funzione la piattaforma digitale di e-procurement della Provincia autonoma di Bolzano è stato necessario esternalizzare il servizio di call center e help-desk per l'assistenza alle stazioni appaltanti per l'utilizzo del portale dei contratti pubblici in quanto ne la Provincia di Bolzano prima, ne l'area SICP dell'Agenzia dei Contratti Pubblici dopo disponeva delle risorse di personale sufficienti;

preso atto che l'Agenzia negli ultimi mesi ha sviluppato le basi per il nuovo bando di gara per l'affidamento della piattaforma e quindi fino alla stipula nel relativo nuovo contratto è necessario attivare le procedure per garantire il servizio per la durata di sei mesi; si prende anche atto che per motivi non imputabili all'amministrazione, ma per ragioni del continuo evolversi della tecnologia delle piattaforme tecnologiche nonché il totale cambiamento della situazione normativa a livello europeo, statale e provinciale ha comportato la necessità di risolvere ulteriori problemi di questa gara, non prevedibili o programmabili, e quindi la proroga del servizio e-procurement necessità questo affidamento (altrimenti si poteva includere nell'altra gara, come del resto di seguito si farà);

considerato che non sono attive convenzioni ACP relative a servizi comparabili con quelli da acquisire;

visto il contratto prot. n. 771 stipulato in data 02.03.2015 con l'azienda SINFOTEL scaduto il 17.01.2017;

considerato il grado di soddisfazione maturato a conclusione del precedente rapporto contrattuale con la società SINFOTEL e, vista la durata circoscritta di sei mesi non è opportuno sostituire con un nuovo operatore economico che dovrà supportare 500 stazioni appaltanti in un contesto così complesso come l'e-procurement (in italiano e tedesco);

unter Berücksichtigung, dass für die Vergabe der Dienstleistung monatlich ein Betrag von Euro 4.520,00 ohne MwSt. geschätzt wird, der bei Überschreitung von 660 Telefonanrufen monatlich mit einer variablen Komponente von höchstens 20% ergänzt werden kann, also bis zu einem Gesamtbetrag von Euro 5.424,00 ohne MwSt.;

festgestellt dass:

- man mit Vergabe des Auftrages beabsichtigt die Vergabestellen bei der Benutzung des Portals für öffentliche Aufträge zu unterstützen;
- der Vertrag den Dienst Help Desk beinhaltet, der darauf abzielt mit Hilfe telefonischer Informationen aufgeworfene Problemen zu lösen, und das Call Center, welches Telefonanrufe an die Bezugspersonen innerhalb der Agentur weiterleitet und die Nutzer bei der Erstellung von Emails und Öffnung von Tickets unterstützt;
- die Dienstleistung in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers erbracht werden muss;

nach Einsichtnahme:

- in das LG 16/2015 und das LG 17/1993;
- in das GvD Nr. 50/2016 und das DPR 207/2010
- in das Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 445 vom 28. Dezember 2000
- in das GvD Nr. 81/2008 und insbesondere in Art. 26, Abs. 6;

berücksichtigt, dass die finanzielle Deckung für vorliegende Maßnahme mit eigenen Haushaltsmitteln der Agentur bereitgestellt wird;

verfügt

considerato che per l'affidamento del servizio è stimato un importo mensile pari a euro 4.520,00 IVA esclusa, a cui può aggiungersi, in caso di superamento della soglia di 660 telefonate mensili, una componente variabile massima del 20 %, per un totale quindi di € 5.424,00 IVA esclusa;

precisato che:

- con l'affidamento dell'incarico si intende supportare le stazioni appaltanti nell'utilizzo del portale dei contratti pubblici;
- il contratto ha ad oggetto il servizio di help-desk, attività che prevede la risoluzione dei problemi posti sotto forma di informativa telefonica, e call center, attività di inoltro delle telefonate alle persone di riferimento all'interno dell'Agenzia e di supporto all'utenza nella compilazione di e-mail o inserimento di ticket;
- il servizio deve essere prestato nei locali dell'appaltatore;

visti:

- la L.P. 16/2015 e la L.P. 17/1993;
- il d.lgs. n. 50/2016 e DPR 207/2010;
- il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445
- il d.lgs. n. 81/2008 ed, in particolare, l'art. 26, comma 6;

considerato che l'approvvigionamento di cui al presente provvedimento è finanziato con mezzi propri di bilancio dell'Agenzia;

decreta

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. die Durchführung einer Direktvergabe gemäß Art. 36, Abs. 2, Buchstabe a) des GVD Nr. 50/2016 und des Art. 26 des Landesgesetzes Nr. 16/2015, nach vorheriger Einholung eines Kostenvoranschlages des Unternehmens SINFOTEL für die Dienstleistungen Help Desk und Call Center zwecks Unterstützung der Vergabestellen bei der Nutzung des Portals für öffentliche Aufträge für einen Zeitraum von 6 Monaten;</p> | <p>1. l'avvio della procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 26 della legge provinciale n. 16/2015, previa richiesta di preventivo alla società SINFOTEL per il servizio di call center e help-desk per l'assistenza alle stazioni appaltanti per l'uso del portale dei contratti pubblici, per la durata di 6 mesi;</p> |
| <p>2. festzuhalten, dass die wirtschaftlichen Bedingungen des vorherigen Vertrages unverändert bleiben müssen;</p>   | <p>2. di accertare che le condizioni economiche del contratto precedente devono rimanere invariate;</p>   |
| <p>3. die voraussichtlichen Dienstleistungskosten mit Euro 27.120,00 + MwSt. festzulegen, gleich sechs Monatsraten von Euro 4.520,00 + MwSt., denen bei Überschreitung von monatlich 660 Telefonanrufen eine variable Komponente im Ausmaß von höchstens 20% hinzugefügt werden kann;</p>  | <p>3. di quantificare presuntivamente in euro 27.120,00 + IVA l'importo del servizio, pari a sei mensilità di euro 4.520,00 + IVA, a cui è possibile aggiungere, in caso di superamento della soglia mensile di 660 telefonate, una componente variabile massima del 20 %;</p>  |
| <p>4. festzuhalten, dass keine Sicherheitskosten für Interferenzrisiken erwachsen, insofern als keine Interferenzen erhoben wurden;</p>  | <p>4. di dare atto che non sussistono costi della sicurezza per rischio da interferenza, in quanto non sono state rilevate interferenze;</p>  |
| <p>5. festzulegen, dass der Vertrag mittels Korrespondenzaustausch gemäß Art 37 des LG 16/2015 abgeschlossen wird;</p>   | <p>5. di stabilire che il contratto sarà stipulato mediante scambio di corrispondenza, ai sensi dell'art. 37 LP n. 16/2015;</p>   |
| <p>6. die Höchstgesamtausgabe von Euro 32.544,00 auf dem Konto E210011000 des Haushaltes 2017 vorzusehen;</p>  | <p>6. di prevedere la spesa complessiva massima di euro 32.544,00 sul conto E210011000 del bilancio 2017;</p>   |
| <p>7. vorliegende Maßnahme auf der Webseite der Agentur zur allgemeinen Einsicht zu veröffentlichen.</p>   | <p>7. di disporre che il presente provvedimento venga pubblicato sulla pagina web dell'Agenzia ai fini della generale conoscenza.</p>   |

Der Direktor der Agentur

Il Direttore dell'Agenzia

Mag. Dr. Thomas Mathà

*(digital unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)*

Kopie des mit folgenden Zertifikaten digital unterzeichneten  
(von der Landesverwaltung gesetzeskonform erstellten und  
verwahrten) elektronischen Originaldokuments, welches aus  
4 Seiten besteht:

Copia cartacea tratta dal documento informatico originale  
costituito da 4 pagine, predisposto e conservato ai sensi  
di legge presso l'Amministrazione provinciale e sottoscritto  
digitalmente con i seguenti certificati di firma:

Name und Nachname / nome e cognome: THOMAS MATHA'  
Steuernummer / codice fiscale: IT:MTHTMS72E29A952J  
certification authority: InfoCert Firma Qualificata 2  
Seriennummer / numeri di serie: 19e826  
unterzeichnet am / sottoscritto il: 19.01.2017

*Artikel 3 Absatz 2 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 12. Dezember 1993, Nr. 39 / articolo 3 comma 2 del decreto legislativo 12 dicembre 1993, n. 39*

---

Am 19.01.2017 erstellte Ausfertigung

Copia prodotta in data 19.01.2017