



Bozen / Bolzano, 24.09.2018

Bearbeitet von / redatto da:
Renata Stauder
Tel. 0471 41 84 09
renata.stauder@provinz.bz.itIn elektronischer Form übermittelt
Invio in forma telematicaEingeladene Unternehmen/Anbieter
Imprese/offerenti invitate/i

Marktbefragung

Unverbindliche Anfrage eines Kostenvoranschlages für die Call-Center-Dienstleistung der „Erhebung über Klein- und Mittelunternehmen und freiberufliche Tätigkeiten - Geschäftsjahr 2017“

Hiermit bitten wir Sie, uns einen unverbindlichen Kostenvoranschlag zur Ermittlung einer Firma, eines Unternehmens, eines Anbieters/ einer Anbieterin, für die Call-Center-Dienstleistung der „Erhebung über Klein- und Mittelunternehmen und freiberufliche Tätigkeiten - Geschäftsjahr 2017“ zukommen zu lassen.

Beschreibung der Dienstleistung

Das Call-Center unterstützt die an der Erhebung beteiligten Unternehmen beim Ausfüllen des Fragebogens (falls notwendig) und in technischen Belangen (Zugang zum Fragebogen, Passwortverwaltung, Hilfe bei bestimmten Problemfällen). Der Dienst muss zweisprachig (deutsch und italienisch) durchgeführt werden. Zur Einführung des Personals des Call Centers wird vonseiten des ASTAT eine ein-tägige Schulung veranstaltet.

Weiters wird dem Personal des Call Centers eine Liste mit häufigen Fragen und entsprechenden Antworten zur Verfügung gestellt.

Indagine di mercato

Richiesta di un preventivo senza impegno per il servizio di Call-Center per la "rilevazione sulle piccole e medie imprese e sull'esercizio di arti e professioni - anno d'esercizio 2017"

Con la presente, Le chiediamo di inviare un preventivo senza impegno per l'individuazione di un'impresa, una ditta o di una/un offerente per il servizio Call-Center per la "rilevazione sulle piccole e medie imprese e sull'esercizio di arti e professioni - anno d'esercizio 2017"

Descrizione dell'attività del servizio

Il Call-Center fornirà supporto alle imprese partecipanti alla rilevazione, sia per la compilazione del questionario sia per questioni di carattere tecnico/informatico (accesso online al questionario, gestione della password, modalità di compilazione delle diverse sezioni del modello). Il servizio deve essere prestato in forma bilingue (in lingua italiana e tedesca). L'istruzione al personale addetto all'attività di Call-Center verrà impartita da ASTAT mediante un apposito corso di formazione.

Al personale del Call-Center verrà messo a disposizione un elenco con le domande più frequenti e le rispettive risposte.



Im Falle von sehr spezifischen Fragestellungen kann das Call Center die Fragestellung per Mail an die jeweils zuständige Kontaktperson im ASTAT weiterleiten. Die Kontaktperson wird dann die Frage direkt beantworten.

Umfang der Erhebung

Die Erhebung umfasst **2.100** Unternehmen (Klein und Mittelbetriebe), wobei mit zirka **800/1.000** Telefonaten gerechnet werden kann. Es ist 1 Fragebogen vorgesehen (siehe Anlage).

Zeitraum der Dienstleistung

Die Erhebung wird vom **15.10.2018 bis 02.02.2019** abgewickelt. Die vorgesehenen Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr und von 14:00 bis 17:00 Uhr. In diesem Zeitraum muss der Dienst den Erfordernissen entsprechend abgedeckt werden (mindestens 2 Operateure die sich diesem Dienst widmen).

Telefonnummer

Die Telefonnummer für die Kontaktaufnahme wird vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.

Arbeitsbericht

Am Ende der Call-Center-Dienstleistung muss von der beauftragten Firma ein **Arbeitsbericht** vorgelegt werden, in welchem die täglich durchgeführten Dienstleistungen ausführlich angeführt werden. Insbesondere sollen im täglichen Arbeitsbericht Angaben zu den folgenden Punkten gemacht werden: Anzahl der eingegangenen Anrufe, Anzahl der abgebrochenen Anrufe, Anzahl der sofort beantworteten Anrufe, Anzahl der nach mehr als 30 Sekunden Wartezeit beantworteten Anrufe und die durchschnittliche Anrufdauer.

Das Angebot darf keine abweichenden Eigenschaften und Bestimmungen zu dieser Angebotsanfrage enthalten, außer sie sind für diese Verwaltung zum Vorteil.

Qualora le richieste di informazione/chiarimento pervenute al Call-Center fossero troppo specifiche, il Call-Center può inoltrare via mail il quesito al referente ASTAT dell'indagine, che provvederà personalmente a fornire la risposta.

Numero di imprese interessate dalla rilevazione

La rilevazione include **2.100** imprese (piccole e medie imprese). Si prevede che il numero delle chiamate al Call-Center possa ammontare a circa **800/1.000**. È previsto 1 questionario (vedi allegato).

Periodo del servizio

La rilevazione verrà effettuata dal **15.10.2018 al 02.02.2019**. Il servizio deve essere offerto dal lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00. All'interno di tale fasce orarie il servizio deve essere coperto in maniera adeguata (minimo 2 operatori dedicati).

Numero telefonico

L'aggiudicatario metterà a disposizione un numero telefonico per il contatto con il Call-Center.

Report attività

Al termine del servizio di Call-Center la ditta incaricata dovrà presentare un **report dell'attività** giornaliera, con indicazione delle diverse prestazioni rese. In particolare, si richiede di documentare giornalmente il numero di chiamate: accettate, fallite, alle quali si è risposto subito, alle quali si è risposto con attesa superiore ai 30 secondi ed il tempo medio di conversazione.

L'offerta non dovrà contenere caratteristiche e disposizioni divergenti da quanto contenuto nella presente richiesta di offerta, a meno che esse non siano a vantaggio della scrivente amministrazione.



Die Durchführung der Dienstleistung erfolgt in Absprache mit dem Auftraggeber.

Eventuelle Verzugsstrafen gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

Mindestteilnahmevoraussetzungen

Nur Teilnehmer, welche die folgenden Voraussetzungen erfüllen, können an der gegenständlichen Markterhebung teilnehmen:

- Das Nichtvorhandensein der Ausschlussgründe gemäß Art. 80 des GvD Nr. 50/2016 und keiner anderen Situation, welche das Verbot des Vertragsabschlusses mit der öffentlichen Verwaltung zur Folge hat,
- Berufliche Voraussetzungen laut Art. 83, Absatz 1, Buchstabe a) des GvD Nr. 50/2016 „Eintragung in das Register der Handels- Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer“.

Der Auftrag wird gegebenenfalls an jene Firma/jenes Unternehmen oder Anbieterin/Anbieter vergeben, welche/r das kostengünstigste und vollständigste Angebot unterbreitet.

Sie werden ersucht, den Kostenvoranschlag innerhalb

28.09.2018, 10:00 Uhr

an das Landesinstitut für Statistik ASTAT, telematisch über E-Mail an folgende PEC-Adresse astat@pec.prov.bz.it und zur Kenntniss an den Sachbearbeiter stefano.podda@provinz.bz.it zu schicken.

Kostenvoranschläge, welche nach dem oben genannten Termin einlangen, werden für die Markterhebung nicht berücksichtigt.

Das Preisangebot muss eine Gültigkeit von mindestens 60 Tagen haben.

Die Markterhebung wird für Erkenntniszwecke und zum Vergleich der Preise durchgeführt und verwendet und bindet das Landesinstitut für Statistik ASTAT in keinster Weise an die Wirtschaftsteilnehmer, welche ihr Interesse kundgeben, da es sich weder um die Bekanntmachung eines Wettbewerbs noch um ein Wettbewerbsverfahren handelt.

L'esecuzione del servizio avviene in accordo con il committente.

Eventuali sanzioni di mora sono a carico del contraente.

Requisiti minimi di partecipazione

Può partecipare all'indagine di mercato solamente chi è in possesso dei seguenti requisiti:

- Insussistenza delle cause di esclusione ai sensi dell'art. 80, del D.lgs. n. 50/2016 e di ogni altra situazione che comporti il divieto di contrattare con la pubblica amministrazione;
- Requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 83, comma 1, lettera a) del D.lgs. n. 50/2016 "Iscrizione nella camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura".

L'incarico sarà assegnato eventualmente alla ditta/impresa, oppure offerente, la/il quale presenterà l'offerta più completa e conveniente.

Si chiede gentilmente, di trasmettere il preventivo entro il

28.09.2018 ore 10:00

all'Istituto Provinciale di Statistica, tramite email al seguente indirizzo pec: astat@pec.prov.bz.it e per conoscenza al collaboratore incaricato: stefano.podda@provincia.bz.it

Preventivi pervenuti oltre il termine sopra indicato non saranno tenuti in considerazione ai fini dell'indagine di mercato.

L'offerta deve essere valida come minimo 60 giorni.

L'indagine di mercato è avviata a solo scopo conoscitivo e per confrontare i prezzi, e pertanto non vincola in alcun modo l'Istituto Provinciale di Statistica ai partecipanti che hanno manifestato il loro interesse, non trattandosi di avviso di procedura di gara.



Die von den Wirtschaftsteilnehmern mitgeteilten Daten werden, laut G.v.D. Nr. 196/2003 i.g.F., ausschließlich für die mit der Durchführung dieser Markterhebung verbundenen Zwecke verwendet.

Rechtsinhaber der Daten ist die Autonome Provinz Bozen. Verantwortlich für die Verarbeitung ist Dr. Timon Gärtner, Direktor des Landesinstitutes für Statistik ASTAT der Autonomen Provinz Bozen.

Da es sich um eine Markterhebung handelt, behält sich die Verwaltung ausdrücklich vor, den Auftrag zu erteilen oder nicht zu erteilen.

Für Informationen und Erläuterungen:

- Stefano Podda,
stefano.podda@provinz.bz.it

Mit freundlichen Grüßen

I dati forniti dai partecipanti verranno trattati ai sensi del d.Lgs. 196/2003 e s.m.i., esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento dell'indagine di mercato relativa al presente avviso.

Titolare dei dati è la Provincia Autonoma di Bolzano. Responsabile del trattamento è il dott. Timon Gärtner, Direttore dell'Istituto provinciale di statistica della Provincia Autonoma di Bolzano.

Considerato che trattasi di un'indagine di mercato, la scrivente amministrazione si riserva di conferire o non conferire l'incarico.

Per informazioni e chiarimenti:

- Stefano Podda,
stefano.podda@provincia.bz.it

Cordiali saluti.

Der einzige Verfahrensverantwortliche / Il responsabile unico del procedimento
Timon Gärtner

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

Anlage:
1 Fragebogen

Allegato:
1 questionario