



Bozen / Bolzano, 24.04.2019

Bearbeitet von / redatto da:
Renata Stauder
Tel. 0471 41 84 09
renata.stauder@provinz.bz.it

Marktforschung

Unverbindliche Anfrage eines Kostenvoranschlages für die Contact-Center-Dienstleistung der „Dauerzählung der Unternehmen“ - Erhebungsjahr 2019.

Hiermit bitten wir Sie, uns einen unverbindlichen Kostenvoranschlag zur Ermittlung einer Firma, eines Unternehmens, eines Anbieters/ einer Anbieterin für die Contact-Center-Dienstleistung der „Dauerzählung der Unternehmen - Erhebungsjahr 2019“ zukommen zu lassen.

Beschreibung der Dienstleistung:

Das Contact-Center unterstützt die an der Erhebung beteiligten Unternehmen beim Ausfüllen des Fragebogens (falls notwendig) und in technischen Belangen (Zugang zum Fragebogen, Passwortverwaltung, Antwortmodalitäten der verschiedenen Fragebogenabschnitte) über Telefon und E-Mail. Der Dienst muss zweisprachig (deutsch und italienisch) durchgeführt werden. Zur Ausbildung des Personals des Contact-Centers wird vonseiten des ISTAT eine Schulungsveranstaltung über Videokonferenz veranstaltet.

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

Interessierte Unternehmen

Imprese interessate

Indagine di mercato

Richiesta di un preventivo senza impegno per il servizio di Contact-Center per il "Censimento permanente delle imprese" - anno dell'indagine 2019.

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 Contact-Center per il "Censimento permanente delle imprese" - anno dell'indagine 2019.

Descrizione dell'attività del servizio:

Il Contact-Center fornirà supporto alla gestione delle richieste di assistenza delle 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), attraverso il canale telefonico che mail inbound. Il servizio deve essere prestato in forma bilingue (in lingua italiana e tedesca). La formazione al personale addetto all'attività di Contact-Center verrà impartita da ISTAT mediante un apposito corso di formazione in videoconferenza.

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



Im Falle von sehr spezifischen Fragestellungen kann das Contact-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 **3.395** Unternehmen, wobei mit zirka **1.500** Telefonaten gerechnet werden kann. Es ist 1 Fragebogen vorgesehen (siehe Anlage).

Zeitraum der Dienstleistung

Die Erhebung wird vom **20.05.2019** bis **16.09.2019** abgewickelt. Die vorgesehenen Dienstzeiten 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 Contact-Center-Dienstleistung muss von der beauftragten Firma ein **Arbeitsbericht** vorgelegt werden, in welchem die täglich durchgeführten Dienstleistungen ausführlich angeführt werden. Insbesondere müssen 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, durchschnittliche Anrufdauer sowie Anzahl der erhaltenen und bearbeiteten E-Mails.

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 Contact-Center fossero troppo specifiche, il Contact-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 **3.395** imprese. Si prevede che il numero delle chiamate al Contact-Center possa ammontare a circa **1.500**. È previsto 1 questionario (vedi allegato).

Periodo del servizio

La rilevazione verrà effettuata dal **20/05/2019** al **16/09/2019**. 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 Contact-Center.

Report attività

Al termine del servizio di Contact-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, nonché il numero di mail ricevute e lavorate.

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 jeder 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

06.05.2019, 10:00 Uhr

an das Landesinstitut für Statistik ASTAT, telematisch über E-Mail an folgende PEC-Adresse astat@pec.prov.bz.it und zur Kenntnis 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 keinsten 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

06.05.2019 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@provinz.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.



Diese Bekanntmachung ist auf der Homepage <https://www.ausschreibungen-suedtirol.it/> in der Sektion „Besondere Vergabebekanntmachungen“. Veröffentlicht.

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.

Das Landesinstitut für Statistik erlaubt keinem Wirtschaftsteilnehmer, auch nicht auf schriftlichen Antrag, Einsicht in die eingereichten Unterlagen anderer Wirtschaftsteilnehmer zu nehmen.

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

Il presente avviso è pubblicato sulla homepage <https://www.bandit-altoadige.it/> nella sezione "Bandi e avvisi speciali".

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.

L'Istituto provinciale di statistica non autorizza l'accesso a nessuno dei partecipanti, anche previa richiesta per iscritto, alla documentazione presentata per l'indagine di mercato da parte degli altri partecipanti.

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 Direktor / il Direttore
Timon Gärtner

(vom Stellvertreter Erich Huber mit digitaler Unterschrift unterzeichnet /
sottoscritto con firma digitale dal sostituto Erich Huber)

Anlage-Allegato

- 1 Fragebogen (Anlage A und B)
- 1 questionario (allegato A e B)