



Bozen / Bolzano, 18.10.2021

Bearbeitet von / redatto da:
Renata Stauder
Tel. 0471 41 84 09
renata.stauder@provinz.bz.it**Marktbefragung**
(nach Art. 20 LG Nr. 16/2015 und 40 ff.
Richtlinie 2014/24/EU)**Unverbindliche Anfrage eines Kostenvoranschlages für die Contact-Center-Dienstleistung für die „Sprachgruppenzählung 2021“**

Hiermit bitten wir Sie, uns einen unverbindlichen Kostenvoranschlag zur Ermittlung einer Firma, eines Unternehmens, eines Anbieters/einer Anbieterin für die Contact-Center-Dienstleistung der „Sprachgruppenzählung 2021“ zu unterbreiten.

Bitte fügen Sie in den Kostenvoranschlag eine detaillierte Aufstellung der einzelnen Positionen ein, aus denen sich der Gesamtbetrag zusammensetzt (Anzahl der involvierten Personen, Anzahl der Arbeitsstunden, Einheitspreis Stundenlohn, sonstige Kosten usw.).

Beschreibung der Dienstleistung

Das Contact-Center unterstützt die an der Zählung beteiligte Bevölkerung bei allgemeinen Fragen zur Sprachgruppenzählung. Der Dienst muss zweisprachig (deutsch und italienisch) durchgeführt werden. Zur Einführung des Personals des Contact-Centers wird vonseiten des ASTAT eine spezielle Schulung veranstaltet.

In elektronischer Form übermittelt
Invio in forma telematicaEingeladene Unternehmen/Anbieter
Imprese/offerenti invitate/i**Indagine di mercato**
(ex art. 20 LP n. 16/2015 e artt. 40 e ss.
Direttiva 2014/24/UE)**Richiesta di un preventivo senza impegno per il servizio di Contact-Center per il "Censimento linguistico 2021"**

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 di Contact-Center per il "Censimento linguistico 2021".

Le chiediamo gentilmente di quantificare l'importo del preventivo, con indicazione dettagliata delle singole posizioni (numero delle persone coinvolte, numero delle ore lavorative preventivate, prezzo unitario per ora lavorativa, altri costi ecc.).

Descrizione dell'attività del servizio

Il Contact-Center fornirà supporto alla popolazione partecipante al censimento per questioni di carattere generale sul censimento linguistico. Il servizio deve essere prestato in forma bilingue (in lingua italiana e tedesca). L'istruzione al personale addetto all'attività di Contact-Center verrà impartita da ASTAT mediante un apposito corso di formazione.



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

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 Zählung

Die „Sprachgruppenzählung 2021“ umfasst circa 458.000 Personen. Aufgrund unserer Erfahrungswerte ist allerdings mit einer relativ geringen Anruferzahl zu rechnen (schätzungsweise insgesamt ca. 4.400 Anrufe).

Zeitraum der Dienstleistung

Die „Sprachgruppenzählung 2021“ wird vom **01.01.2022 bis 31.05.2022** abgewickelt.

Die vorgesehenen Dienstzeiten sind von Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr. In diesem Zeitraum muss der Dienst den Erfordernissen entsprechend abgedeckt werden.

Telefonnummer

Die Telefonnummer für die Kontaktaufnahme mit dem Contact-Center 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 muss täglich die Anzahl an Anrufen dokumentiert werden, und zwar die angenommenen,

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

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

Numero di persone interessate dal censimento

Il "Censimento linguistico 2021" include circa 458.000 individui. In base alle nostre stime, comunque, è da prevedere un numero di chiamate relativamente basso (complessivamente ca. 4.400 chiamate).

Periodo del servizio

Il "Censimento linguistico 2021" verrà effettuato dal **01.01.2022 al 31.05.2022**.

Il servizio deve essere offerto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00. All'interno di tali fasce orarie il servizio deve essere coperto in maniera adeguata.

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



fehlgeschlagenen, sofort beantworteten, erst nach mehr als 30 Sekunden beantworteten Anrufe sowie die durchschnittliche Anrufdauer.

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

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 jeglicher 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 bis spätestens

03.11.2021, 10:00 Uhr

an das Landesinstitut für Statistik ASTAT, telematisch und digital unterschrieben per E-Mail an die PEC-Adresse astat@pec.prov.bz.it zu schicken.

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

Das Preisangebot muss eine Gültigkeit von mindestens 60 Tagen haben.

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.

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

03.11.2021 ore 10:00

all'Istituto Provinciale di Statistica, tramite e-mail e firmato digitalmente al seguente indirizzo pec: astat@pec.prov.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.



Die Markterhebung wird nur für Erkenntniszwecke und zum Vergleich der Preise durchgeführt und bindet das Landesinstitut für Statistik ASTAT in keiner Weise an die Wirtschaftsteilnehmer, welche ihr Interesse kundtun, da es sich nicht um die Bekanntmachung eines Wettbewerbs handelt.

Die von den Wirtschaftsteilnehmern mitgeteilten Daten werden 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:

- Maria Plank,
maria.plank@provinz.bz.it

Mit freundlichen Grüßen

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 ASTAT ai partecipanti che hanno manifestato il loro interesse, non trattandosi di avviso di procedura di gara.

I dati forniti dai partecipanti verranno trattati 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 (ASTAT) 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:

- Maria Plank,
maria.plank@provincia.bz.it

Cordiali saluti.

Der einzige Verfahrensverantwortliche / Il responsabile unico del procedimento
Timon Gärtner

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)