

AGENTUR FÜR DIE VERFAHREN UND DIE
AUF S I C H T I M B E R E I C H Ö F F E N T L I C H E
B A U - D I E N S T L E I S T U N G S U N D L I E F E R -
A U F T R Ä G E



AGENZIA PER I PROCEDIMENTI E LA VI-
G I L A N Z A I N M A T E R I A D I C O N T R A T T I
P U B B L I C I D I L A V O R I , S E R V I Z I E F O R N I -
T U R E

Nummer **27** numero
vom **18/05/2022** del

DEKRET

Offenes Verfahren für die Vergabe der *Dienstleistung Call Center und Help Desk zur Unterstützung der Vergabestellen*

CIG 9223768E22
CPV 79512000-6

DECRETO

Procedura aperta per l'affidamento del *Servizio di Call Center e Help Desk di assistenza alle stazioni appaltanti*

CIG 9223768E22
CPV 79512000-6

Nach Einsichtnahme in die Vereinbarung zwischen der autonomen Provinz Bozen und der Agentur für öffentliche Verträge Sammlung Nr. 1695 vom 08.03.2019 und insbesondere in Art. 2, der im Rahmen der Tätigkeit der Agentur, die Verwaltung der Landesbeobachtungsstelle für öffentliche Verträge der Arbeiten, Dienstleistungen und Lieferungen und alle Funktionen des LG 15/2011 und LG 16/2015 und die Verwaltung der technischen Infrastrukturen, welche es den Benutzern ermöglicht öffentliche Vergaben zu vergeben oder Rahmenvereinbarungen und Konventionen abzuschließen und des elektronischen Markt (EMS) zu verwenden, identifiziert;

berücksichtigt, dass der Vertrag mit dem jetzigen Auftragnehmer der Dienstleistung „*Call Center und Help Desk*“ in Kürze abläuft;

festgestellt, dass es daher notwendig ist die Verfahren für eine neue Vergabe gemäß GvD Nr. 50/2016 einzuleiten und festzulegen, dass der Auftrag mittels offenem Verfahren gemäß Art. 60 des obgenannten Dekretes erfolgt, geregelt wird;

insbesondere nach Einsichtnahme in Art. 32, Abs. 2 des GvD Nr. 50/2016, gemäß dem die Vergabestellen vor Beginn der Vergabeverfahren bei öffentlichen Verträgen, die grundsätzlichen Vertragselemente und die Kriterien zur Auswahl der Wirtschaftsteilnehmer und der Angebote festlegen;

im Hinblick auf Artikel 28 des LG Nr. 16/2015 wird die Ausschreibung nicht in Lose unterteilt, da die Dienstleistung im Wesentlichen unteilbar ist, da die Module der Plattform miteinander verbunden sind und das Problem eines Moduls von einem anderen abhängen oder auf ein anderes übergreifen kann. Eine Aufteilung in funktionale Lose ist daher nicht ohne erhebliche Einbußen bei der Effizienz und Effektivität der zu erbringenden Dienstleistung möglich;

Vista la convenzione Racc. n. 1695 del 08.03.2019 tra la Provincia autonoma di Bolzano e l'Agenzia Contratti Pubblici, in particolare l'art. 2, che individua, nell'ambito di operatività dell'Agenzia, la gestione dell'Osservatorio provinciale contratti pubblici dei lavori, servizi e forniture e tutte le funzioni attribuite dalla LP 15/2011 e LP 16/2015 e la gestione delle infrastrutture tecniche che consentano agli utilizzatori di aggiudicare appalti pubblici o di concludere accordi quadro e convenzioni e di utilizzare il mercato elettronico MEPAB;

considerata l'imminente scadenza del contratto con l'attuale affidatario del servizio di "*Call Center e Help Desk*";

vista pertanto la necessità di avviare le procedure per un nuovo affidamento ai sensi della legge provinciale 16/2015 e D.lgs. n. 50/2016, stabilendo che l'appalto avvenga mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del suddetto decreto;

visto in particolare l'art. 32 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016, secondo il quale le stazioni appaltanti, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, individuano gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

visto l'art. 28 della LP n. 16/2015, la gara non viene suddivisa in lotti poiché il servizio è sostanzialmente indivisibile, considerato che i moduli della piattaforma sono interconnessi e il problema su uno può dipendere da un altro o propagarsi ad un altro. Una suddivisione in lotti funzionali non risulta quindi possibile senza una considerevole perdita di efficienza e efficacia del servizio da prestare;

festgestellt, dass die Ausschreibung Folgendes als Gegenstand hat:

- Erteilung von telefonischen Informationen an die Vergabestellen und Kostenstellen für die Lösung der häufigsten/einfachsten Probleme, bei wiederholten und neuen Fragen; diese Tätigkeit stellt den größten Teil der Leistung dar, da das Ziel des Dienstes die Lösung von Problemen darstellt, die keine technische und/oder juristische Unterstützung durch Fachpersonal erfordern;
- Strukturierte und dem Formular entsprechende Aufnahme von Anfragen im Ticketsystem, die eine technische und/oder juristische Unterstützung zweiter Ebene benötigen;
- Weiterleitung von Anrufen und der eventuellen Tickets mit dringenden Problemen technischer Natur an den Systemadministrator;

festgestellt, dass der Zuschlag nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots gemäß Art. 33 des LG Nr. 16/2015 erfolgt, der die Bewertung nach dem besten Qualität-Preis Verhältnis vorsieht;

festgestellt, dass die Erbringung der Dienstleistung mit der Verwaltung der telematischen Plattform "Informationssystem für öffentliche Verträge" zusammenhängt, für die die Dienstleistung am 20.04.2022 ausgeschrieben wurde; es ist daher erforderlich, dass der Helpdesk-Dienst auf der Grundlage der derzeitigen Plattform vom 11.10.2022 bis zum Datum der Inbetriebnahme der Plattform für maximal 9 Monate und auf der Grundlage der neuen Plattform ab dem Datum ihrer Inbetriebnahme für den Zeitraum von 2 Jahren, also insgesamt 33 Monate, erbracht wird;

es wird als notwendig erachtet, die vertraglich vereinbarte Dienstleistung mit der gleichen Laufzeit wie den Verwaltungsdienst der SICP-Plattform zu garantieren; es ist die Möglichkeit vorgesehen, zwei Erneuerungen zu den gleichen Bedingungen und auf die gleiche Weise für eine Dauer von jeweils einem Jahr vorzunehmen, sowie die Möglichkeit einer technischen Verlängerung um weitere 6 Monate;

preso atto che la gara ha per oggetto:

- la fornitura di informazioni telefoniche alle stazioni appaltanti e centri di costo per la risoluzione delle problematiche più comuni/ semplici, delle domande ripetute e dei quesiti nuovi; tale attività rappresenta la parte più consistente della prestazione, in quanto l'obiettivo del servizio è la risoluzione delle problematiche che non necessitano di un supporto specialistico di natura tecnica e/o giuridica;
- l'inserimento, in maniera strutturata e conforme al form predisposto, delle richieste che necessitano di un intervento/assistenza di natura tecnica e/o giuridica di secondo livello nel sistema di ticketing;
- l'inoltro delle telefonate, ed eventuali relativi ticket, caratterizzate da urgenti problematiche di natura tecnica all'Amministratore di sistema;

preso atto che l'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 33 della LP 16/2015, che prevede la valutazione secondo il miglior rapporto qualità/prezzo;

preso atto che la fornitura del servizio è correlata alla gestione della piattaforma telematica "Sistema informativo contratti pubblici" il cui servizio è andato in gara in data 20.04.2022; è quindi necessario che il servizio di Help Desk venga prestato sulla base dell'attuale piattaforma dalla data 11.10.2022 e fino alla data di messa in produzione della piattaforma, per un massimo di 9 mesi e, sulla base della nuova piattaforma, dalla data di relativa messa in produzione per il periodo di 2 anni, per un totale di 33 mesi;

considerato necessario garantire il servizio oggetto dell'appalto con la medesima durata del servizio di gestione della piattaforma SICP; viene, prevista la possibilità di esercitare due rinnovi, alle medesime condizioni e con le stesse modalità, della durata di un anno l'uno e prevedendo, inoltre, la possibilità di una proroga tecnica di ulteriori 6 mesi;

da bei einem Wechsel des Betreibers der Telematikplattform SICP das Personal des Betreibers des HelpDesk-Dienstes erneut in den Funktionen der betreffenden Module und deren Benutzung geschult werden muss, wird eine Pauschalgebühr von 2100 EUR gewährt;

festgestellt, dass der Ausschreibungsbetrag der zu beauftragenden Dienstleistungen, für 33 Monate € 167.760,00 ohne MwSt. beträgt, hingegen der geschätzte Gesamtbetrag beträgt € 318.360,00 ohne MwSt.;

für angemessen erachtet sämtliche Entwürfe der Ausschreibungsunterlagen, zu genehmigen;

verfügt

DIE GESCHÄFTSFÜHRENDE DIREKTORIN

1. mit gegenständlicher Verwaltungsmaßnahme das Vergabeverfahren für die Verwaltung des Portals mittels offenem Verfahren gemäß Art. 60 des GvD Nr. 50/2016 einzuleiten;
2. festzuhalten, dass gemäß Art. 32, Abs. 2 des GvD Nr. 50/2016, die grundsätzlichen Vertragselemente und die Kriterien zur Auswahl der Wirtschaftsteilnehmer und der Angebote für gegenständliche Dienstleistung nachfolgende sind:
 - Typologie: Offenes, telematisches Verfahren;
 - Auswahl des Wirtschaftsteilnehmers mittels Wettbewerbsausschreibung mit offenem Verfahren gemäß Art. 60 des GvD 50/2016;
 - Die Ausschreibung besteht aus einem einzigen Los;
 - Zuschlagerteilung an das wirtschaftlich günstigste Angebot gemäß Art. 33 des LG Nr. 16/2015, wobei das technische Angebot mit 70/100 und das wirtschaftliche Angebot mit 30/100 gewichtet wird;

considerato che, nel caso di cambio di gestore della piattaforma telematica SICP, il personale del gestore del servizio di HelpDesk deve essere nuovamente istruito sulle caratteristiche dei relativi moduli e della loro modalità di gestione, viene riconosciuto un compenso forfettario di 2100 euro;

preso atto che l'importo massimo presunto dei servizi oggetto dell'appalto, individuato come base d'asta è pari, per 33 mesi, a € 167.760,00 IVA esclusa, mentre l'importo stimato è pari a € 318.360,00 IVA esclusa;

ritenuto di approvare gli schemi della documentazione di gara;

LA DIRETTRICE REGGENTE

decreta

1. di avviare, con il presente provvedimento a contrarre, la procedura per l'affidamento del servizio di Call Center e Help Desk mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. n. 50/2016;
2. di stabilire, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 2 del D.lgs. n. 50/2016, che gli elementi essenziali del contratto ed i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte per il servizio in oggetto siano i seguenti:
 - tipologia: gara aperta, telematica;
 - selezione dell'operatore economico mediante gara d'appalto a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016;
 - l'appalto è costituito da un unico lotto;
 - utilizzazione del metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 33 della LP 16/2015, attribuendo un peso pari a 70/100 per l'offerta tecnica e pari 30/100 per l'offerta economica;

- die Dauer der Dienstleistung beträgt ab Vertragsabschluss 33 Monate ab dem Datum 11.10.2022, vorbehaltlich der Möglichkeit von zwei Erneuerungen zu den gleichen Bedingungen und auf die gleiche Weise für eine Dauer von jeweils einem Jahr vorzunehmen, sowie die Möglichkeit einer technischen Verlängerung um weitere 6 Monate auf Grund objektiven und nachgewiesenen Bedarf;
- der Ausschreibungsbetrag für den Auftrag beläuft sich für 33 Monate auf € 167.760,00 (+ MwSt. € 36.907,20), und auf € 318.360,00 (+ MwSt. € 70.039,20) einschließlich der Optionen zur Erneuerung und der technischen Verlängerung;
- il termine per l'esecuzione del servizio sarà pari a 33 mesi massimi, decorrenti dalla data dell'11.10.2022 riservandosi tuttavia la facoltà di prorogarlo, alle medesime condizioni e con le stesse modalità, per ulteriori due anni; fatta salva l'eventuale proroga tecnica per ulteriori 6 mesi per oggettive e comprovate esigenze della stazione appaltante;
- l'importo posto a base d'appalto per il contratto ammonta ad € 167.760,00 (+IVA 36.907,20) per 33 mesi anni e a € 318.360,00 (+IVA 70.039,20) comprensivi delle opzioni di rinnovo e proroga tecnica;

Ausschreibungsbetrag (33 Monate)/ importo a base di gara (33 mesi)	Option zur Erneuerung für ein Jahr/Opzione per rinnovo di un anno	Technische Verlängerung für 6 Monate/Proroga tecnica per 6 msi	Gesamtbetrag mit eventueller Erneuerung und Verlängerung /totale con eventuali rinnovi e proroga
167.760,00	60.240,00	30.120,00	318.360,00

- Unzulässigkeit von Aufgebots und Befugnis für die Agentur für öffentliche Verträge den Auftrag auch bei Vorliegen eines einzigen gültigen und positiv bewerteten Angebots zu vergeben;
 - inammissibilità di offerte in aumento e facoltà per l'Agencia Contratti Pubblici di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta valida e positivamente valutata;
3. festzuhalten, dass die Bewertungskommission mit nachfolgender Maßnahme, nach Ablauf der Abgabefrist für die Angebote ernannt wird;
 3. di dare atto che la Commissione giudicatrice sarà nominata con successivo provvedimento, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte;
 4. festzuhalten, dass es gemäß Art. 3 bis des GvD Nr. 81 vom 09.04.2008 nicht notwendig ist das Einheitsdokument zur Risikobewertung (DUVRI) abzufassen und die Sicherheitskosten für das Risiko von Interferenzen festzulegen;
 4. di dare atto che, ai sensi dell'art. 3-bis del D.lgs. 09.04.2008, n. 81, non è necessario redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI) e determinare i costi della sicurezza per i rischi da interferenze;

5. festzuhalten, dass der Höchstgesamtbetrag der Ausgaben für den Auftrag (33 Monate plus eventuell weitere 30 Monate) mit dem Haushalt der Agentur Öffentliche Verträge Konto CoGe E210011500 in den folgenden Jahren abgedeckt wird:

Jahr/Anno	Importo	Con IVA
2022	13.386,67	2.945,07
2023	62.340,00	76.054,80
2024	60.240,00	73.492,80
2025	60.240,00	73.492,80
2026	60.240,00	73.492,80
2027	60.240,00	73.492,80
2028	1.673,33	368,13
Insgesamt/Totale	318.360,00	388.399,20

5. di dare atto che l'importo massimo complessivo delle obbligazioni di spesa relative all'appalto (33 mesi più eventuali 30 mesi) troverà copertura finanziaria nel bilancio dell'Agenzia Contratti Pubblici conto CoGe E210011500 nelle seguenti annualità:

6. festzuhalten, dass die Ausgabe nicht zu den Typologien gehört, die Einschränkungen unterworfen sind (spending review);
7. die Auftragsbekanntmachung gemäß Art. 72 des GvD Nr. 50/2016 im Amtsblatt der Europäischen Union zu veröffentlichen;
8. gemäß Art. 5 Absatz 6 des Landesgesetzes Nr. 16/2015 alle Ausschreibungsunterlagen auf der ISOV-Plattform zu veröffentlichen;
9. festzuhalten, dass vorliegende Maßnahme gemäß Art. 23 des GvD Nr. 33/2013 der Veröffentlichung unterworfen ist;
10. festzuhalten, dass für die Rekursverfahren gegen die vorliegende Maßnahme das regionale Verwaltungsgericht, autonome Sektion für die Provinz Bozen, mit Fristen und Modalitäten gemäß GvD Nr. 154/2010 igF zuständig ist;

6. di dare atto che la spesa non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni (spending review);
7. di pubblicare il bando di gara nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea ai sensi dell'art. 72 del D. Lgs. n. 50/2016;
8. di pubblicare tutta la documentazione di gara sul portale SICP ai sensi dell'art. 5 comma 6 della legge provinciale n. 16/2015;
9. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. n. 33/2013;
10. di dare atto che l'Autorità responsabile delle procedure di ricorso contro il presente provvedimento è il Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa, Sezione autonoma per la Provincia di Bolzano, nei termini e con le modalità di cui al D.lgs. n. 154/2010 e s.m.i.,

DIE GESCHÄFTSFÜHRENDE DIREKTORIN

LA DIRETTRICE REGGENTE

Sabina Sciarrone

(digital unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)