



**BEKANNTMACHUNG
MARKTERHEBUNG
FÜR DIE DIREKTVERGABE DES
TELEFONZENTRALE-DIENSTES**

(S-902/2024)

FRIST ZUR ABGABE DER
INTERESSENSBEKUNDUNG:

10. Februar 2025 um 12:00 Uhr

Die vorliegende Markterhebung wird vom einzigen Projektverantwortlichen Dr. Patrick Sevvì durchgeführt, für **SEAB AG** und dient der Ermittlung der Marktstruktur und der potentiell interessierten Wirtschaftsteilnehmer.

DIE VORLIEGENDE BEKANNTMACHUNG DIENT SOMIT AUSSCHLIESSLICH DER MARKTSONDIERUNG UND LEITET KEIN AUSSCHREIBUNGSVERFAHREN EIN. DIE MARKTERHEBUNG, EINGELEITET DURCH VERÖFFENTLICHUNG DER BEKANNTMACHUNG AUF DER INSTITUTIONELLEN WEBSITE DER VERGABESTELLE UND DES INFORMATIONSSYSTEMS ÖFFENTLICHE VERTRÄGE DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN ENDET SOMIT MIT DEM EINGANG DER INTERESSENSBEKUNDUNGEN UND DEREN AUFNAHME IN DIE AKTEN.

Art. 1 Vergabegegenstand

SEAB AG plant eine Markterhebung mit folgendem Gegenstand: **Telefonzentrale-Dienste**, um unter Beachtung der Grundsätze der Nichtdiskriminierung, Gleichbehandlung, Verhältnismäßigkeit und Transparenz, die evtl. Interessierten/ die Kartierung des Marktes zu erheben.

**AVVISO
INDAGINE DI MERCATO
FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO
DIRETTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER**

(S-902/2024)

TERMINE ENTRO CUI PRESENTARE LA
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE:

10 febbraio 2025 ore 12.00

La presente indagine di mercato viene promossa dal responsabile unico del progetto Dott. Patrick Sevvì per conto di **SEAB S.p.A.** ed è preordinata a conoscere l'assetto del mercato di riferimento e i potenziali operatori economici interessati.

IL PRESENTE AVVISO, QUINDI, HA QUALE FINALITÀ ESCLUSIVA IL SONDAGGIO DEL MERCATO E NON COSTITUISCE AVVIO DI UNA PROCEDURA DI GARA. L'INDAGINE DI MERCATO, AVVIATA ATTRAVERSO PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE AVVISO SUL SITO ISTITUZIONALE DELLA STAZIONE APPALTANTE E SUL SITO DEL SISTEMA INFORMATIVO CONTRATTI PUBBLICI DELLA PROVINCIA DI BOLZANO ALTO ADIGE, SI CONCLUDE PERTANTO CON LA RICEZIONE E LA CONSERVAZIONE AGLI ATTI DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PERVENUTE.

Art. 1 Oggetto dell'affidamento

SEAB S.p.A. intende espletare un'indagine di mercato, avente ad oggetto il **servizio di Call Center**, finalizzata ad individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, i potenziali soggetti interessati/ finalizzata ad una mappatura del mercato.

Die Leistung besteht im Wesentlichen aus folgenden Tätigkeiten:

Zweisprachiger Telefonzentrale-Dienst (Deutsch und Italienisch) für SEAB-Kunden (www.seab.bz.it), ausschließlich für die folgenden Optionen des Telefonbaums:

1. Abfall Bozen > Informationen zu Verträgen und Abfallgebührenrechnungen
2. Abfall Bozen > Meldung von nicht geleerten Müllbehältern und illegal entsorgtem Abfall (inkl. Backoffice-Tätigkeiten)
3. Wasser und Abwasser > Informationen zu Wasserverträgen und Wasserrechnungen
4. Abfall Leifers (inkl. Terminvereinbarung für Sperrmüllabholung – Backoffice-Tätigkeiten)
5. Sprechen mit einem Zentrale-Mitarbeiter – allgemeine Fragen

Beginn des Dienstes: Anfang März 2025

Dienststuhzeiten:

- Montag – Donnerstag: 08:30 – 12:30 und 14:00 – 16:30 (bis 17:00 für Anrufe zur Zentrale „Abfall Leifers“)
- Freitag: 08:30 – 12:30, an Feiertagen geschlossen

Durchschnittliche Dauer pro Anruf: 0:02:40

Voraussichtliche Anruhzahl: insgesamt 18.000/Jahr, d.h. ca. 1.500 pro Monat (Durchschnitt der letzten 7 Monate)

Dienstdauer: 3 Jahre ab Vertragsabschluss

Vom Anbieter geforderte Garantien:

1. Maximale durchschnittliche Wartezeit für Kunden: < 240 Sekunden
2. Monatliche Berichterstattung über die Anzahl der eingegangenen Anrufe in einer Excel-Datei mit mindestens folgenden Feldern:
 - Service (Option 1–5 des Telefonbaums, siehe oben)
 - Datum des Anrufs,
 - Uhrzeit des Anrufs,
 - Wartezeit in Sekunden,
 - Dauer des Anrufs.
3. Ziel: Mindestens 80 % der Kundenanfragen sollen ohne Weiterleitung an SEAB-Mitarbeiter telefonisch gelöst werden. Dies setzt eine zweitägige Initialschulung voraus

La prestazione consiste sostanzialmente nelle seguenti attività:

Servizio di centralino telefonico bilingue (tedesco e italiano) per i clienti SEAB (www.seab.bz.it), esclusivamente per le seguenti voci dell'albero telefonico:

1. Rifiuti Bolzano > Informazioni su contratti e bollette tariffa rifiuti,
2. Rifiuti Bolzano > Segnalazione bidoni non svuotati e rifiuti abbandonati (con attività back office),
3. Acqua e fognature > Informazioni su contratti e bollette dell'acqua,
4. Rifiuti Laives (con prenotazione ritiro ingombranti – attività back office),
5. Per parlare con un operatore del centralino – domande generiche.

Inizio del servizio: inizio marzo 2025

Orari del servizio:

- lunedì - giovedì: ore 8.30 - 12.30 e 14.00 - 16.30 (17.00 per chiamate al centralino Rifiuti Laives!),
- venerdì: ore 8.30 - 12.30, escluse giornate festive

Durata media/chiamata: 0:02:40

Numero delle chiamate previste: in totale 18.000/anno, ovvero 1.500 al mese (media degli ultimi 7 mesi)

Durata del servizio: 3 anni dalla stipulazione del contratto.

Garanzie richieste al fornitore:

1. Garanzia del tempo medio di attesa per il cliente < 240 secondi
2. Rendicontazione mensile sul numero delle chiamate ricevute, tramite un file excel contenente almeno i seguenti campi:
 - servizio (scelta 1- 5 del centralino, vedi sopra),
 - data della chiamata,
 - orario della chiamata,
 - secondi di attesa,
 - durata della chiamata.
3. Obiettivo: risolvere almeno l'80% delle richieste dei clienti senza necessità di contatto telefonico con i dipendenti SEAB,

(+ zusätzliche Schulungen/Begleitung bei Bedarf, z. B. bei Änderungen oder Ergänzungen der Dienstleistungen).

4. Für Anrufe zur Option 5 stellt SEAB ein Handbuch für die externe Zentrale zur Verfügung, das ca. 90–100 häufige Kundenfragen und deren Antworten enthält. Dieses wird bei Einführung neuer Dienste, Änderungen bestehender Dienstleistungen oder nach Bedarf aktualisiert.
 5. Nicht abschließend bearbeitbare Anfragen der Optionen 1, 3 und 5, die eine weitere Bearbeitung durch SEAB-Mitarbeiter erfordern, müssen in Echtzeit in einer von SEAB bereitgestellten, online geteilten Excel-Tabelle erfasst werden. Diese enthält folgende Felder:
 - Name des Kunden
 - Steuerzahlernummer
 - Handynummer und/oder E-Mail
 - kurze Beschreibung der Anfrage
 6. Für Anfragen aus den Optionen 2 und 4 stellt SEAB direkten Zugriff auf die Verwaltungssoftware („Garbage“) bereit, in die Meldungen zu Störungen, nicht telefonisch lösbare Informationsanfragen und Termine für die Sperrmüllabholung in der Gemeinde Leifers eingetragen werden müssen.
 7. Der Auftragnehmer muss SEAB eine eindeutige E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen, über die wichtige oder dringende Informationen an das beteiligte Personal weitergeleitet werden können.
 8. Der Anbieter erhält Zugang zu den personenbezogenen Daten der SEAB-Kunden und wird daher als externer Auftragsverarbeiter benannt. Der Anbieter akzeptiert diese Benennung und verpflichtet sich, alle gesetzlichen Verpflichtungen einzuhalten. Das betroffene Personal wird entsprechend informiert und verpflichtet, die im Rahmen der Leistungserbringung erhaltenen Daten und Informationen vertraulich zu behandeln.
- previa formazione iniziale di 2 giornate lavorative (+ ulteriore formazione/affiancamento in caso di necessità, come p.e. modifica o aggiunta dei servizi).
4. Per rispondere alle chiamate provenienti dalla voce n. 5 del centralino, SEAB mette a disposizione un vademecum per il centralino esterno, contenente le domande più frequenti dei clienti (ca. 90-100) e le risposte alle stesse, che verrà aggiornato all'introduzione dei nuovi servizi, all'eventuale modifica dei servizi esistenti o in generale su richiesta/qualora si evidenzia la necessità.
 5. Le chiamate non risolutive provenienti dalle voci del centralino 1, 3 e 5, che necessitano di un'ulteriore elaborazione da parte dei dipendenti dello sportello clienti SEAB devono essere inserite in tempo reale in una tabella excel condivisa online con i dipendenti SEAB, contenente i seguenti campi:
 - nome del cliente,
 - codice contribuente,
 - numero di cellulare e/o e-mail,
 - breve descrizione della richiesta.
 6. Per elaborare le richieste provenienti dalle voci 2 e 4, SEAB mette a disposizione l'accesso diretto al gestionale (Garbage), nel quale bisogna inserire segnalazioni di disservizi, ovvero richieste informazioni non risolvibili telefonicamente e appuntamenti per il servizio di ritiro ingombranti nel Comune di Laives.
 7. L'Appaltatore deve mettere a disposizione di SEAB un indirizzo e-mail unico tramite il quale SEAB possa inoltrare informazioni importanti/urgenti al personale coinvolto.
 8. Il fornitore avrà l'accesso ai dati personali dei clienti SEAB e di conseguenza sarà nominato quale Responsabile esterno del trattamento dei dati. Il fornitore accetta tale nomina e s'impegna conseguentemente ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente. Di tali obblighi renderà edotto tutto il personale coinvolto a diverso titolo nell'appalto, il quale manterrà riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso nell'esecuzione della prestazione.

SOZIALKLAUSEL gemäß Art. 57 D.lgs. 36/2023

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Anwendung des nationalen und territorialen Bereichskollektivvertrages (oder der nationalen und territorialen Kollektivverträge) zu gewährleisten, die von den am meisten repräsentativen Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbänden auf nationaler Ebene abgeschlossen wurden und deren Geltungsbereich eng mit der Tätigkeit verbunden ist, die in diesen Ausschreibungsbedingungen beschrieben ist, sowohl für die eigenen Arbeitnehmer als auch für die des Unterauftrags.

Art. 2 Geschätzter Betrag

Der Gesamtbetrag der Vergütung für die Ausführung der Dienstleistung beträgt höchstens 139.000,00 €, (ohne MwSt. und andere gesetzlich vorgeschriebene Steuern und Abgaben und einschließlich der Kosten für Arbeitskräfte, welche auf € 111.200,00 geschätzt werden).

Gemäß Art. 11 Absatz 1 GvD Nr. 36/2023 ist der NAKV anwendbar **NAKV für telefonische Mitarbeiter eines Call Centers (H670)**

Die interessierten Wirtschaftsteilnehmer werden ersucht, ihren Kostenvoranschlag, indem sie auf eigenen Briefpapier die von Ihnen angebotenen Kosten pro Anruf sowie die Aktivierungskosten für den Dienst und eventuelle zusätzliche Kosten für die Einschulung angeben, und diesen digital unterzeichnet gemeinsam mit der Interessenbekundung im entsprechenden Feld im Portal hochzuladen.

Endgültige Sicherheit

Gemäß Art. 36 des LG Nr 16/2015 muss der Auftragnehmer bei Vergabeverfahren **mit geschätztem Wert ab 40.000 Euro** (ohne MwSt.) und unter 140.000 Euro (ohne MwSt.) die endgültige Sicherheit gemäß Art. 36 LG Nr. 16/2015 **in Höhe von 2 %** leisten.

CLAUSOLA SOCIALE ai sensi dell'art. 57 D.lgs. 36/2023

L'appaltatore è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali) di settore stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione è strettamente connesso con l'attività di cui al presente disciplinare, per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Art. 2 Importo stimato

L'importo complessivo del corrispettivo per l'espletamento del servizio, è previsto pari ad un massimo di € 139.000,00 presunti, (al netto d'IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, compresi i costi della manodopera stimati ad € 111.200,00)

Ai sensi dell'art. 11 comma 1 D.lgs 36/2023 il CCNL applicabile è **CCNL per i collaboratori telefonici dei call center (H670)**.

Gli operatori economici interessati sono invitati a presentare il loro preventivo, su carta intestata, indicando il costo a chiamata, i costi dell'attivazione del servizio e gli eventuali costi extra per l'affiancamento iniziale e di caricarlo firmato digitalmente insieme con la manifestazione di interesse nel relativo campo previsto nel portale.

Garanzia definitiva

Ai sensi dell'art. 36 LP 16/2015 per procedure di affidamento **con valore stimato dell'affidamento pari o superiore a 40.000 euro** (al netto di IVA) ed inferiore a 140.000 euro (al netto di IVA) l'affidatario è tenuto a presentare apposita garanzia definitiva ai sensi dell'art. 36 LP 16/2015 **pari al: 2 %**.

Preisrevision (Art. 60 GvD 36/2023)

Ab dem zweiten Vertragsjahr werden die Preise, aufgrund der folgenden vom ISTAT erstellten synthetischen Indexe angepasst, entweder nach oben oder unten:

Für Dienstleistungs- und Lieferverträge gelten die Verbraucherpreisindexe, die Industrie- und Dienstleistungsproduktionspreisindexe sowie die Indexe der stündlichen Tariflohnsätze.

Die Preisanpassung erfolgt, wenn die festgestellten Änderungen mehr als 5 Prozent des Gesamtbetrags betragen, und sie erfolgt zu 80 Prozent des tatsächlichen Änderungsbetrags in Bezug auf die auszuführenden Leistungen.

Art. 3 Auswahl der Wirtschaftsteilnehmer/ Teilnahmeanforderungen

Die vorliegende Markterhebung richtet sich an alle Wirtschaftsteilnehmer nach Art.65 GvD 36/2023.

Interessierte Wirtschaftsteilnehmer müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Eintragung im **Handelsregister** für Tätigkeiten, welche gemäß Art. 100, Abs. 3 GvD. 36/2023 im Zusammenhang mit der vergabe-gegenständlichen Leistung stehen;

- die **allgemeinen Anforderungen** gemäß Art. 94 GvD 36/2023 i.g.F. besitzen;

- die **besonderen Anforderungen** gemäß Art. 100, Abs. 3 GvD. 36/2023 i.g.F.: Wirtschaftlich/finanzielle und fachspezifische Fähigkeiten, welche für die Ausführung der Leistung erforderlich sind, und zwar:

1. Der Anbieter muss SEAB mindestens 5 Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente, FTE) zur Verfügung stellen, davon mindestens 4 mit einem Nachweis, der dem Zweisprachigkeitsnachweis mindestens auf Niveau B2 entspricht, oder einem Abschluss (Matura oder höher) einer deutschsprachigen Schule. **Bitte fügen Sie dem Angebot die entsprechenden Nachweise bei, die die Erfüllung dieses Kriteriums belegen.**

Revisione dei prezzi (art. 60 d.lgs. 36/2023)

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base ai seguenti indici sintetici elaborati dall'ISTAT:

con riguardo ai contratti di servizi e forniture, gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento dell'importo complessivo e opera nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Art. 3 Selezione degli operatori economici/ Requisiti di partecipazione

La presente indagine di mercato è rivolta a tutti gli operatori economici ex art. 65 DLGS Nr. 36/2023.

Gli operatori economici interessati devono possedere i seguenti requisiti:

- iscrizione al **registro delle imprese** per attività coerenti alla prestazione oggetto dell'affidamento in conformità a quanto previsto dall'art. 100, comma 3 d.lgs. 36/2023

- **requisiti di ordine generale** di cui all'art. 94 d.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii;

- **requisiti di ordine speciale** di cui all'art. 100 d.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii:
Capacità economica/finanziaria e le capacità tecniche e professionali - necessarie per lo svolgimento la prestazione ai fini dell'affidamento, e precisamente:

1. Il fornitore deve essere in grado di mettere al servizio di SEAB minimo 5 collaboratori FTE (Full Time Equivalent), di cui almeno 4 con un attestato equipollente al patentino di bilinguismo almeno di livello B2 o diploma di maturità o superiore presso una scuola di lingua tedesca. **Si prega di allegare al preventivo la documentazione pertinente che dimostri il rispetto di questo criterio.**

2. Der Anbieter muss Schulungsnachweise für seine Mitarbeiter sowie einen Schulungs- und Weiterbildungsplan im Bereich der telefonischen Kommunikation vorweisen können. **Bitte fügen Sie dem Angebot die entsprechenden Nachweise bei, die die Erfüllung dieses Kriteriums belegen.**

3. Der Anbieter muss mindestens 2 Telefonleitungen besitzen, um die Kontinuität des Dienstes sicherzustellen (eine Hauptleitung und eine Backup-Leitung, die bei Ausfall der Hauptleitung übernimmt). **Bitte fügen Sie dem Angebot die entsprechenden Nachweise bei, die die Erfüllung dieses Kriteriums belegen.**

4. In Anwendung der in der NIS2-Richtlinie (EU-Richtlinie 2022/2555, in Kraft getreten am 17. Januar 2023) vorgesehenen Sicherheitsmaßnahmen wird der Lieferant, der über sein Personal eine Verbindung zu SEAB-Systemen herstellt, vor der Vertragsunterzeichnung einer Bewertung hinsichtlich der Einhaltung der spezifischen Anforderungen gemäß der oben genannten Richtlinie unterzogen. Die Bewertung erfolgt durch das Ausfüllen einer vorbereiteten Checkliste und endet erfolgreich mit dem Erreichen einer Mindestpunktzahl. Wenn die Mindestpunktzahl nicht erreicht wird, kann der Auftrag nicht vergeben werden.

Bei der Selbstbewertung in der Checkliste ist sich der Lieferant bewusst, dass gemäß Artikel 76 des Dekretes des Präsidenten vom 28. Dezember 2000, Nr. 445, Falschangaben nach dem Strafgesetzbuch und den einschlägigen Sondergesetzen bestraft werden.

5. Der Anbieter muss nachweisen können, dass er in den letzten 5 Jahren mindestens 3 Jahre lang eine vergleichbare zweisprachige Tätigkeit im Bereich öffentlicher Dienstleistungen (Wasser, Gas, Abfall, Parkplätze) auf dem Südtiroler Markt ausgeübt hat. **Bitte fügen Sie dem Angebot die entsprechenden Nachweise bei, die die Erfüllung dieses Kriteriums belegen.**

6. Der Anbieter muss über die Zertifizierung ISO 9001 verfügen, um die Dienstleistungsqualität zu gewährleisten. **Bitte fügen Sie dem Angebot die entsprechenden Nachweise bei, die die Erfüllung dieses Kriteriums belegen.**

2. Il fornitore deve disporre di attestato di formazione per i propri dipendenti e di un piano di formazione e aggiornamento nel settore della comunicazione telefonica. **Si prega di allegare al preventivo la documentazione pertinente che dimostri il rispetto di questo criterio.**

3. Il fornitore deve essere dotato di almeno 2 linee telefoniche per garantire la continuità del servizio (linea principale e linea di backup che subentra in caso di guasto sulla linea principale). **Si prega di allegare al preventivo la documentazione pertinente che dimostri il rispetto di questo criterio.**

4. In applicazione delle misure di sicurezza previste dalla direttiva NIS2 (Direttiva UE 2022/2555, entrata in vigore il 17 gennaio 2023), il fornitore che tramite il proprio personale si collega ai sistemi di SEAB, sarà sottoposto prima della stipulazione del contratto ad una valutazione sul possesso dei requisiti specifici come previsti dalla Direttiva citata. La valutazione avverrà attraverso la compilazione di una checklist predisposta ed avrà esito positivo col raggiungimento di un punteggio minimo (2,5 punti). Se il punteggio minimo non verrà raggiunto, l'incarico non potrà essere affidato.

Il fornitore nell'autovalutazione della checklist è consapevole che ai sensi dell'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

5. Il fornitore deve poter dimostrare di aver svolto attività equipollente bilingue sul mercato altoatesino nei settori servizi pubblici quali acqua, gas, rifiuti, parcheggi della durata di minimo 3 anni negli ultimi 5 anni. **Si prega di allegare al preventivo la documentazione pertinente che dimostri il rispetto di questo criterio.**

6. Il fornitore deve disporre della certificazione ISO 9001 per assicurare la qualità di servizio. **Si prega di allegare al preventivo la documentazione pertinente che dimostri il rispetto di questo criterio.**

Im Rahmen der Direktvergabe werden für vorliegende Bekanntmachung nur qualifizierte und ausgewählte Wirtschaftsteilnehmer eingeladen.

Art. 4 Kriterium zur Auswahl des Angebots

Der beste Kostenvoranschlag wird nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots auf der Grundlage ausschließlich des Preises gemäß Art. 33 LG Nr. 16/2015 und zwar mittels Angebot nach Einheitspreisen ausgewählt, da es sich um eine genau vorgeschriebenen Tätigkeit mit standardisierten Eigenschaften handelt.

Art. 5 Durchführungsart/Zeitplan

Die Ausführung des Dienstes ist vom 03/03/2025 bis zum 02/03/2028 vorgesehen.

Art. 6 Veröffentlichung

Die vorliegende Bekanntmachung ist auf der institutionellen Website der Vergabestelle und auf der Webseite des Informationssystems öffentliche Verträge der Autonomen Provinz Bozen Südtirol veröffentlicht.

Art. 7 Mitteilungen und Aktenzugang

Jegliche Informationen und Erläuterungen zu diesem Verfahren erfolgen über die eigens dafür vorgesehene Sektion „Mitteilungen“ des Portals www.ausschreibungen.suedtirol.it.

Der Aktenzugang greift nicht vor dem Erlass des Entscheids zur Direktvergabe.

Die allgemeine Kenntnis der Maßnahme zum Vertragsabschluss wird mit Veröffentlichung des Ergebnisses auf dem Informationssystem Öffentliche Verträge gewährleistet.

All dies vorausgeschickt

müssen die an der vorliegenden Markterhebung interessierten Subjekte ihre Unterlagen innerhalb von

10. Februar 2025 um 12.00 UHR

Nella procedura di affidamento diretto per il presente avviso, verranno invitati solo gli operatori economici qualificati e selezionati.

Art. 4 Criteri di selezione del preventivo

Il miglior preventivo verrà selezionato ai sensi dell'art. 33 della L.P. n. 16/2015 e ss.mm.ii. con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa al solo prezzo e secondo il metodo dell'offerta secondo prezzi unitari, in quanto trattasi di una prestazione con caratteristiche standardizzate e dettagliatamente prescritta.

Art. 5 Descrizione della prestazione, modalità di esecuzione/tempistiche

L'esecuzione del servizio è previsto dal 03/03/2025 fino al 02/03/2028.

Art. 6 Pubblicità

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale della stazione appaltante e sul sito del sistema informativo contratti pubblici della provincia di Bolzano Alto Adige.

Art 7 Comunicazioni e accesso agli atti

Eventuali informazioni e chiarimenti relativi alla presente procedura avvengono mediante l'apposita sezione dedicata "Comunicazioni" presente sul portale www.bandi-altoadige.it

L'accesso agli atti non opera prima della determina di affidamento.

La generale conoscenza del provvedimento di affidamento viene garantita con la pubblicazione dello stesso sul Sistema Informativo Contratti Pubblici.

Tutto ciò premesso

I soggetti interessati alla presente indagine di mercato dovranno far pervenire entro e non oltre il

10 febbraio 2025, ORE 12.00

im Portal hochladen:

- Interessensbekundung digital unterzeichnet;
- Kostenvoranschlag mit Angabe der Kosten pro Anruf sowie die Aktivierungskosten für den Dienst und eventuelle zusätzliche Kosten für die Einschulung, digital unterzeichnet
- Zweisprachigkeitsnachweis für mindestens 4 Mitarbeiter;
- Schulungsnachweise und Schulungs- und Weiterbildungsplan der Mitarbeiter;
- Nachweis für mindestens 2 Telefonleitungen;
- Nachweis für den vergleichbaren Dienst gemäß Art. 3 ,Punkt 5;
- Kopie der ISO Zertifizierung ISO 9001

Da es sich hier um eine vorherige Markterhebung in Vorbereitung auf die anschließende Abwicklung der Vergabe handelt, behält sich der Einziger Projektverantwortlicher EPV vor, nach seinem Ermessen unter den Bewerbern, die die gesetzlich vorgesehenen Anforderungen erfüllen, die zu konsultierenden Wirtschaftsteilnehmer unter Beachtung der Grundsätze der Nichtdiskriminierung, Gleichbehandlung, Verhältnismäßigkeit, aufgrund folgender Kriterien auszuwählen: **besten Preis**.

Es steht dem Projektverantwortlichen zudem frei, im ordentlichen Wege und nach eigenem Ermessen zusätzliche Wirtschaftsteilnehmer, die nicht an der gegenständlichen Markterhebung teilnehmen und die für geeignet gehalten werden, die Leistung zu erbringen, zu konsultieren.

Dabei stellt die obige Teilnahme wohlbemerkt keinen Nachweis der erforderlichen Erfüllung der Teilnahmeanforderungen dar, die der interessierte Wirtschaftsteilnehmer vielmehr vor dem Vertragsabschluss erklären muss.

Gemäß Art. 27 Abs. 5 LG 16/2015 müssen die Wirtschaftsteilnehmer spätestens bei Erhalt der Aufforderung, ihr Angebot im Portal hochzuladen, bereits im telematischen Verzeichnis des „Informationssystems Öffentliche Verträge“ der Autonomen Provinz Bozen eingetragen sein.

caricare a portale

- Manifestazione di interesse firmata digitalmente;
- Preventivo, con indicazione del costo a chiamata, i costi dell'attivazione del servizio e gli eventuali costi extra per l'affiancamento iniziale, firmato digitalmente;
- documentazione comprovante il bilinguismo di almeno 4 collaboratori;
- attestato di formazione e piano di formazione e aggiornamento dei dipendenti;
- documentazione comprovante 2 linee almeno telefoniche;
- documentazione comprovante il servizio analogo di cui all'art. 3, punto 5;
- copia della certificazione ISO 9001

Trattandosi di una preliminare indagine di mercato, propedeutica al successivo espletamento dell'affidamento in oggetto, il responsabile unico del progetto si riserva di individuare discrezionalmente, tra gli aspiranti operatori economici, partecipanti alla presente indagine di mercato ed in possesso dei requisiti di legge, i soggetti da consultare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento e proporzionalità sulla base dei seguenti criteri: **miglior prezzo**.

È comunque fatta salva la facoltà del responsabile del progetto di integrare, in via ordinaria ed a propria discrezione, il numero dei soggetti da consultare con altri operatori, non partecipanti alla presente indagine di mercato, ritenuti idonei ad eseguire la prestazione.

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti di partecipazione richiesti per l'affidamento della prestazione, che invece dovranno essere dichiarati dal soggetto interessato prima della stipula del contratto.

Gli operatori economici devono essere iscritti all'elenco telematico istituito presso la piattaforma "Sistema Informativo Contratti Pubblici" della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi dell'art. 27, comma 5 LP

16/2015 al più tardi al ricevimento dell'invito a caricare la propria offerta sul portale.

Die vorliegende Bekanntmachung **stellt kein Vertragsangebot dar** und **verpflichtet** die Körperschaft zu **keinerlei** Verfahrensveröffentlichung.

Il presente avviso, **non costituisce proposta contrattuale** e **non vincola** in alcun modo questo ente a pubblicare procedure di alcun tipo.

Die Vergabestelle behält sich vor, das eingeleitete Verfahren jederzeit aus Gründen, die in ihre alleinige Zuständigkeit fallen, zu unterbrechen, ohne dass die Wirtschaftsteilnehmer Ansprüche deshalb erheben können.

La stazione appaltante si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti interessati possano vantare alcuna pretesa.

Bozen, der 22.01.2025

Bolzano li 22.01.2025

Anlagen:

- Vorlage Interessensbekundung

Allegati:

- modulo manifestazione di interesse

Der einzige Projektverantwortlicher

Il responsabile unico del progetto

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet)

(sottoscritto con firma digitale)

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

SEAB S.p.A. relativamente al trattamento dei dati personali dell'offerente nella presente procedura selettiva fornisce le seguenti informazioni:

- 1) Titolare del Trattamento è SEAB S.p.A., con sede in Bolzano, via Lancia, 4/A, C.F. e P.IVA IT02231010212, tel. 0471/541700, PEC: seab@cert.seab.bz.it, indirizzo di posta elettronica: info@seab.bz.it al quale far pervenire le eventuali richieste.
- 2) SEAB ha designato, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento quale Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, "DPO"), Renorm S.r.l. contattabile attraverso il seguente canale: posta elettronica: privacy@seab.bz.it
- 3) Finalità del trattamento dei dati personali: Il trattamento dei dati è finalizzato allo svolgimento della presente procedura selettiva compresi gli adempimenti amministrativi connessi.
- 3) Finalità del trattamento dei dati personali: Il trattamento dei dati è finalizzato allo svolgimento della presente procedura selettiva compresi gli adempimenti amministrativi connessi.
- 4) Tipologia di dati trattati: i dati trattati sono: cognome, nome, data e luogo di nascita, residenza; - codice fiscale e/o partita IVA; - numero di telefono/indirizzo e-mail, dati per la verifica della insussistenza di impedimenti a contrarre con la Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 94 e 95 del D. Lgs. 36/23 (Codice Appalti).

5) Presupposti giuridici del trattamento ed obbligatorietà del conferimento: non sussiste un obbligo di conferimento dei dati tuttavia il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di valutare l'offerta pervenuta dell'operatore economico partecipante alla procedura selettiva, il conferimento di dati ulteriormente necessari, o l'aggiornamento di quelli già forniti, è obbligatorio in adempimento degli obblighi di legge, pertanto, il rifiuto a fornirli in tutto o in parte renderà impossibile per SEAB concludere la procedura selettiva relativamente all'offerta pervenuta.

6) Raccolta, modalità di trattamento e conservazione: i dati sono raccolti presso SEAB. Il trattamento è effettuato con sistemi manuali ed automatizzati da soggetti autorizzati all'assolvimento dei relativi compiti con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati. I dati sono conservati per tutta la durata della procedura selettiva, ed alla sua conclusione limitatamente all'espletamento degli adempimenti di legge connessi alla comunicazione dell'esito della procedura stessa.

7) Comunicazione dei dati: i dati raccolti ed elaborati sono comunicati esclusivamente in adempimento di obblighi di legge:

a) a soggetti ai quali la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;

b) a dipendenti, collaboratori, fornitori di SEAB, soggetti pubblici e privati detentori delle necessarie informazioni per il controllo delle autocertificazioni presentate in sede di offerta.

8) Luogo di trattamento dei dati: il luogo di trattamento dei dati è il territorio dell'Unione Europea. Non vi è intenzione di trasferire i dati al di fuori dello stesso o ad Organizzazioni internazionali.

9) Diritti dell'interessato: il GDPR Le attribuisce l'esercizio dei seguenti diritti:

a) accesso ai dati personali (diritto di acquisire gratuitamente le informazioni in merito ai dati personali detenuti dal Titolare ed al relativo trattamento, nonché di diritto ottenerne copia in formato accessibile);

b) rettifica dei dati (su Sua segnalazione, ottenimento della correzione od integrazione dei Suoi dati, anche divenuti tali in quanto non aggiornati);

c) cancellazione dei dati (diritto all'oblio);

d) limitazione del trattamento (in quanto dati ritenuti non sono più utili ai fini del trattamento);

e) opposizione in tutto o in parte al trattamento per motivi legittimi salvi i casi in cui il trattamento sia necessario per finalità di interesse pubblico);

f) portabilità dei dati (qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, su Sua richiesta, potrà ricevere in un formato strutturato, leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano e potrà trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento, e, qualora tecnicamente possibile, detta trasmissione verrà effettuata direttamente da quest'ultimo);

g) proposizione di reclamo all'autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali – Garante Privacy).

Letto, confermato e sottoscritto.

DATENSCHUTZHINWEIS

DATENSCHUTZERKLÄRUNG IM SINNE DER ART. 13 UND 14 DER VO (EU) 2016/679

SEAB AG teilt hinsichtlich der personenbezogenen Daten des Bieters in diesem Auswahlverfahren folgendes mit:

1) Verantwortlicher der Verarbeitung ist SEAB AG mit Sitz in Bozen, Lanciastraße 4/A, Steuernr. und MwSt.-Nr. IT02231010212, Tel. 0471/541700, zertifizierte E-Mail: seab@cert.seab.bz.it, E-Mail-Adresse: info@seab.bz.it, an die allfällige Anfragen zu senden sind.

2) SEAB hat, im Sinne von Art. 37 der Verordnung, Renorm S.r.l. zum Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer, „DPO“) ernannt, der kontaktiert werden kann über folgende E-Mail-Adresse: privacy@seab.bz.it

3) Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten Die Verarbeitung der Daten verfolgt den Zweck, dieses Auswahlverfahren einschließlich der damit verbundenen administrativen Verpflichtungen abzuwickeln.

4) Art der verarbeiteten Daten: die verarbeiteten Daten sind: Nachname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Wohnsitz; - Steuernummer und/oder MwSt.-Nummer; - Telefonnummer/E-Mail-Adresse, Daten zur Überprüfung des Nichtbestehens von Hinderungsgründen, um mit der öffentlichen Verwaltung im Sinne von Art. 94 und 95 des G.v.D. 36/23 (Vergabegesetz)

zu verhandeln.

5) Rechtliche Voraussetzungen der Verarbeitung und Pflicht der Mitteilung: es besteht keine Pflicht zur Mitteilung der Daten, allerdings führt die ausbleibende Mitteilung zur Unmöglichkeit, das eingetroffene Angebot des am Auswahlverfahren teilnehmenden Wirtschaftsteilnehmers zu bewerten. Die Mitteilung darüberhinausgehender notwendiger Daten oder die Aktualisierung der bereits mitgeteilten Daten ist obligatorisch zur Erfüllung der gesetzlichen Pflichten. Die vollständige oder teilweise Ablehnung ihrer Mitteilung führt daher für SEAB zur Unmöglichkeit, das Auswahlverfahren in Bezug auf das eingetroffene Angebot abzuschließen.

6) Sammlung, Art der Verarbeitung und Aufbewahrung: die Daten werden bei SEAB gesammelt. Die Verarbeitung erfolgt mit manuellen und automatisierten Systemen durch Rechtssubjekte, die befugt wurden, die entsprechenden Aufgaben wahrzunehmen unter Einsatz angemessener Maßnahmen, um die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten und um zu vermeiden, dass unbefugte Dritte auf die Daten zugreifen. Die Daten werden für die gesamte Dauer des Auswahlverfahrens aufbewahrt, und nach dessen Abschluss beschränkt auf die gesetzlichen Pflichten im Zusammenhang mit der Mitteilung der Ergebnisse des Verfahrens.

7) Mitteilung der Daten: die eingeholten und verarbeiteten Daten werden ausschließlich unter Beachtung der gesetzlichen Pflichten mitgeteilt:

a) an Rechtssubjekte, denen das Recht auf Zugang zu diesen Daten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zuerkannt wurde;

b) an Beschäftigte, Mitarbeiter, Lieferanten von SEAB, öffentliche und private Stellen, die im Besitz der notwendigen Informationen für die Kontrolle der beim Angebot vorgelegten Eigenerklärungen sind.

8) Ort der Datenverarbeitung: Ort der Datenverarbeitung ist das Gebiet der Europäischen Union. Es besteht nicht die Absicht, die Daten in Länder außerhalb dieses Gebiets oder an internationale Organisationen zu übertragen.

9) Rechte des Betroffenen: die DSGVO gibt Ihnen folgende Rechte:

a) Zugang zu den personenbezogenen Daten (das Recht, kostenlos die Informationen über die personenbezogenen Daten, die sich im Besitz des Verantwortlichen befinden, und ihre Verarbeitung, sowie das Recht, davon eine Kopie in einem zugänglichen Format zu erhalten);

b) Berichtigung der Daten (aufgrund eines Hinweises von Ihnen: die Korrektur oder Ergänzung Ihrer Daten, auch weil sie nicht aktualisiert wurden);

c) Löschung der Daten (Recht auf Vergessenwerden);

d) Einschränkung der Verarbeitung (da die vorhandenen Daten nicht mehr dem Zweck der Verarbeitung dienen);

e) vollständiger oder teilweiser Widerspruch gegen die Verarbeitung aus berechtigten Gründen, unbeschadet der Fälle, in denen die Verarbeitung für Zwecke von öffentlichem Interesse notwendig ist);

f) Datenübertragbarkeit (falls die Verarbeitung mit automatisierten Mitteln erfolgt, können Sie auf Anforderung die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, maschinenlesbaren Format erhalten und sie an einen anderen Verantwortlichen übertragen, und, wenn dies technisch möglich ist, erfolgt diese Übertragung direkt durch den letzteren);

g) Beschwerdeeinlegung bei der Kontrollbehörde (Datenschutzbehörde).