



Prot. Nr. 1758-24 vom/del 27.03.2024

BEKANNTMACHUNG MARKTERHEBUNG FÜR DIE DIREKTVERGABE VON CONTACT CENTER

FRIST ZUR ABGABE DER
INTERESSENSBEKUNDUNG: **10.04.2024**

Die vorliegende Markterhebung wird vom einzigen Projektverantwortlichen Dr. **Patrik König** durchgeführt, für **Stadtwerke Meran AG** und dient der Ermittlung der Marktstruktur und der potentiell interessierten Wirtschaftsteilnehmer.

DIE VORLIEGENDE BEKANNTMACHUNG DIENST SOMIT AUSSCHLIESSLICH DER MARKTSONDIERUNG UND LEITET KEIN AUSSCHREIBUNGSVERFAHREN EIN. DIE MARKTERHEBUNG, EINGELEITET DURCH VERÖFFENTLICHUNG DER BEKANNTMACHUNG AUF 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

Die Stadtwerke Meran Ag plant eine Markterhebung mit folgendem Gegenstand: „der Contact-Center-Service in outsourcing zur Verwaltung der Telefonkontakte der Nutzer der Stadtwerke Meran AG“ durchzuführen, um unter Beachtung der Grundsätze der Nichtdiskriminierung, Gleichbehandlung, Verhältnismäßigkeit und Transparenz, die evtl. Interessierten des Marktes zu erheben.

Die Leistung besteht im Wesentlichen aus den in Punkt 1 der technischen Leistungsbeschreibung aufgeführten Tätigkeiten.

Art. 2 Geschätzter Betrag

Der Gesamtbetrag der Vergütung für die Ausführung der Dienstleistung beträgt höchstens

AVVISO INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DIRETTO DI SERVIZIO DI CONTACT CENTER

TERMINE ENTRO CUI PRESENTARE LA
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE: **10.04.2024**

La presente indagine di mercato viene promossa dal responsabile unico del progetto Dott. **Patrik König**, per conto di **Azienda Servizi Municipalizzati Merano 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 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

ASM Merano s.p.a. intende espletare un’indagine di mercato, avente ad oggetto il servizio di contact center in outsourcing per la gestione dei contatti telefonici da parte degli utenti di ASM Merano S.p.a., finalizzata ad individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, i potenziali soggetti interessati.

La prestazione consiste sostanzialmente nelle attività elencate al punto 1 del capitolato tecnico.

Art. 2 Importo stimato

L’importo complessivo del corrispettivo per l’espletamento del servizio, è previsto pari ad un

120.000,00 €, aufgeteilt auf 3 Dienstjahre (40.000,00 € pro Jahr) (ohne MwSt. und andere gesetzlich vorgeschriebene Steuern und Abgaben und einschließlich Sicherheits-/Interferenzkosten.

Gemäß Art. 11 Absatz 1 GvD Nr. 36/2023 ist der NAKV anwendbar Call-Center-Unternehmen

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.

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.

Die Preisanpassung kann pro Vertragsjahr nur einmal beantragt werden.

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.:

massimo di € 120.000,00 presunti, suddivisi in 3 anni di servizio (€ 40.000,00 annui), al netto d'IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, compresi oneri di sicurezza/interferenza.

Ai sensi dell'art. 11 comma 1 D.lgs 36/2023 il CCNL applicabile è Aziende di call center

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%**.

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.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

Art. 3 Selezione degli operatori economici/ Requisiti di partecipazione

La presente indagine di mercato è rivolta a tutti gli operatori economici ex art. 65 GvD 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:

Der Teilnehmer muss in den drei Jahren vor der Veröffentlichung der Vergabebekanntmachung gleichwertige Lieferungen/Dienstleistungen **zur Führung der Dienstes Call Center im mehrsprachigem Bereich (Italiensich und Deutsch)** über einen Betrag von mindestens 40.000 Euro ohne MwSt. mit höchstens 3 Verträgen/ ordnungsgemäß ausgeführt haben.

Gleichwertige Dienstleistungen sind alle Dienstleistungen **zur Führung , des Dienstes Call Center im mehrsprachigem Bereich (Italienisch und Deutsch) bei Multiutilities Unternehmen**

Im Rahmen der Direktvergabe werden für vorliegende Bekanntmachung nur qualifizierte und ausgewählte Wirtschaftsteilnehmer eingeladen, ihren Voranschlag einzureichen.

Art. 4 Durchführungsart/Zeitplan

Siehe Anlage 1 (Technisches Lastenheft)

Art. 5 Veröffentlichung

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

Art. 6 Mitteilungen und Aktenzugang

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

Die allgemeine Kenntnis der Maßnahme zum Vertragsabschluss wird mit deren Veröffentlichung auf der institutionellen Webseite der Vergabestelle unter „Transparente Verwaltung“ und/oder mit Veröffentlichung des Ergebnisses auf dem Informationssystem Öffentliche Verträge gewährleistet.

Das Ergebnis der Markterhebung, das nicht zu einer anschließenden Direktvergabe führt, wird auf der Website der Vergabestelle im Abschnitt "Transparente Verwaltung" und im Unterabschnitt "Ausschreibungen und Aufträge" veröffentlicht.

All dies vorausgeschickt

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

10/04/2024 um 12:00 UHR

Il concorrente deve aver eseguito nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando di gara servizi analoghi risultanti regolarmente eseguiti per gestione di servizi di Call Center **in contesto multilingue (italiano e tedesco)** di un importo non inferiore ad euro 40.000,00 al netto d'IVA con un massimo di 3 contratti

Si considerano servizi analoghi tutti i servizi di gestione di Call Center **in contesto multilingue (italiano e tedesco) presso aziende multiutilities**

Nella procedura di affidamento diretto per il presente avviso, saranno invitati a presentare un preventivo solo gli operatori economici qualificati e selezionati.

Art. 4 Descrizione della prestazione, modalità di esecuzione/tempistiche

Vedi allegato 1 (capitolato tecnico)

Art. 5 Pubblicità

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

Art 6 Comunicazioni e accesso agli atti

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 sito istituzionale dell'ente nella sezione "amministrazione trasparente" e/o con la relativa pubblicazione dell'esito sul Sistema Informativo Contratti Pubblici.

L'esito dell'indagine di mercato che non confluisce in un successivo affidamento diretto verrà pubblicato sul sito della stazione appaltante nella sezione "Amministrazione trasparente" sottosezione "Bandi di gara e contratti".

Tutto ciò premesso

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

10/04/2024 ore 12:00

im Portal hochladen mit der Beschriftung „**call center 2024-2026**“ übermitteln.

- Interessensbekundung
- Nachweis (Referenzen) über die bisherige Leitung des Contact-Center-Services bei Multiutilities-Unternehmen (besondere Teilnahmevoraussetzungen siehe Punkt 3).

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:

- Es werden die ersten 8 Wirtschaftsteilnehmer, die eine Interessensbekundung eingereicht haben und die Teilnahmevoraussetzungen erfüllen, zur Abgabe eines Kostenvoranschlags eingeladen

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.

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

caricare a portale, la propria documentazione, recante la dicitura “**call center 2024-2026**”.

- Manifestazione di interesse
- Prova (referenze) di pregressa gestione del servizio di contact center presso aziende multiutilities (requisiti speciali di partecipazione vedi punto 3).

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:

- verranno invitati a presentare una proposta i primi 8 operatori economici che hanno inviato manifestazione di interesse e che soddisfano i requisiti di partecipazione;

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.

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..

Für Informationen und Rückfragen:
Luca Daltrozzo luca.daltrozzo@swmeran.it.

Meran, 27/03/2024

Anlagen:

- technisches Lastenheft
- Vorlage Interessensbekundung

Der einzige Projektverantwortlicher
Patrik König

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.

Per informazioni e chiarimenti:
Luca Daltrozzo luca.daltrozzo@asmmerano.it.

Merano, 27/03/2024

Allegati:

- Capitolato tecnico
- modulo manifestazione di interesse

Il responsabile unico del progetto
Patrik König

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (RGPD)

Il titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali) è ASM Merano S.p.A., con sede a Merano, Via Albertina Brogliati 12, C.F./P.IVA 01526780216, tel. 0473/283000, PEC: asmswmeran@pec.swmeran.it.

Per contatti specificamente relativi alla tutela dei dati personali, compreso l'esercizio dei diritti di cui al successivo punto si indica in particolare l'indirizzo e-mail: info@asmmerano.it al quale si prega di voler rivolgere le Vostre eventuali richieste.

Si informa che il Titolare del Trattamento ha designato, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento il responsabile della protezione dei dati personali (Data Protection Officer – "DPO") che è contattabile attraverso i seguenti canali: indirizzo società: via Albertina Brogliati 12 – 39012 Merano ; mail società privacy@asmmerano.it; telefono 0473/283000.

Il trattamento dei dati personali potrà avere la seguente finalità:

stipulazione dei contratti ed adempimento delle obbligazioni contrattuali (a carico ed a favore del Titolare), e quindi per scopi strettamente connessi alla gestione del rapporto contrattuale con Lei, comprese le formalità ed adempimenti amministrativi e contabili (ad esempio: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto; esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivati dal contratto concluso; per esigenze di tipo operativo e gestionale; per esigenze di controllo sull'esecuzione della prestazione; per verifica della regolarità fiscale e contributiva; per la gestione del contenzioso –inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.–).

Tutte le informazioni relative alla tutela dei dati personali, compresa copia aggiornata della presente informativa, sono reperibili sul sito internet www.asmmerano.it, link

https://www.swmeran.it/documents/11555127/11557868/MODQS50_Informativa_Privacy_Fornitori_rev_2023_03_09.pdf/33e41418-a459-40c5-9b68-4e68acf85f3c

Information gemäß Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679

Der Datenverantwortliche (das heißt, die Person, die die Zwecke und Mittel zur Verarbeitung personenbezogener Daten festlegt) ist Stadtwerke Meran AG, mit Sitz in Meran, Albertina Brogliati Str. 12, Tel. 0473/283000, PEC: asmswmeran@pec.swmeran.it.

Für spezifische Kontakte in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten, einschließlich der Ausübung der Rechte entsprechend dem folgenden Absatz, geben wir die E-Mail-Adresse an: privacy@asmmerano.it auf die Sie Anfragen richten können.

Es wird hiermit bekannt gegeben, dass der Verantwortliche gemäß Art. 37 der DSGVO den Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer – "DPO") benennt hat, der über folgende Kanäle erreichbar ist: Stadtwerke Meran AG; privacy@asmmerano.it; 0473/283000.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten wird den folgenden Zweck haben:

Abschluss von Verträgen und Erfüllung der vertraglichen Pflichten (zulasten und zugunsten des Verantwortlichen), also zu eng mit der Abwicklung der zusammenhängenden Zwecken der vertraglichen Beziehungen mit Ihnen, einschließlich Verwaltungs- und Buchführungsformalitäten und -vorgänge (zum Beispiel: Einholung von Informationen vor Abschluss eines Vertrages; Durchführung von Transaktionen aufgrund von Pflichten, die aus dem abgeschlossenen Vertrag herrühren; operative und verwaltungsbezogene Anforderungen; Anforderungen im Hinblick auf die Kontrolle der Leistung; Überprüfung der steuerlichen und beitragsorientierten Regelmäßigkeit; Streitabwicklung – vertragliche Nichterfüllungen; Mahnungen; Vergleiche; Forderungsbeitreibung; Schiedsgerichtsverfahren; Rechtsstreitigkeiten etc.).

Alle Informationen über den Schutz der personenbezogenen Daten wie auch eine aktuelle Fassung des vorliegenden Informationsblatts können auf der Website www.asmmmerano.it , abgerufen werden. Link

https://www.swmeran.it/documents/11555127/11557868/MODQS50_Informativa_Privacy_Fornitori_rev_2023_03_09.pdf/33e41418-a459-40c5-9b68-4e68acf85f3c