



Prot. Nr. 40.00 / 1565

Bozen / Bolzano 04.02.2016

Bearbeitet von / redatto da:  
Dott.ssa Annalisa Sallustio  
Tel. 0471 41 83 13  
annalisa.sallustio@provinz.bz.it

## BEKANNTMACHUNG

**für eine Marktforschung für die zukünftige Vergabe des Dienstes:**  
*Durchführung einer Stichprobenerhebung zur Kundenzufriedenheit der Leistungsempfänger der  
Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (customer satisfaction)*

**CIG: Z141838F1A**

**CPV: 79310000**

**Fälligkeit: 24.02.2016 um 12 Uhr**

## VORAUSGESCHICKT

Da es sich um eine Marktforschung handelt, behält sich die schreibende Verwaltung ausdrücklich nach unanfechtbarer Beurteilung und nach Ermessen vor, den Auftrag zu erteilen oder auch nicht, ohne dass die Kandidaten darauf Ansprüche haben;

## MACHT BEKANNT

die Absicht eine Marktforschung für die zukünftige und eventuelle Vergabe des oben genannten Dienstes durchzuführen. Bei der Vergabe werden außerdem die Grundsätze des freien Wettbewerbs, der Gleichbehandlung, der Nichtdiskriminierung, der Transparenz, der Verhältnismäßigkeit und der Öffentlichkeit einzuhalten, gemäß GvD Nr. 163/2006 in der geltenden Fassung und Landesgesetz Nr. 16/2015 beachtet.

**Vergabestelle**

Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE)), Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen, zertifizierte E-Mail-Adresse [aswe.asse@pec.prov.bz.it](mailto:aswe.asse@pec.prov.bz.it).

**Verfahrensverantwortlicher**

Der einzige Verfahrensverantwortliche für die Vergabestelle ist Dr. Eugenio Bizzotto.

**Ausschreibungsgesamtbetrag**

Der Ausschreibungsgesamtbetrag (einschließlich Sicherheitskosten die Null sind) beläuft sich unter 20.000 Euro (ohne MwSt.).

**Vertragsdauer**

Die Erhebung ist innerhalb **31.12.2016** abzuschließen.

**Beschreibung des Dienstes**

Die Untersuchung soll verbesserungsorientiert sein, also dem Ansatz einer formativen Evaluation folgen.

Die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung, ASWE, ist eine Hilfskörperschaft des Landes. Kernaufgabe der Agentur ist die direkte Auszahlung aller Fürsorgeleistungen an die berechtigten Personen. Ebenso zahlt sie die Leistungen der Ergänzungsvorsorge aus, deren Verwaltung von Staat und Region an das Land übertragen wurde. Der Großteil der Ansuchen wird von den Bürgerinnen und Bürgern nicht direkt an die Agentur gestellt, sondern mittels der verschiedenen Patronate, die auf diese Weise einerseits selbst als institutionelle Kunden verstanden werden, andererseits die Schnittstelle zu den eigentlichen Leistungsempfängern bilden.

Insgesamt zahlt die ASWE rund 20 Transferleistungen aus, die in vier Bereiche eingeteilt werden können:

- Pflegesicherung - Pflegegeld
- Familiengelder
- Vorsorgeleistungen
- Finanzielle Leistungen an Zivilinvaliden, -blinde und Gehörlose.

Im Laufe des Jahres 2015 wurden Leistungen an insgesamt über 77.000 Personen – über das gesamte Landesgebiet verteilt - ausbezahlt, für eine Gesamtausgabe welche 330 Mio. € überschritten hat.

Gegenstand der Untersuchung bilden nicht die Leistungen an sich, da diese über die Gesetze und Durchführungsbestimmungen geregelt sind, sondern die Art und Weise der Leistungserbringung.

Das Projekt gliedert sich in zwei großen Phasen:

**1. Konzeptphase:**

- Entwicklung des Untersuchungsdesign
- Erarbeiten von Qualitätsaspekten der verschiedenen Dienstleistungen
- Stichprobenplanung
- Planung der Erhebung
- Erstellen der Fragebögen



## 2. Durchführungsphase:

Organisation der Erhebung  
Durchführung der Erhebung  
Statistische Auswertung  
Berichtlegung

Grundgesamtheit sind alle direkten Empfänger/innen von Leistungen, die durch die ASWE verwaltet und ausbezahlt werden, institutionellen Kunden sind ausgeschlossen (bzw. Patronate).

Die Erhebung soll mittels standardisiertem Fragenbogen erfolgen, wobei sich ein **telefonisches Verfahren** anbietet, das relativ kostengünstig ist, aber auch hohe Beteiligungsquoten gewährleistet.

Postalische Befragungen leiden zumeist an geringem Rücklauf, eine Online-Befragung kommt angesichts vieler zum Teil sehr alter Leistungsempfänger (bzw. Kunden der Pflegesicherung) höchstens für einige wenige Leistungen mit einem jüngeren Nutzerkreis in Frage.

Dazu wird eine geschichtete Stichprobe verwendet, die gesicherte Aussagen für jeden in die Untersuchung einbezogene Leistungsart erlaubt. Es wird eine Zahl von insgesamt 1.500 Telefon-Interviews (ein Interview pro Familie) geschätzt.

Die Erfüllung des sprachbezogenen Qualitätsmerkmals ist von zentraler Wichtigkeit für die Qualität der Erhebung. Die Interviewer müssen aus Personal mit italienischer und deutscher Muttersprache (bzw. Sprachkenntnissen auf Muttersprachniveau) bestehen.

### Anforderungen zur Teilnahme

Zum Verfahren sind Bieter zugelassen die:

1. die allgemeinen Anforderungen gemäß Art. 38 desselben GVD. 163/2006 erfüllen;
2. bei Angebotsabgabe die Anforderungen an die beruflichen Eignung gemäß Art. 39 des GVD Nr. 163/2006 (Eintragung ins Handelsregister für Tätigkeiten im Zusammenhang mit vorliegender Dienstleistung) erfüllen;

Die Erfüllung von oben genannten Anforderungen muss gemäß D.P.R. 445/2000 geäußert sein. Das Gesuch zur Teilnahme am Auswahlverfahren muss gemäß beiliegender Vorlage „**Anlage A – Anteilnahme an das Verfahren für die Vergabe des Dienstes**“ gestellt werden.

### Bewertungselemente

Die Bewertung erfolgt nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots gemäß Art. 83 GvD Nr. 163/2006, auf Grund folgender Bewertungselemente:

Bewertungselemente	Gewicht
A Preis	40/100 Punkte
B Erfahrungen im Bereich von ähnlichen Erhebungen "customer satisfaction" in den letzten drei Jahren (ab 01.01.2013)	40/100 Punkte
C Technische Ausstattung und Organigramm	20/100 Punkte
<b>Insgesamt</b>	<b>100/100 Punkte</b>

Damit eine erste Bewertung des Kostenvoranschlages für den Dienst (Preis - Punkt A) durchgeführt werden kann, wird ersucht das Formular Anlage B „Kostenvoranschlag für die Durchführung des Dienstes“ auszufüllen.



Um die Erfahrungen und die technische Ausstattung sowie das Organigramm bewerten zu können, müssen die Kandidaten einen technischen Bericht erstellen, der höchstens 4 DIN A4 Seiten umfassen darf und folgende Angaben enthalten muss:

- o Betriebsstruktur, eigene Organisation (Organigramm, technische Ressourcen bzw. CATI Arbeitsplätze) und Arbeitsmethoden;
- o Durchgeführte ähnliche Erhebungen (customer satisfaction) bei öffentlichen Verwaltungen;
- o Ausbildungs- und Berufscurriculum (curricula) der Bezugsperson/en (Gesprächspartner für die Agentur) und Kopie des gültigen Personalausweises.

### **Veröffentlichung**

Diese Bekanntmachung, unter Einhaltung der Grundsätze des freien Wettbewerbs, der Gleichbehandlung, der Nichtdiskriminierung, der Transparenz, wird auf der Internet der ASWE (<http://www.provinz.bz.it/aswe>) und im Informationssystem Südtirols für öffentliche Verträge (<http://www.bandi-altoadige.it/special-notice>) unter „Besondere Vergabebekanntmachungen“ veröffentlicht.

### **Interessenbekundung zur Teilnahme**

Die Interessebekundung muss innerhalb **24.02.2016 um 12 Uhr** an Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) eingereicht werden:

- an die PEC-Email-Adresse der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (nur seitens der PEC - email des Wirtschaftsteilnehmers – wenn die Nachricht von einer normalen, nicht zertifizierten Email erfolgt, dann wird diese vom System nicht angenommen):

aswe.asse@pec.prov.bz.it

- an die Email-Adresse der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung:

aswe.asse@provincia.bz.it

- an die Fax Nr. 0471/41 83 29.

### **Kontakte**

Allfällige Erklärungen und Erläuterungen können durch

e-mail: (aswe.asse@provincia.bz.it)

FAX: 0471-41 83 29

übermittelt werden.

### **Verschiedenes**

Zumal die eventuelle und folgende Vergabe ausschließlich telematisch über das Ausschreibungsportal der Autonomen Provinz Bozen erfolgt, muss sich der Wirtschaftsteilnehmer im Ausschreibungsportal der Autonomen Provinz Bozen <https://www.bandi-altoadige.it> eintragen und im Besitz einer gültigen digitalen Unterschrift sein.

Die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung darf keine Rechnungen annehmen und bezahlen, die nicht elektronisch eingegangen sind (Spezifischer Dienststellencode: UF1DC5). Für



die Agentur, als Körperschaft des Landes, findet die neue Regelung „Split Payment“ nicht Anwendung.

Die Teilnahme am Verfahren berechtigt auf keine Entschädigung oder Rückerstattung.

Der Verfahrensverantwortlicher  
Direktor der Agentur  
Dr. Eugenio Bizzotto

## Anlagen

**Anlage A** - Anteilnahme an das Verfahren für die Vergabe des Dienstes

**Anlage B** - Kostenvoranschlag für die Durchführung des Dienstes

*Die innerhalb des Verfahrens gesammelten Daten, werden im Sinne des Artikels 13 des GVD vom 30. Juni 2003, Nr. 196 "Datenschutzkodex", ausschließlich im Rahmen diesem Verfahren verarbeitet.*

*Alle gelieferten Daten werden für die Abwicklung der Ausschreibung gesammelt, registriert, organisiert und aufbewahrt und sowohl auf Papier als auch digital bearbeitet, dies auch nach einem eventuellen Abschluss des Vertrages für die Erfordernisse desselben.*

