

**Südtiroler  
Sanitätsbetrieb****Azienda Sanitaria  
dell'Alto Adige****Azienda Sanitaria de Sudtirol****Bekanntmachung****Avviso**

**einer Markterhebung zur Ermittlung von Wirtschaftsteilnehmern für die Einladung zum Verhandlungsverfahren zur Vergabe der Dienstleistung für die Führung eines zentralen telefonischen Vormerksystems auf Landesebene (CPV 751220007) an den Südtiroler Sanitätsbetrieb im Sinne von Art. 58 des L.G. Nr. 16 vom 17.12.2015**

Auftraggeber Sanitätsbetrieb der Autonomen Provinz Bozen – Gesundheitsbezirk Brixen; Bezirksdirektion, Dantestraße 51, 39042 Brixen (BZ); Tel. 0472 812120 – Fax 0472 812129; <http://www.sabes.it>; PEC: [brixen@pec.sabes.it](mailto:brixen@pec.sabes.it)

**Beschreibung der Dienstleistung**

Der Auftrag betrifft die Vergabe der Dienstleistung für die Führung eines landesweiten zentralen Systems der Vormerkung, Verschiebung oder Löschung eines Termins für sanitäre Leistungen, sowie von Informationsanrufen und die Eingabe der anagrafischen Daten der Patienten in die Datenbank des Südtiroler Sanitätsbetriebes. Die Dienstleistung umfasst folgende Bereiche: Impfung von Kindern, Impfung von Erwachsenen, Ausstellung von ärztlichen Zeugnissen für Privatinteressen, Prävention Screening oder andere Leistungen im Bereich der Prävention.

In Anbetracht der Tatsache, dass die neue Regierung und das Gesundheitsministerium mehrmals die Absicht bekräftigt haben, die normativen Bestimmungen auf dem Gebiet der Pflichtimpfung in der entsprechenden Agenda der Regierung nachzuprüfen, indem insbesondere die Vielzahl derselben reduziert werden soll, erscheint es unzweckmäßig die Vergabe der Dienstleistung ELVS Vorsorge für einen mehrjährigen Zeitraum vorzusehen. Dies auch aufgrund der Tatsache, dass eine Abänderung der geltenden normativen Bestimmungen über die Impfpflicht einen Einfluss auf die Bedarfsberechnung des Leistungsvolumens, welches an den Wirtschaftsteilnehmer gerichtet ist haben wird.

Zudem sind bis heute im Sanitätsbetrieb die Modalitäten für die operative Umsetzung (Betriebsreglement) der normativen Bestimmungen des Landes auf dem Gebiet der verwaltungsrechtlichen Sanktionen für die nicht erfolgte Absage gemäß Art. 36 bis des Gesetzes 7/2001 i.g.F. und des entsprechenden Beschlusses der Landesregierung 657/2018 nicht definiert, weshalb es unzweckmäßig erscheint die Vergabe dieser Dienstleistung für einen

**di indagine di mercato per l'individuazione di operatori economici da invitare alla procedura negoziata per l'affidamento del servizio di gestione di un sistema centralizzato di prenotazione per prestazioni sanitarie mediante chiamata telefonica a livello provinciale (CPV 751220007) all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige ai sensi del art. 58 della L.P. del 17.12.2015, n. 16**

Amministrazione aggiudicatrice Azienda Sanitaria della Provincia Autonoma di Bolzano – Comprensorio sanitario di Bressanone; Direzione Comprensoriale, via Dante 51, 39042 Bressanone (BZ), tel. 0472-812120, fax 0472-812129; <http://www.asdaa.it>; PEC: [brixen@pec.sabes.it](mailto:brixen@pec.sabes.it).

**Descrizione del servizio**

L'affidamento riguarda il servizio di gestione di un sistema centralizzato di prenotazione, spostamento, cancellazione e chiamate informative per prestazioni sanitarie e l'inserimento dei dati anagrafici dei pazienti nella banca dati dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. Il servizio comprenderà i seguenti ambiti: vaccinazioni per bambini; vaccinazioni per adulti, rilascio di certificati medici per interessi privati e lo screening preventivo o altre prestazioni nell'ambito della prevenzione.

In considerazione del fatto che il nuovo Governo e il Ministero della Salute ha a più riprese ribadito che nella rispettiva agenda di governo intendono rivedere le disposizioni normative in materia di obbligo vaccinale, riducendo in particolar modo la numerosità degli stessi, non risulta opportuno prevedere un affidamento dell'incarico di servizio CUP Prevenzione per un periodo pluriennale. Questo anche in virtù del fatto che una modifica delle attuali disposizioni normative circa l'obbligatorietà dei vaccini avrà un impatto sul calcolo del fabbisogno di volumi di prestazioni da affidare all'operatore economico.

Inoltre non essendo ad oggi ancora definite in Azienda sanitaria le modalità di implementazione operativa (regolamento aziendale) delle disposizioni normative provinciali in materia di sanzioni amministrative per la mancata disdetta di cui all'art. 36 bis della legge 7/2001 i.f.v. e della relativa Deliberazione di Giunta Provinciale n. 657/2018 non è opportuno pianificare un affidamento di tale servizio per un periodo prolungato.

längeren Zeitraum vorzusehen.

Die Ausführung muss unter ausschließlicher Verantwortung des Zuschlagsempfängers mit autonomer Organisation der Dienstleistung erfolgen. Die Dienstleistung umfasst die oben beschriebenen Vormerk-, Verschiebungs-, Lösungsoperationen über Telefon oder E-Mail und die Arbeit mit den Vormerkkalendern, welche vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.

Die Hardware (PC, Windows Betriebssystem) muss vom Zuschlagsempfänger bereitgestellt werden.

Die Software und das Back-up für die Erstellung der Vormerkkalender werden vom Sanitätsbetrieb geliefert. Das vom Sanitätsbetrieb verwendete Programm ist „CUPWEB“ (GPI/Insielmercato) und SANCORE (Südtiroler Sanitätsbetrieb).

Die Datenverbindung mit passenden technischen Voraussetzungen (die Bandbreite) und die Service Levels müssen vom Zuschlagsempfänger garantiert werden, während der Zugang zum sanitätseigenen System vom Sanitätsbetrieb gewährleistet wird, indem die notwendigen Anweisungen für die Sicherheit des Systems erteilt werden.

Der Auftragnehmer stellt die Kommunikationslösung zur Verwaltung der Gespräche.

Diese muss es ermöglichen einen Telefonbaum nach Vorgaben des Sanitätsbetriebes zu erstellen.

Die Kommunikationslösung zur Verwaltung der Gespräche muss es ermöglichen, über den Telefonbaum identifizierte Kontakte an den Sanitätsbetrieb umzuleiten.

Dem Sanitätsbetrieb muss ein Zugang zu den Gesprächsdaten gegeben werden.

#### **Dauer der Dienstleistung, geschätzter Betrag und Auftragsvolumen**

Die Dienstleistung umfasst den Zeitraum vom 01.12.2018 bis 30.11.2019.

Der Dienst wird voraussichtlich 89.000 Kontakte umfassen.

Geschätzter Gesamtbetrag der Ausschreibung für ein Jahr: **216.804 €** (ohne MwSt.). Für die gegenständliche Vergabe fallen keine Kosten für die Sicherheit an.

#### **Teilnahmevoraussetzungen**

An der gegenständlichen Markterhebung sind die Wirtschaftsteilnehmer laut Artikel 45, Absatz 2, des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016 i.g.F. zugelassen und demzufolge eingeladen, die Interessensbekundungen zu übermitteln und welche im Besitz folgender Voraussetzungen sind:

- keine Ausschlussgründe laut Artikel 80 des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016 i.g.F.;

L'esecuzione dovrà avvenire sotto l'esclusiva responsabilità dell'aggiudicatario con autonoma organizzazione del servizio. Il servizio offerto riguarderà le operazioni di prenotazione, spostamento o cancellazione come specificate precedentemente tramite il canale telefonico o tramite e-mail e il lavoro sui calendari di prenotazione, che saranno messi a disposizione dalla stazione appaltante.

Il Hardware (pc e il sistema operativo Windows) deve essere messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria.

Il Software ed il back up per la creazione delle agende rimarrà a carico dell'Azienda Sanitaria. Il programma utilizzato dall'Azienda Sanitaria è "CUPWEB" (GPI/Insielmercato) e SANCORE (Azienda Sanitaria dell'Alto Adige).

La connettività con adeguati requisiti tecnici (la banda) e livelli di servizio devono essere garantiti dalla ditta aggiudicataria, mentre l'Azienda Sanitaria garantisce l'accessibilità al proprio sistema, fornendo le indicazioni necessarie per garantire la sicurezza del sistema stesso.

L'appaltatore mette a disposizione la soluzione per la gestione delle chiamate.

Questa deve permettere di creare un albero telefonico secondo le specificazioni dell'Azienda Sanitaria.

La soluzione per la gestione delle chiamate deve consentire la deviazione dei contatti identificati tramite l'albero telefonico all'Azienda Sanitaria.

All'Azienda Sanitaria deve essere garantito l'accesso ai dati di conversazione.

#### **Durata, importo stimato e volume del servizio**

Il servizio comprende il periodo dal 01.12.2018 al 30.11.2019.

Per quanto prevedibile, il servizio comprenderà 89.000 contatti.

Stimato importo complessivo di gara per un anno: **216.804 €** (Iva esclusa). Per l'affidamento in oggetto non si generano costi per la sicurezza.

#### **Requisiti di partecipazione**

Sono ammessi alla presente indagine di mercato e sono invitati a inviare manifestazioni di interesse gli operatori economici di cui all'articolo 45, comma 2, del decreto legislativo n. 50/2016 i.f.v., in possesso dei seguenti requisiti:

- mancanza di motivi di esclusione previsti dall'articolo 80 del decreto legislativo n. 50/2016 i.f.v.;

- berufliche Voraussetzungen laut Artikel 83, Absatz 1, Buchstabe a) des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016 i.g.F.: Einschreibung in das Register der Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer.
- Der Zuschlagsempfänger muss im Dreijahreszeitraum vor der Veröffentlichung der Vergabebekanntmachung gleichwertige Dienstleistungen zur Führung des Dienstes Call Center im mehrsprachigen (DE und IT) Bereich von nicht weniger als € 50.000 mit max. 1 Vertrag erbracht haben.
- Der Zuschlagsempfänger muss das Zertifikat EN ISO 9001:2015, ausgestellt von einer gemäß EU-Norm EN ISO 17021:2015 akkreditierten Stelle besitzen.
- requisiti di idoneità professionale di cui all'articolo 83, comma 1, lettera a) del decreto legislativo n. 50/2016 i.f.v.: iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato, e agricoltura.
- L'aggiudicatario deve aver eseguito nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando di gara forniture analoghe alla gestione di un servizio di call center nel ambito plurilinguistico (TE e IT) di un importo non inferiore ad € 50.000 con massimo di 1 contratto.
- L'aggiudicatario deve essere in possesso del certificato EN ISO 9001:2015 rilasciato da organismo accreditato conformemente ai requisiti prescritti dalla norma europea EN ISO 17021:2015.

Das für die gegenständliche Dienstleistung vorgesehene Personal muss die deutsche und italienische Sprache beherrschen.

Il personale dedicato al servizio in oggetto deve conoscere la lingua tedesca e italiana.

#### **Kriterium für die Zuschlagserteilung**

Beim Verhandlungsverfahren, an welchem die dazu qualifizierten und infolge dieser Markterhebung ermittelten Wirtschaftsteilnehmer eingeladen werden, wird das beste Angebot nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots gemäß Art. 33 des L.G. Nr. 16/2015 i.g.F. ermittelt.

#### **Criterio di selezione dell'offerta**

Nella procedura negoziata, a cui parteciperanno i soggetti qualificati ed invitati a seguito della presente indagine di mercato, l'offerta migliore verrà selezionata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'articolo 33 della L.P. n. 16/2015 i.f.v.

Die gegenständliche Bekanntmachung ist für den Südtiroler Sanitätsbetrieb in keinster Weise verbindlich. Der Betrieb kann andere Verfahren beginnen und behält sich vor, das begonnene Verfahren jederzeit abzubrechen, ohne dass die antragstellenden Interessenten irgendeinen Anspruch erheben können.

Il presente avviso non vincola in alcun modo l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. L'Azienda si riserva di interrompere in qualsiasi momento il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

#### **Einreichung der Interessensbekundungen**

Um an dem Verfahren teilnehmen zu können, müssen interessierte Wirtschaftsteilnehmer die Interessensbekundung übermitteln, sowie sich im telematischen Verzeichnis der Wirtschaftsteilnehmer auf dem Portal der telematischen Ausschreibungen der Autonomen Provinz Bozen ([www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it)) für die gewünschte Kategorie (983; 751; 851; 85111) registrieren (Link: [Registrierung im telematischen Verzeichnis der Wirtschaftsteilnehmer](#)), damit sie als Wirtschaftsteilnehmer für das Verhandlungsverfahren eingeladen werden können.

#### **Presentazione delle manifestazioni di interesse**

Per partecipare alla procedura gli operatori economici interessati dovranno, oltre ad inviare la manifestazione di interesse, provvedere alla propria registrazione nell'elenco telematico degli operatori economici sul portale delle gare telematiche della Provincia Autonoma di Bolzano ([www.banditoaltoadige.it](http://www.banditoaltoadige.it)) per le categorie interessate (983; 751; 851; 85111) (Link: [Registrazione elenco telematico degli operatori economici](#)), in modo tale da poter essere invitato alla procedura negoziata.

Die Interessensbekundung, auf eigenem Firmenpapier abgefasst und unterschrieben, muss innerhalb der Ausschlussfrist vom **25.10.2018, 12:00 Uhr**, an die zertifizierte E-Mail-Adresse [brixen@pec.sabes.it](mailto:brixen@pec.sabes.it) übermittelt werden.

La manifestazione di interesse, redatta su carta intestata dell'operatore economico e firmata, deve essere inviata entro il termine perentorio del **25.10.2018, ore 12:00**, all'indirizzo pec [brixen@pec.sabes.it](mailto:brixen@pec.sabes.it).

Die Übermittlung der Interessensbekundung gilt, im Sinne von Art. 23-bis des L.G. Nr. 17/1993 i.g.F., als Erklärung, im Besitz der vom Art. 80 des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016 i.g.F. festgelegten allgemeinen Anforderungen zu sein.

L'invio della manifestazione di interesse vale, ai sensi dell'art. 23-bis della L.P. n. 17/1993 i.f.v., come dichiarazione del possesso dei requisiti di ordine generale come stabilito dal art. 80 del decreto legislativo n. 50/2016 i.f.v.

Alle Wirtschaftsteilnehmer, welche die Voraussetzungen erfüllen und eine Interessensbekundung innerhalb der angegebenen Ausschlussfrist eingereicht haben, werden zum gegenständlichen Verhandlungsverfahren, welches über das elektronische Portal der Autonomen Provinz Bozen ([www.ausschreibungen-suedtirol.it](http://www.ausschreibungen-suedtirol.it)) durchgeführt wird, eingeladen.

### **Verarbeitung der personenbezogenen Daten und Verantwortlicher des Verfahrens**

Gemäß Artikel 13 der EU-Verordnung Nr. 2016/679, informieren wir, dass die mitgeteilten Daten ausschließlich im Zusammenhang mit der Verwaltung der aktuellen Markterhebung verarbeitet werden.

Die angeforderten Daten sind notwendig, damit diese Verwaltung die angeführten Voraussetzungen für die Teilnahme an der Markterhebung überprüfen kann. Durch die fehlende Mitteilung der Daten kann man an der Markterhebung nicht teilnehmen.

Die mitgeteilten Daten werden in keinsten Weise verbreitet, können aber an andere Rechtsträger privater oder öffentlicher Natur aufgrund gesetzlicher Vorgaben weitergeleitet werden.

Die Daten werden beschränkt auf das unbedingt Notwendige in Papier- und/oder elektronischer Form verarbeitet, indem Vorsichts- und angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen werden. Die Daten werden ausschließlich von befugten Personen verarbeitet, welche ausdrücklich als Autorisierte, Delegierte und Verantwortliche ernannt worden sind. Die Daten dürfen ausschließlich zu Zwecken, die mit der gegenständlichen Veröffentlichung im Zusammenhang stehen, sowie zu den daraus folgenden Handlungen und den damit verbundenen steuerlichen Auswirkungen in Datenbanken, Computerdateien und elektronischen Systemen verarbeitet werden.

Die Daten werden nur für die in den einschlägigen Rechtsvorschriften vorgesehene Zeit aufbewahrt oder in den Richtlinien zur Bewertung der Dokumente des Südtiroler Sanitätsbetriebes, anschließend werden sowohl in analoger als auch in informatischer Form aufbewahrte Dokumente vernichtet.

Rechtsinhaber der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist der Südtiroler Sanitätsbetrieb, mit Sitz in Bozen, Sparkassenstraße Nr. 4.

Man kann jederzeit das Recht auf Zugang zu den personenbezogenen Daten gemäß Kapitel III, der EU Verordnung Nr. 2016/679 ausüben, indem man sich an die Datenschutzsteuerungsgruppe (zusammengesetzt von der Datenschutzreferentin und dem Data Protection Officer) über eine schriftliche Anfrage an die E-Mail-Adresse [privacy@sabes.it](mailto:privacy@sabes.it) oder über einen Einschreibebrief an den Sitz des Rechtsinhabers wendet. Falls man der Ansicht ist, dass die Daten nicht den geltenden Rechtsvorschriften entsprechend verarbeitet werden, kann man Beschwerde bei der

Tutti gli operatori economici che soddisfano i requisiti e hanno presentato una manifestazione di interesse entro il termine perentorio indicato verranno invitati alla procedura negoziata in oggetto, la quale viene espletata sul Portale elettronico della Provincia Autonoma di Bolzano ([www.banditi-altoadige.it](http://www.banditi-altoadige.it)).

### **Trattamento dei dati personali e responsabile del procedimento**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679, informiamo che i dati conferiti verranno trattati al fine esclusivo della gestione della presente indagine di mercato.

I dati richiesti risultano necessari a questa Amministrazione ai fini della verifica della sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione all'indagine di mercato ed il loro mancato conferimento non permetterà di partecipare alla stessa.

I dati forniti non saranno diffusi ma potranno, essere comunicati ad altri soggetti, di natura pubblica o privata, qualora sia previsto dalla normativa vigente.

I dati saranno trattati limitatamente a quanto strettamente necessario, in modalità cartacea e/o elettronica, adottando preliminari ed adeguate misure di sicurezza di carattere tecnico ed organizzativo da soggetti appositamente designati, autorizzati, delegati e responsabili del trattamento. I predetti dati potranno essere inseriti in banche dati, archivi informatici e sistemi telematici esclusivamente per finalità connesse al presente avviso, nonché agli atti da esso conseguenti ed ai relativi effetti fiscali.

I dati sono conservati limitatamente al tempo previsto dalla normativa di riferimento o dall'apposito Piano di Conservazione documentale adottato dall'Azienda e successivamente distrutti sia su formato analogico che automatizzato.

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con sede in Bolzano, via Cassa di Risparmio n. 4.

Può in ogni momento esercitare i diritti indicati al capo III del Regolamento EU 2016/679, rivolgendosi direttamente alla Cabina di Regia Privacy (composta dalla Referente Privacy e dal Data Protection Officer) inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica [privacy@sabes.it](mailto:privacy@sabes.it) ovvero a mezzo lettera raccomandata presso la sede legale del Titolare, inoltre, qualora si ritenga che i dati siano trattati in modalità non conforme alla normativa vigente si può proporre reclamo al Garante Privacy.

Datenschutzbehörde einreichen.

Für eventuelle weitere Auskünfte kann der Verantwortliche des Verfahrens kontaktiert werden:

Frau Dr. Kathrin Kiem, Bezirksdirektion des Gesundheitsbezirks Brixen, Dantestraße 51, 39042 Brixen (BZ); Tel. 0472/812127 – Fax 0472/812129; Email [kathrin.kiem@sabes.it](mailto:kathrin.kiem@sabes.it).

Bressanone, 09.10.2018

Der Verwaltungskoordinator

Per ogni eventuale chiarimento si può contattare il responsabile del procedimento:

Dott.ssa Kathrin Kiem, Direzione di Comprensorio del Comprensorio sanitario di Bressanone, via Dante 51, 39042 Bressanone (BZ), tel. 0472/812127; fax 0472/812129; Email [kathrin.kiem@sabes.it](mailto:kathrin.kiem@sabes.it); PEC: [brixen@pec.sabes.it](mailto:brixen@pec.sabes.it).

Bressanone, 09.10.2018

Il Coordinatore Amministrativo

Dr. Peter Volgger