



**ENDGÜLTIGE ENTSCHEIDUNG DER
DIENSTSTELLENKONFERENZ VOM
06.10.2021 GEMÄSS ARTIKEL 14 DES
GESETZES NR. 241/1990**

VORAUSGESETZT, DASS:

am 26.11.2018 legt Datef AG, in Folge Proponent genannt, gemäß Art. 183 Abs. 15 des GvD Nr. 50/2016 bei der AOV den Projektvorschlag „*Service Center Plus*“ betreffend der Einrichtung und Verwaltung einer integrierten, auf innovativen Lösungen basierenden Kommunikationsplattform zur Optimierung der Digitalisierungsprozesse der öffentlichen Verwaltungen der Provinz Bozen vor (Prot. Nr. 36310 vom 26.11.2018);

Die Agentur für die Verfahren und die Aufsicht im Bereich öffentliche Bau-, Dienstleistungs- und Lieferaufträge hat der Abteilung Informationstechnik das positive Ergebnis der formellen Zulässigkeitsprüfung gemäß Punkt 5 der Landesrichtlinie mitgeteilt (Prot. SUABZ NR. 3098 vom 16.01.2019).

nach Einsichtnahme in die Kompetenzzuweisung in Bezug auf öffentlich-private Partnerschaften auf private Initiative, die von der Landesregierung am 24.08.2021 beschlossen wurde,

gemäß Art. 14 Abs. 3 des Gesetzes Nr. 241/1990 und Art. 5 Abs. 4 der durch Dekret des Landeshauptmanns Nr. 15/2021 genehmigten Durchführungsverordnung über die Funktionsweise der Dienststellenkonferenz

Mit PEC Prot. Prov_BZ 0755093 vom 29.09.2021 beruft der Direktor der Abteilung Informationstechnik in seiner Eigenschaft als Verfahrensverantwortlicher (EVV) gemäß Landesgesetz Nr. 17/1993 die

**DETERMINIAZIONE CONCLUSIVA DELLA
CONFERENZA DEI SERVIZI DEL
06/10/2021 AI SENSI DELL'ART. 14
DELLA LEGGE N. 241/1990**

PREMESSO CHE:

in data 26.11.2018 Datef S.p.A., di seguito Proponente, deposita, ai sensi dell'art. 183 c. 15 del d.lgs. n. 50/2016, presso ACP, la proposta di progetto "*Service Center Plus*" avente per oggetto la realizzazione e gestione di una piattaforma di comunicazione, integrata e basata su soluzioni innovative, per l'ottimizzazione dei processi di Digitalizzazione degli Enti Pubblici nella Provincia di Bolzano (prot. n. 36310 d.d. 26.11.2018);

L'Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture ha comunicato alla Ripartizione Informatica l'esito positivo della verifica di ammissibilità formale di cui al punto 5 della linea guida provinciale (prot. SUABZ n. 3098 del 16.01.2019).

vista l'attribuzione della competenza in materia di partenariato pubblico privato su iniziativa privata decisa dalla Giunta provinciale in data 24.08.2021,

ai sensi dell'art. 14 c. 3 della legge n. 241/1990 e dell'art. 5 c. 4 del regolamento di esecuzione sulle modalità di funzionamento della conferenza dei servizi approvato con decreto del Presidente della Provincia n. 15/2021

con PEC prot. Prov_BZ 0755093 del 29.09.2021 il Direttore della Ripartizione Informatica, in qualità di responsabile unico del procedimento (RUP), provvede, ai sensi della legge provinciale n. 17/1993,



Dienststellenkonferenz ein, die für die Bewertung der technischen und wirtschaftlichen Durchführbarkeit des Vorschlags zuständig ist und sich wie folgt zusammensetzt:

- Organisationseinheiten des Landes:
 - Generaldirektion
 - Abteilung Informationstechnik
- Gemeinden:
 - Südtiroler Gemeindenverband
 - Genossenschaft
- Südtiroler Sanitätsbetrieb

Am 06.10.2021 von 09.10 Uhr bis 10:30 Uhr tagt die Dienststellenkonferenz;

FESTGESTELLT, DASS:

Für das vorliegende Verwaltungsverfahren wurden keine Situationen, einschließlich potenzieller Interessenskonflikte, erklärt oder festgestellt, die gemäß Art. 6bis des Gesetzes Nr. 241/1990 für die Mitglieder der Konferenz sowie für die ernannten Berater die Verpflichtung zur Stimmenthaltung nach sich ziehen;

Der Vorschlag sieht vor:

- Einrichtung und Verwaltung einer integrierten, auf innovativen Lösungen basierenden Kommunikationsplattform zur Optimierung der Digitalisierungsprozesse der öffentlichen Verwaltungen der Provinz Bozen

FESTGESTELLT, DASS:

Die Teilnehmer des Treffens stimmen mit dem Ergebnis der Arbeit der Dienststellenkonferenz überein und teilen den Inhalt dieser Schlusserklärung;

DER PRÄSIDENT DER DIENSTSTELLENKONFERENZ

1. Erklärt, dass er die Entscheidung zum Abschluss der Dienststellenkonferenz annimmt.
2. erklärt, die Prüfung des von Datef AG auf Privatinitiative vorgelegten Projektvorschlags „Service Center Plus“, gemäß der durch den Beschluss der Landesregierung Nr. 813/2018

all'indizione della Conferenza dei servizi incaricata di valutare la fattibilità tecnico-economica della proposta, così composta:

- Unità organizzative della Provincia:
 - Direzione generale
 - Ripartizione Informatica
- Comuni:
 - Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano Società Cooperativa
- Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

in data 06.10.2021 dalle ore 09.10 alle ore 10.30 si riunisce la Conferenza dei servizi;

PRESO ATTO CHE:

non sono state dichiarate, né rilevate, per il presente procedimento amministrativo, situazioni anche potenziali di conflitto di interessi, che comportino l'obbligo di astensione, ai sensi dell'art. 6bis della Legge n. 241/1990, per i membri della Conferenza nonché per i consulenti incaricati;

la proposta prevede:

- realizzazione e gestione di una piattaforma di comunicazione, integrata e basata su soluzioni innovative, per l'ottimizzazione dei processi di Digitalizzazione degli Enti Pubblici nella Provincia di Bolzano

APPURATO CHE:

i partecipanti alla riunione concordano con l'esito dei lavori della Conferenza dei servizi e condividono il contenuto della presente dichiarazione conclusiva;

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA DEI SERVIZI

1. dichiara di adottare la determinazione di conclusione della Conferenza dei servizi;
2. Dichiara di aver completato, ai sensi della linea guida approvata con delibera della Giunta provinciale n. 813/2018, le verifiche sulla proposta di progetto "Service Center Plus", presentata su



genehmigten Anwendungsrichtlinie abgeschlossen zu haben, der vorsieht:

- die Einrichtung und Bereitstellung einer Service-Center-Plattform;
- die Bereitstellung eines weiterentwickelten Service Desk zugunsten von:
 - o 24.000 Bediensteten der öffentlichen Verwaltung, davon 6.000 in der Provinzverwaltung, 1.500 in der Schulverwaltung, 10.000 im Sanitätsbetrieb und 6.500 im Gemeindenverband (einschließlich Bezirke und Pflegeheime);
 - o 300.000 Bürger in dem betreffenden Gebiet, die mit den oben genannten öffentlichen Verwaltungsstellen in Kontakt stehen;
- Bereitstellung eines schnellen und einfachen Zugangs zu den Computer- und Informationssystemen rund um die Uhr über die technisch fortschrittlichsten Kommunikationsmittel;
- Aufbau eines technologischen Apparats mit dynamischem Wachstumspotenzial und Anpassung an den wachsenden Bedarf an Digitalisierung und entsprechender Unterstützung;
- ständige, schnelle und effiziente Bearbeitung der von den Nutzern eingegangenen Anfragen und Meldungen;
- die Gewährleistung der Kontrolle und des Managements aller bürokratischen und technischen Probleme, die sich aus der Ineffizienz der Prozesse und Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung ergeben;
- Einführung von Service-Management-Prozessen und -Rollen gemäß ITIL und COBIT;
- die Übernahme und Integration der Aufgaben des derzeitigen "2nd Level Service" (Technischer Support);
- die Erbringung der Dienstleistungen, wie sie in den Management-Spezifikationen genauer beschrieben und spezifiziert sind, erfolgt durch:

iniziativa privata, della Datef S.p.A. avente per oggetto:

- la realizzazione e messa a disposizione di una Service Center Platform;
- la predisposizione di un Service Desk evoluto a beneficio di:
 - o 24.000 operatori della Pubblica Amministrazione, di cui 6.000 appartenenti all'Amministrazione Provinciale, 1.500 all'Amministrazione Scolastica, 10.000 all'Azienda Sanitaria e 6.500 al Consorzio dei Comuni (inclusi comprensori e case di riposo);
 - o 300.000 cittadini dell'area di interesse che si interfacciano con i predetti enti della Pubblica Amministrazione
- Fornitura di un accesso rapido e semplice h24 e 7 giorni su 7 a sistemi informatici ed informativi mediante i mezzi di comunicazione a più alto contenuto tecnologico;
- Implementazione di un apparato tecnologico dotato di dinamiche potenzialità di crescita ed adattamento alle crescenti esigenze di digitalizzazione e di relativo supporto;
- elaborazione costante, rapida ed efficiente delle richieste e delle segnalazioni pervenute dagli utenti;
- garanzia di controllo e gestione di eventuali problemi burocratici e tecnici derivanti da inefficienze nei processi e nei servizi della Pubblica Amministrazione;
- realizzazione di processi e ruoli di Service Management secondo ITIL e COBIT;
- presa in carico ed integrazione dei compiti dall'attuale "2nd Level Service" (Technical Support);
- l'erogazione dei Servizi, come meglio dettagliato e specificato nel Capitolato di Gestione, avverrà mediante:



- eine Telefonzentrale, die nach der traditionellen Callcenter-Logik arbeitet;
 - physische Schalter, die als Beratungsstellen fungieren und sich an vier Standorten in Südtirol befinden (Bozen, Meran, Brixen, Bruneck);
 - innovative Kontakt- und Feedback-Tools und -Verfahren auf der Grundlage der Entwicklung neuer Technologien wie soziale Medien, Selbstbedienungsplattform, KI (Chat/Voice Bot) und webbasierte Schulungen;
- Folgende Dienstleistungen fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des Anbieters:
- Telefonlinien (SIP-Trunk mit ausreichend Kanälen)
 - Firewalls und Internetleitungen zu den Standorten
 - Oracle-Datenbank-Lizenzen
- zentrale telefonica, operante mediante le tradizionali logiche del call center;
 - sportelli fisici che funzionino da centri di assistenza, dislocati sul territorio altoatesino in quattro sedi (Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico);
 - innovativi strumenti e procedure di contatto e riscontro basati sullo sviluppo di nuove tecnologie, quali social media, self service platform, AI (Chat/Voice Bot) e web-based training;
- Non fanno parte dei servizi a carico del proponente le seguenti prestazioni:
- linee telefoniche (SIP-trunk con canali sufficienti)
 - i firewall e le linee Internet verso le sedi
 - le licenze database Oracle

3. Erklärt dass sich die Kosten wie folgt zusammensetzen und die Aufteilung folgendermaßen erfolgt:

3. Dichiaro che i costi sono costituiti come segue e la ripartizione è la seguente:

Investition zu Lasten des Anbieters	Investimento a carico del soggetto proponente:	
Aufbau Service Center Plattform	Service Center Plattform	2.327.920 €
Set up der Standards, der Prozesse und Organisation	Set up degli standard, dei processi e dell'organizzazione	4.967.564 €
Technische Kosten und Beratung	spese tecniche e consulenze	816.700 €
GESAMTKOSTEN (ohne MwSt.)	TOTALE (senza IVA)	8.112.184 €

Kosten für die Ausschüttung des Dienstes zu Lasten der öffentlichen Verwaltung für 15 Jahre	Costi per l'erogazione del servizio a carico delle pubbliche amministrazioni per la durata di 15 anni	
Supportdienst für das Personal der Öffentlichen Verwaltungen	servizi di supporto personale amministrativo	50.033.698 €
Supportdienst für Bürger	servizi di supporto cittadini	13.336.785 €
Allgemeine Betriebskosten	Costi generali	11.737.755 €
GESAMTKOSTEN (ohne MwSt.)	TOTALE (senza IVA)	75.108.238 €

Benötigte Öffentliche Mittel durchschnittlich im Jahr:

- öffentlicher Beitrag für die Errichtung 0,00 €
- durchschnittliche Jahresgebühr für die Dienstleistung

Oneri finanziari necessari in media all'anno:

- contributo pubblico in fase di avvio del progetto 0,00 €
- canone medio annuo per il servizio



- Landesverwaltung
2.406.951,73 €
 - Sanitätsbetrieb
1.883.266,53 €
 - Gemeindenverband
716.997,60 €
- (zzgl. MwSt.)

- Amministrazione Provinciale
2.406.951,73 €
- Azienda Sanitaria
1.883.266,53 €
- Consorzio dei
Comuni
716.997,60 €

(più IVA)

Nach Abschluss des Vertrages geht das integrierte System „Service Center Plus“, von der IT-Infrastruktur bis zu den Lizenzen an die Landesverwaltung über, um die Kontinuität der Dienste zu garantieren.

Die derzeitige Kosten für einen weniger umfangreichen und weniger standardisierten und automatisierten Supportdienst für das Personal der autonomen Provinz Bozen belaufen sich auf rund 2,3 Mio. jährlich im Gegensatz zu den von der Anzahl Anfragen ausgehenden Berechnung rund 2.406.951,73 € nach Errichtung der neuen Plattform.

4. Erklärt die Art des ÖPP-Vertrags: auf Privatinitiative vorgelegter Verfügbarkeitsvertrag ex 15 art. 183 D.Lgs. 50/2016.

Laufzeit des Vertrages: 16 Jahre von denen:

- Errichtung Plattform 1 Jahr
- Führungsphase 15 Jahre

5. erklärt das öffentliche Interesse am Vorschlag und dass die Vergleichsanalyse für den öffentlichen Sektor und das Preis-Leistungs-Verhältnis die Zweckmäßigkeit des Einsatzes eines Verfahrens zur Projektfinanzierung als Ersatz für traditionelle Formen der öffentlichen Beschaffung der Dienstleistungen bestätigen;

6. erklärt gemäß Artikel 183 Abs. 15 des GvD Nr. 50/2016 die technisch-wirtschaftliche Durchführbarkeit des Vorschlags;

7. ordnet die telematische Übermittlung einer Abschrift dieses Aktes an die Verwaltungen, die gesetzlich verpflichtet sind, dem Verfahren beizutreten, sowie an die Verwaltungen und den Proponenten gegen die die endgültige Maßnahme unmittelbare Wirkungen entfalten soll, an

Al termine del contratto la Provincia acquisisce tutto il sistema integrato “Service Center Plus”, dall’infrastruttura IT alle licenze, in modo da garantire alla Pubblica Amministrazione piena continuità dei servizi attivati.

Il costo attuale di un servizio di supporto meno esteso e meno standardizzato e automatizzato per il personale della Provincia Autonoma di Bolzano è di circa 2,3 milioni all’anno, contro il calcolo di 2.406.951,73 euro basato sul numero di richieste dopo la messa in opera della nuova piattaforma.

4. Dichiara la Tipologia di contratto PPP: Project Financing” ai sensi del comma 15 art. 183 D.Lgs. 50/2016

Durata del contratto: 16 anni, di cui:

- fase di avvio del progetto 1 anno
- fase di gestione 15 anni

5. dichiara il pubblico interesse dell’iniziativa e che l’analisi public sector comparator e il value for money confermano la convenienza del ricorso al project-financing in sostituzione delle tradizionali forme di appalto pubblico di servizi;

6. dichiara di accertare, ai sensi dell’art. 183 c. 15 del d.lgs. n. 50/2016, la fattibilità tecnico-economica della proposta;

7. di disporre la trasmissione in forma telematica di copia del presente atto alle Amministrazioni che per legge devono intervenire nel procedimento e alle Amministrazioni e al Proponente nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti



ihre jeweiligen beglaubigten E-Mail-Adressen vorzusehen.

8. den gegenständlichen Akt auf dem Portal <https://www.bandi-altoadige.it> im Abschnitt „Besondere Vergabekundmachungen“ zu veröffentlichen.

diretti, ai loro rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata.

8. di pubblicare il presente atto sul portale <https://www.bandi-altoadige.it> nella sezione “Avvisi speciali”.

**Der Präsident der Dienststellenkonferenz
Il presidente della conferenza dei servizi**

Der Direktor der Abteilung Informationstechnik/ Il direttore della ripartizione Informatica
Josef Hofer

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

Teilnehmer der Dienststellenkonferenz /Partecipanti alla conferenza dei servizi

Alexander Steiner (remote) PAB – Generaldirektion
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

Florian Zerzer Südtiroler Sanitätsbetrieb
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

Benedikt Galler Südtiroler Gemeindenverband Genossenschaft
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

Unterstützende Mitglieder ohne Entscheidungsbefugnis:	
Stefan Gasslitter	Südtiroler Informatik AG
Andrea Toniutti	Südtiroler Sanitätsbetrieb
Ernst Ennemoser	Südtiroler Gemeindenverband
Pirri Rocco	Südtiroler Informatik AG
Margit Gummerer	PAB - Informationstechnik