

**ÖPP „Service Center Plus“**

Endgültige Festlegung der vorbereitenden Dienststellenkonferenz vom 09.05.2024 gemäß Artikel 14 des Gesetzes Nr. 241/1990

**ES WIRD FOLGENDES
VORAUSGESCHICKT:**

Am 26.11.2018 hat 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 die Einrichtung und Verwaltung einer integrierten, auf innovativen Lösungen basierenden Kommunikationsplattform zur Optimierung der Digitalisierungsprozesse der öffentlichen Verwaltungen der Provinz Bozen vorgelegt (Prot. Nr. 36310 vom 26.11.2018);

Der Vorschlag hat die ganzheitliche Verwaltung von IT-Infrastrukturen und die Bereitstellung eines fortschrittlichen Service Desk zum Gegenstand. Das Projekt umfasst insbesondere:

- die Einrichtung und Bereitstellung einer Service-Center-Plattform;
- die Bereitstellung eines weiterentwickelten Service Desk zugunsten von:
 - 24.000 Bediensteten der öffentlichen Verwaltung, davon 6.000 in der Landesverwaltung, 1.500 in der Schulverwaltung, 10.000 im Sanitätsbetrieb und 6.500 im Gemeindeverband (einschließlich Bezirke und Pflegeheime)
 - 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

PPP „Service Center Plus“

Determinazione conclusiva della conferenza dei servizi preliminare del 09.05.2024 ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 241/1990

**PREMESSO
QUANTO SEGUE:**

In data 26.11.2018 Datef S.p.A., di seguito Proponente, ha depositato, ai sensi dell'art. 183 comma 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);

La proposta ha per oggetto la gestione integrale delle infrastrutture IT e la predisposizione di un Service Desk evoluto. Gli obiettivi del progetto sono:

- la realizzazione e messa a disposizione di una Service Center Platform;
- la predisposizione di un Service Desk evoluto a beneficio di:
 - 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);
 - 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;



- 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, durch:
 - 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;

Die Investitionskosten für den Aufbau der Service Center Plattform, für das Set up der Standards, der Prozesse und Organisation einschließlich der technischen Kosten wurden zu Lasten des Anbieters auf 8.112.184 Euro zzgl. MwSt. geschätzt. Die Kosten für die Ausschüttung des Dienstes zu Lasten der öffentlichen Verwaltung für 15 Jahre wurden hingegen auf insgesamt 75.108.238 Euro zzgl. MwSt. geschätzt. Die durchschnittliche Jahresgebühr wurde, aufgeteilt auf die Körperschaften, wie folgt geschätzt:

- 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:
 - centrale 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 webbased training;

I costi di investimento a carico del soggetto proponente per l'implementazione della Service Center Platform e per gli Set up degli standard, dei processi e dell'organizzazione, incluso le spese tecniche sono stati stimati a 8.112.184 euro oltre l'IVA. I costi per l'erogazione del servizio a carico delle pubbliche amministrazioni per la durata di 15 anni sono stati stimati invece a 75.108.238 euro. Il canone medio annuo per il servizio suddiviso per enti è stato stimato come segue:



- Landesverwaltung: 2.406.951,73 €
- Sanitätsbetrieb: 1.883.266,53 €
- Gemeindenverband: 716.997,60 €.

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);

Mit Mitteilung vom 29.09.2021 (Prot. Prov_BZ 0755093) hat der Direktor der Abteilung Informationstechnik die vorbereitende Dienststellenkonferenz einberufen, die für die Bewertung der technischen und wirtschaftlichen Durchführbarkeit des Vorschlags zuständig ist und sich aus folgenden Mitgliedern zusammensetzt:

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

Als unterstützendes Mitglied ohne Entscheidungsbefugnis wurde zudem der Direktor der Südtiroler Informatik AG bestimmt.

Am 06.10.2021 fand eine erste Sitzung der Dienststellenkonferenz statt, in welcher die technische und wirtschaftliche Durchführbarkeit erklärt wurde (Prot. Prov_BZ 0868478 vom 08.11.2021).

Mit Schreiben vom 03.10.2022 (Prot. Prov_BZ 0781673) hat der Direktor der Abteilung Informationstechnik für den 10.11.2022 eine aktualisierende Sitzung der Dienststellenkonferenz einberufen, um vorgelegte Abänderungsvorschläge des Vertragsentwurfes zu diskutieren.

Mit Verwaltungsakt vom 19.12.2022 (Prot. Prov_BZ 1017088) wurde die endgültige Entscheidung der vorbereitenden Dienststellenkonferenz vom 10.11.2022 festgehalten, in welcher die neuen technischen und wirtschaftlichen Unterlagen als auch der Vertragsentwurf genehmigt wurden.

Mit PEC Prot. Prov BZ 604689 vom 18.07.2023 hat der Direktor der Abteilung Informationstechnik in seiner Eigenschaft als einziger Verfahrensverantwortlicher (EVV) gemäß Landesgesetz Nr. 17/1993 die

- Amministrazione provinciale: 2.406.951,73 €
- Azienda sanitaria: 1.883.266,53 €
- Consorzio dei Comuni: 716.997,60 €.

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);

Con comunicazione del 29.09.2021 (prot. Prov_BZ 0755093) il Direttore della Ripartizione Informatica ha indetto la Conferenza dei servizi preliminare incaricata di valutare la fattibilità tecnico economica della proposta, così composta:

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

Inoltre, è stato identificato come membro di supporto senza diritto di voto il Direttore della società Informatica Alto Adige Spa.

In data 06.10.2021 si è tenuta una prima riunione della conferenza dei servizi nella quale è stata dichiarata la fattibilità tecnica ed economica (Prot. Prov_BZ 0868478 del 08.11.2021).

Con comunicazione del 03.10.2022 (Prot. Prov_BZ 0781673) il Direttore della Ripartizione Informatica ha indetto per il 10.11.2022 una riunione di aggiornamento al fine di discutere le proposte di modifica presentate in riferimento allo schema di contratto.

Con atto amministrativo del 19.12.2022 (Prot. Prov_BZ 1017088) è stata adottata la determinazione conclusiva della conferenza dei servizi preliminare tenutasi il 10.11.2022, nella quale è stato deciso di approvare la nuova documentazione tecnica ed economica, nonché la bozza di contratto.

Con PEC prot. Prov_BZ 604689 del 18.07.2023 il Direttore della Ripartizione Informatica, in qualità di responsabile unico del procedimento (RUP), ha provveduto, ai sensi della legge provinciale n. 17/1993, alla



zusätzliche Dienststellenkonferenz einberufen, zur erneuten Bewertung der endgültigen Entscheidungen vom 06.10.2021 und 10.11.2022.

Angeichts der in der darauffolgend am 27.07.2023 stattgefundenen Dienststellenkonferenz und die darin getroffene Entscheidung eine erneute detaillierte Prüfung der Durchführbarkeit der PPP, der Aktualität und der Kosteneffizienz des von Datef AG vorgelegten Angebots insbesondere unter Berücksichtigung der auf CONSIP oder auf der Landesplattform veröffentlichten Verfahren und ihrer Richtpreise, sowie die neuen wirtschaftlichen und technologischen Aspekte des Marktes durchzuführen, hat der Direktor der Abteilung Informatik mit Mitteilung PROT. PROV_BZ 06.05.2024 0403146 eine weitere zusätzliche Dienststellenkonferenz für den 09.05.2024 einberufen, um die Bewertung abzuschließen und über die Durchführbarkeit endgültig zu entscheiden.

Am 09.05.2024 tagte die Dienstleistungskonferenz zum letzten Mal und hat dabei folgendes festgestellt:

Aufgrund der Zeit, die vom Tag der Einreichung der PPP bis heute verstrichen ist, hat sich die Notwendigkeit ergeben, die verfahrenstechnische und technisch-wirtschaftliche Machbarkeit des vom Proponenten Datef S.p.A. vorgeschlagenen PPP-Projekts erneut zu prüfen;

Wie in der letzten Dienststellenkonferenz vereinbart, wurde eine Untersuchung durchgeführt, um den Vorschlag im Hinblick auf die neuen wirtschaftlichen und technologischen Aspekte des Marktes zu prüfen und ob es insbesondere alternative Verfahren (z.B. CONSIP Konventionen, usw.) gibt, damit bewertet werden kann, ob der Einsatz öffentlich-privater Partnerschaften als Alternative zur direkten Durchführung im Rahmen normaler Ausschreibungsverfahren noch wirtschaftlich tragfähig ist. Dazu wurde im Vorfeld ein Bericht erstellt, in welchem die Mitglieder der Dienststellenkonferenz Einsicht genommen haben (PROV_BZ 15.05.2024 0442545).

Die Dienststellenkonferenz ist dabei zum Schluss gekommen, dass der Vorschlag einige kritische Punkte und Mängel aufweist, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

convocazione di una riunione integrativa della conferenza dei servizi per una nuova valutazione delle determinazioni conclusive dd. 06.10.2021 e dd. 10.11.2022;

Vista la decisione presa nella successiva conferenza dei servizi tenutasi il 27.07.2023 di una ulteriore verifica puntuale della procedibilità del PPP, dell'attualità e dell'economicità dell'offerta presentata da Datef S.p.a con particolare riguardo alle sopraggiunte procedure pubblicate su CONSIP o sulla piattaforma provinciale e dei loro prezzi di riferimento, nonché del nuovo assetto del mercato, sotto il profilo tecnologico ed economico, con comunicazione PROT. PROV_BZ 06.05.2024 0403146 il Direttore della Ripartizione Informatica ha convocato un'ulteriore conferenza dei servizi per il 09.05.2024 al fine di concludere la verifica e decidere definitivamente sulla fattibilità.

In data 09.05.2024 la Conferenza dei Servizi si è riunita l'ultima volta. In tale riunione, la Conferenza ha preso atto che:

a causa del tempo trascorso dal giorno della presentazione del PPP ad oggi è sorta l'esigenza di riesaminare la procedibilità e la fattibilità tecnico-economica del progetto PPP proposto dal Proponente Datef S.p.A;

come concordato nell'ultima riunione della conferenza dei servizi è stata effettuata un'analisi della proposta in riguardo al nuovo assetto del mercato sotto il profilo tecnologico ed economico e finalizzato a verificare l'esistenza di sopraggiunte procedure alternative (quali ad esempio: Convenzioni CONSIP, ecc.) per poter valutare se sussista ancora la convenienza economica del ricorso al partenariato pubblico privato in alternativa alla realizzazione diretta tramite normali procedure di appalto. A questo scopo è stata preparata in anticipo una relazione della quale i membri della conferenza dei servizi hanno preso visione (PROV_BZ 15.05.2024 0442545).

La conferenza dei servizi è arrivata alla conclusione che la proposta presenta alcune criticità e obsolescenze che si possono riassumere come segue:



- Fehlen eines ganzheitlichen und integrierten Ansatzes, der die verschiedenen beteiligten Komponenten und die Wechselwirkungen zwischen ihnen berücksichtigt, was die Gesamtwirksamkeit der angebotenen Dienste einschränkt;
- Vernachlässigung der Bedeutung der Nutzererfahrung (UX) und der Ausbildung digitaler Kompetenzen, die für die Gewährleistung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen und die Förderung einer Innovationskultur von grundlegender Bedeutung sind;
- Überholung der vorgeschlagenen technologischen Lösungen, die neue Technologien wie die „generative KI“ und andere nicht angemessen berücksichtigen.

Außerdem gibt es aktive Konventionen der CONSIP, welche vergleichbare Leistungen zum Gegenstand haben. Der Zugang zu IT-Dienstleistungen über zentralisierte Ausschreibungsverfahren bietet erhebliche Vorteile in Form von Skaleneffekten und Verfahrenserleichterungen.

Aus den zusammengefasst angeführten Gründen hat die Dienststellenkonferenz in ihrer Sitzung vom 09.05.2024 beschlossen

- das Verfahren zur Prüfung der technisch-wirtschaftlichen Durchführbarkeit des Vorschlags als abgeschlossen zu betrachten,
- dass der Vorschlag „Service Center Plus“ gemäß Art. 183 Absatz des GvD Nr. 50/2016 nicht durchführbar ist,
- die Aufhebung im Selbstschutzweg der endgültigen Entscheidungen vom 06.10.2021 und 10.11.2022.

FESTGESTELLT, DASS:

für das vorliegende Verwaltungsverfahren kein Interessenkonflikt, auch kein potenzieller, erklärt oder festgestellt wurde, der für die Mitglieder der Konferenz die Verpflichtung zur Enthaltung gemäß Artikel 6-bis des Gesetzes Nr. 241/1990 nach sich ziehen würde;

die Mitglieder der Konferenz dem Ergebnis der Arbeiten zustimmen und den Inhalt dieser abschließenden Erklärung teilen;

- mancanza di un approccio olistico e integrato che tenga conto delle diverse componenti coinvolte e delle interazioni tra di esse, limitando l'efficacia complessiva dei servizi offerti;
- trascuratezza dell'importanza dell'esperienza utente (UX) e della formazione delle competenze digitali, che sono fondamentali per garantire servizi di qualità e promuovere una cultura dell'innovazione;
- obsolescenza delle soluzioni tecnologiche proposte, che non tengono conto appropriatamente delle nuove tecnologie emergenti come la "Generative AI" e altre.

Inoltre, sono attive convenzioni CONSIP relative a prestazioni comparabili con quello da acquisire. L'accesso a servizi IT attraverso procedure di gara centralizzate garantiscono notevoli benefici in termini di economie di scala e semplificazione procedurale.

Per le ragioni sopra riassunte, nella riunione del 09.05.2024 la Conferenza dei servizi

- ha determinato di considerare conclusa la procedura di verifica di fattibilità tecnico-economica della proposta,
- ha determinato non fattibile, ai sensi dell'art. 183 comma 15 del d.lgs. n. 50/2016, la proposta "Service Center Plus",
- ha concordato sull'annullamento in autotutela delle determinazioni conclusive del 06.10.2021 e 10.11.2022.

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 per i membri della Conferenza ai sensi dell'art. 6bis della legge n. 241/1990;

i membri della Conferenza concordano con l'esito dei lavori e condividono il contenuto della presente dichiarazione conclusiva;



DER VORSITZENDE DER
VORBEREITENDEN DIENSTSTELLEN-
KONFERENZ:

1. erklärt die Entscheidung zum Abschluss der vorbereitenden Dienststellenkonferenz anzunehmen;
2. erklärt den Vorschlag „*Service Center Plus*“ gemäß Art. 183 Absatz des GvD Nr. 50/2016 als nicht durchführbar, da sich die Marktbedingungen sowohl technologisch als auch wirtschaftlich so verändert haben, dass dieselbe Dienstleistung zu günstigeren Bedingungen im Rahmen der üblichen Vergabeverfahren erbracht werden kann und daher kein öffentliches Interesse an der Umsetzung des Vorschlages in Form eines PPP besteht;
3. bestätigt die Entscheidung der Dienststellenkonferenz vom 09.05.2024 und verfügt die Aufhebung im Selbstschutzweg der endgültigen Entscheidungen vom 06.10.2021 und 10.11.2022;
4. ordnet die telematische Übermittlung einer Abschrift dieses Aktes an die jeweiligen beglaubigten E-Mail-Adressen der Verwaltungen an, die gesetzlich verpflichtet sind, dem Verfahren beizutreten, sowie an die Verwaltungen und den Proponenten, gegen welche die endgültige Maßnahme unmittelbare Wirkungen entfalten soll;
5. verfügt die Veröffentlichung dieses Aktes im Abschnitt „*Transparente Verwaltung*“ auf der institutionellen Website des Landes, Unterabschnitt „*Sonstige Inhalte-Zusätzliche Daten*“.

Gegen diese Verwaltungsmaßnahme kann innerhalb von 60 Tagen Rekurs vor dem Verwaltungsgericht Bozen eingebracht werden.

Der Abteilungsdirektor
Josef-Thomas Hofer

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA DEI
SERVIZI PRELIMINARE

1. dichiara di adottare la determinazione conclusiva dei lavori della conferenza dei servizi preliminare;
2. dichiara ai sensi dell'art. 183 comma 15 del d.lgs. n. 50/2016, la proposta „*Service Center Plus*“ non fattibile in quanto le circostanze del mercato sono mutate, sotto il profilo tecnologico e quello economico, in modo tale che è possibile reperire il medesimo servizio a condizioni più vantaggiose tramite le ordinarie procedure di appalto e che pertanto non sussiste un interesse pubblico attuale alla realizzazione della proposta attraverso un PPP;
3. conferma la decisione della Conferenza dei Servizi del 29.03.2022 e dispone l'annullamento in autotutela delle determinazioni conclusive del 06.10.2021 e 10.11.2022;
4. dispone 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 diretti, ai loro rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata;
5. dispone la pubblicazione del presente atto nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale della Provincia, sottosezione „*Altri contenuti-Dati ulteriori*“.

Avverso il presente provvedimento amministrativo può essere presentato ricorso al TAR di Bolzano entro 60 giorni dalla data di trasmissione.

Il Direttore di Ripartizione
Josef-Thomas Hofer